



2024

Cẩm Nang Thành Viên

Điều Cần Biết Về Phúc Lợi Của Quý Vị

Kết Hợp Minh Định Sự Đài Thọ (EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình
CalOptima Health

CẨM NANG Thành Viên

Những điều cần biết về phúc lợi của quý vị

Tổng Hợp Cẩm Nang Minh Định Sự Đài Thọ
(EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình của
CalOptima Health

2024

Quận Cam, Tiểu bang California

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận Cẩm Nang Thành Viên này và những tài liệu khác của chương trình bằng những ngôn ngữ khác miễn phí. CalOptima Health cung cấp bản dịch từ những biên dịch viên có trình độ. Xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Cuộc gọi này miễn phí. Xin đọc Cẩm Nang Thành Viên này để biết thêm thông tin về những dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe như dịch vụ thông dịch viên và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí bằng những định dạng khác, như chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn kích cỡ 20, đĩa thu âm, và các định dạng điện tử có thể truy cập. Xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Cuộc gọi này miễn phí.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch vụ thông dịch viên

CalOptima Health cung cấp dịch vụ thông dịch viên bằng lời nói từ một thông dịch viên có trình độ, 24 giờ một ngày, miễn phí cho quý vị. Quý vị không cần phải nhờ người thân hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Dịch vụ thông dịch viên, ngôn ngữ, và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Sự trợ giúp được cung cấp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để được hỗ trợ về ngôn ngữ hoặc để nhận cẩm nang này bằng một ngôn ngữ khác, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Cuộc gọi này miễn phí.

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-587-8088** (TTY **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-587-8088** (TTY **711**). These services are free.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-587-8088** (TTY **711**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-587-8088** (TTY **711**). هذه الخدمات مجانية.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր
Ձեր լեզվով, գանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**:
Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ
հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝
Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված
նյութեր: Զանգահարեք **1-888-587-8088 (TTY 711)**: Այդ
ծառայություններն անվճար են:

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电
1-888-587-8088 (TTY 711)。我们另外还提供针对残疾人士的
帮助和服务,例如盲文和大字体阅读,提供您方便取用。请致电
1-888-587-8088 (TTY 711)。这些服务都是免费的。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ
1-888-587-8088 (TTY 711)। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ
ਕੀ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ
1-888-587-8088 (TTY 711) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

न दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो
1-888-587-8088 (TTY 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए
सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं।
1-888-587-8088 (TTY 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**.
CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều.
Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**.
Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-587-8088** (TTY **711**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-587-8088** (TTY **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-587-8088** (TTY **711**) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。
1-888-587-8088 (TTY **711**) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-587-8088** (TTY **711**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다.
1-888-587-8088 (TTY **711**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088** (TTY **711**). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088** (TTY **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-587-8088** (TTY **711**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-587-8088** (TTY **711**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-587-8088** (TTY **711**) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-587-8088** (TTY **711**) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. کمک ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می شوند.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-587-8088** (линия TTY **711**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-587-8088** (TTY **711**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-587-8088** (TTY **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY **711**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY **711**). Libre ang mga serbisyonang ito.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Các dịch vụ này đều miễn phí.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Chào mừng đến với CalOptima Health!

Xin cảm ơn quý vị đã tham gia vào CalOptima Health. CalOptima Health là một chương trình y tế dành cho những người có Medi-Cal. CalOptima Health làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. CalOptima Health có hợp đồng với các nhóm y tế để điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nhóm y tế là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và những nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với CalOptima Health. Quý vị sẽ cần chọn một nhóm y tế và một bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP). Bác sĩ gia đình của quý vị phải có hợp đồng với nhóm y tế của quý vị. Quý vị có thể chọn cùng một nhóm y tế và bác sĩ gia đình cho tất cả những thành viên trong gia đình hội đủ điều kiện tham gia Medi-Cal, hoặc quý vị có thể chọn những nhóm y tế và bác sĩ gia đình khác.

Cẩm Nang Thành Viên

Cẩm Nang Thành Viên này cho quý vị biết về sự đài thọ của quý vị với CalOptima Health. Xin đọc kỹ toàn bộ cẩm nang này. Cẩm nang này sẽ giúp quý vị hiểu về các phúc lợi của quý vị, các dịch vụ được cung cấp cho quý vị, và cách để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Cẩm nang cũng giải thích về các quyền hạn và trách nhiệm của quý vị khi là thành viên của CalOptima Health. Nếu quý vị có những nhu cầu đặc biệt về sức khỏe, xin chắc chắn đọc tất cả những phần áp dụng cho quý vị.

Cẩm Nang Thành Viên này cũng được gọi là Tổng Hợp Cẩm Nang Minh Định Sự Đài Thọ (EOC) và Bản Điều Lệ Chương Trình. Đây là một bản tóm tắt những quy định và chính sách của CalOptima Health và dựa trên hợp đồng giữa CalOptima Health và Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Trong Cẩm Nang Thành Viên này, CalOptima Health đôi khi được gọi là “chúng tôi” hoặc “chúng ta.” Các thành viên đôi khi được gọi là “quý vị.” Một số chữ viết hoa có ý nghĩa đặc biệt trong Cẩm Nang Thành Viên này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Chào mừng đến với CalOptima Health!

Để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa CalOptima Health và Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao khác của Cẩm Nang Thành Viên miễn phí. Quý vị cũng có thể xem Cẩm Nang Thành Viên trên trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao miễn phí những quy định và thủ tục lâm sàng và hành chính không độc quyền của CalOptima Health. Những thông tin này cũng có trên trang mạng của CalOptima Health.

Liên lạc với chúng tôi

CalOptima Health luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị có thắc mắc, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể vào trang mạng bất kỳ lúc nào tại **www.caloptima.org**.

Xin cảm ơn,

CalOptima Health
505 City Parkway West
Orange, CA 92868



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác.....	2
Các ngôn ngữ khác	2
Các định dạng khác.....	2
Dịch vụ thông dịch viên	3
Chào mừng đến với CalOptima Health!	9
Cẩm Nang Thành Viên	9
Liên lạc với chúng tôi.....	10
Mục lục	11
1. Khởi sự khi là thành viên	15
Cách để tìm sự trợ giúp	15
Ai có thể trở thành thành viên.....	16
Thẻ nhận dạng (ID)	17
2. Giới thiệu về chương trình y tế của quý vị	18
Tổng quan về chương trình y tế	18
Cách chương trình của quý vị hoạt động.....	21
Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc ra khỏi California.....	21
Sự chăm sóc liên tục	23
Chi phí	26
3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc.....	30
Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	30
Bác sĩ gia đình (PCP)	31



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ.....	35
Buổi hẹn	45
Đến buổi hẹn	46
Hủy và làm hẹn lại	46
Chi trả	46
Giới thiệu.....	48
Giấy Giới thiệu theo Đạo luật về sự Công bằng trong việc Điều trị Bệnh Ung thư của California	49
Sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).....	50
Ý kiến thứ hai	52
Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm.....	52
Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp	55
Dịch vụ chăm sóc cấp cứu	57
Đường Dây Tư Vấn Y Tá	59
Bản chỉ thị trước.....	59
Hiến tặng nội tạng và mô.....	60
4. Những phúc lợi và dịch vụ	61
Chương trình y tế của quý vị đài thọ những gì	61
Những phúc lợi Medi-Cal được CalOptima Health đài thọ	64
Các chương trình và phúc lợi khác được CalOptima Health đài thọ	86
Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal	95
Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua CalOptima Health hoặc Medi Cal.....	100



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên	101
Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)	101
Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em	102
Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu	104
Giúp nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên.	104
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua Chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình khác	104
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề	107
Than phiền	108
Khiếu nại	109
Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khiếu nại	111
Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang	111
Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng	113
7. Những quyền hạn và trách nhiệm	115
Quyền hạn của quý vị	115
Trách nhiệm của quý vị	117
Thông báo về việc không phân biệt đối xử	117
Các cách để tham gia với tư cách là thành viên	119
Thông báo về quyền riêng tư	120
Thông báo về các luật	130
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là đơn vị thanh toán cuối cùng, sự đài thọ y tế khác và phục hồi thiệt hại	130
Thông báo về thu hồi tài sản	131
Thông Báo Giải Quyết	132



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8. Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết	133
Những số điện thoại quan trọng.....	133
Những từ ngữ cần biết	133



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

1. Khởi sự khi là thành viên

Cách để tìm sự trợ giúp

CalOptima Health muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về dịch vụ chăm sóc của quý vị, CalOptima Health muốn lắng nghe quý vị!

Văn Phòng Dịch Vụ

Văn phòng Dịch Vụ của CalOptima Health sẵn sàng trợ giúp quý vị. CalOptima Health có thể:

- Trả lời những câu hỏi về chương trình y tế và những dịch vụ được CalOptima Health đài thọ
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi bác sĩ gia đình (PCP)
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhóm y tế
- Cho quý vị biết nơi để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần
- Giúp quý vị nhận dịch vụ thông dịch viên nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận thông tin bằng những ngôn ngữ và định dạng khác
- Cung cấp thẻ nhận dạng (ID) thay thế
- Cung cấp Cẩm Nang Thành Viên hoặc Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ
- Hỗ trợ các yêu cầu thanh toán
- Điều phối dịch vụ đưa đón
- Hỗ trợ sắp xếp các buổi hẹn

Nếu quý vị cần được trợ giúp, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. CalOptima Health phải bảo đảm rằng quý vị chỉ chờ nhiều nhất là 10 phút khi gọi điện đến.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Quý vị cũng có thể vào trang mạng của văn phòng Dịch Vụ bất kỳ lúc nào tại **www.caloptima.org**.

Trang mạng của CalOptima Health giúp quý vị tìm thấy những nội dung quý vị cần trên bất kỳ thiết bị nào một cách dễ dàng hơn. Trang mạng cũng có trang thông tin an toàn dành cho thành viên để quý vị có thể:

- Cập nhật thông tin cá nhân của quý vị
- Yêu cầu thẻ ID mới
- In bản sao thẻ ID của quý vị
- Thay đổi nhóm y tế hoặc bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) của quý vị
- Yêu cầu dịch vụ thông dịch viên

Ai có thể trở thành thành viên

Mỗi tiểu bang có thể có chương trình Medicaid. Tại bang California, chương trình Medicaid được gọi là Medi-Cal.

Quý vị hội đủ điều kiện tham gia CalOptima Health vì quý vị hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal và sống tại Quận Cam, California. Nếu quý vị có thắc mắc về cách để quý vị hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal, xin gọi cho Sở Xã Hội (Social Services Agency, SSA) ở số 1-714-541-4895 hoặc 1-949-389-8456. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal thông qua Sở An Sinh Xã Hội vì quý vị đang nhận Tiền Trợ Cấp An Sinh (Supplemental Security Income, SSI) hoặc Tiền Trợ Cấp Của Tiểu Bang (State Supplementary Payment, SSP).

Cho các thắc mắc về việc ghi danh, xin gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc **711**). Hoặc vào trang mạng <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Nếu có thắc mắc về An Sinh Xã Hội, xin gọi cho Sở An Sinh Xã Hội ở số 1-800-772-1213. Hoặc vào trang mạng <https://www.ssa.gov/locator/>.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

Medi-Cal Chuyển Tiếp còn được gọi là “Medi-Cal dành cho người lao động”. Quý vị có thể nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu quý vị ngưng nhận Medi-Cal vì:

- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn, hoặc
- Gia đình của quý vị bắt đầu nhận được nhiều tiền hỗ trợ nuôi con hoặc chu cấp cho vợ/chồng hơn



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

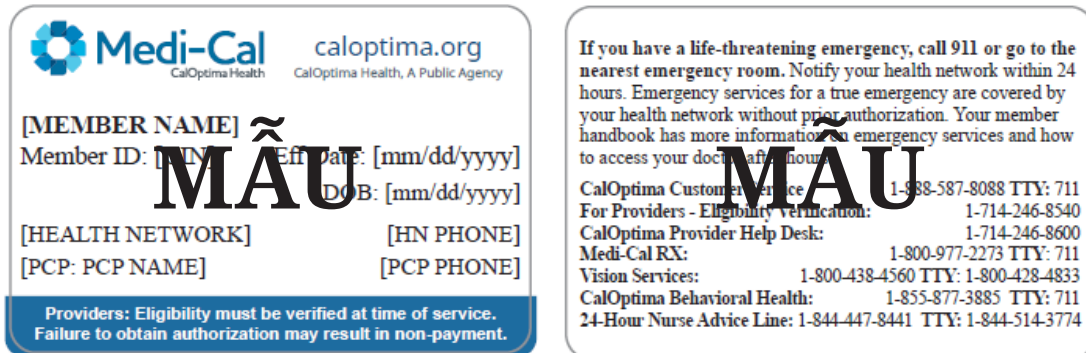
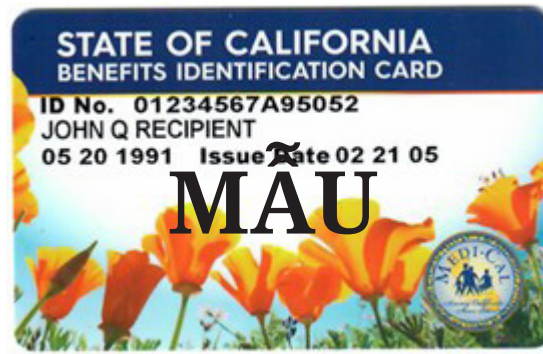
Quý vị có thể đặt câu hỏi về việc hội đủ điều kiện cho Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh tại quận của quý vị tại

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

Hoặc gọi đến Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Options) ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 or 711).

Thẻ nhận dạng (ID)

Là thành viên của CalOptima Health, quý vị sẽ nhận được thẻ ID CalOptima Health. Quý vị phải trình thẻ ID CalOptima Health và Thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal của quý vị khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa. Thẻ Xác Định Phúc Lợi là Thẻ Phúc Lợi Medi-Cal mà Tiểu Bang California gửi cho quý vị. Quý vị nên luôn mang theo tất cả các loại thẻ y tế. Thẻ Xác Định Phúc Lợi và thẻ ID CalOptima Health của quý vị có thiết kế như sau:



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID CalOptima Health trong vòng vài tuần kể từ ngày ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hư hỏng, bị mất hoặc bị đánh cắp, xin gọi ngay cho văn phòng Dịch Vụ. CalOptima Health sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới miễn phí. Xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

2. Giới thiệu về chương trình y tế của quý vị

Tổng quan về chương trình y tế

CalOptima Health là chương trình y tế dành cho những người có Medi-Cal tại Quận Cam, California. CalOptima Health làm việc với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Xin trao đổi với một trong những nhân viên văn phòng Dịch Vụ của CalOptima Health để biết thêm thông tin về chương trình y tế và cách làm cho chương trình đó có hiệu quả với quý vị. Xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Sự đòi hỏi của quý vị bắt đầu và chấm dứt khi nào

Khi quý vị ghi danh vào CalOptima Health, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ ID CalOptima Health trong vòng hai tuần kể từ ngày quý vị ghi danh. Quý vị phải trình cả thẻ ID CalOptima Health và Thẻ Xác Định Phúc Lợi (BIC) Medi-Cal khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc theo toa.

Sự đòi hỏi Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn mỗi năm. Nếu văn phòng quận tại địa phương của quý vị không thể gia hạn sự đòi hỏi Medi-Cal của quý vị bằng phương thức điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị một mẫu đơn gia hạn Medi-Cal được điền sẵn thông tin. Xin hoàn tất mẫu đơn này và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh của quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình trực tiếp, bằng điện thoại, qua đường bưu điện, trên mạng, hoặc các phương thức điện tử khác nếu có ở quận của quý vị.

Là một thành viên của CalOptima Health, quý vị cần:

1. Chọn một nhóm y tế từ Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Nhóm Y Tế.
 - a. Quý vị có thể chọn cùng một nhóm y tế cho tất cả những thành viên hội đủ điều kiện trong gia đình của quý vị, hoặc quý vị có thể chọn một nhóm y tế khác cho mỗi thành viên trong gia đình.
 - b. Nếu quý vị không chọn một nhóm y tế sau 30 ngày kể từ khi trở thành thành viên, CalOptima Health sẽ chọn cho quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

2 | Giới thiệu về chương trình y tế của quý vị

- c. Quý vị có thể thay đổi nhóm y tế của quý vị mỗi 30 ngày.
2. Chọn một Bác Sĩ Gia Đình (PCP) từ Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ và Nhóm Y Tế.
 - a. Quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình có hợp đồng với nhóm y tế mà quý vị đã chọn.
 - b. Quý vị có thể chọn cùng một bác sĩ gia đình cho tất cả những thành viên hội đủ điều kiện trong gia đình của quý vị, hoặc quý vị có thể chọn một bác sĩ gia đình khác cho mỗi thành viên trong gia đình.
 - c. Nếu quý vị không chọn một bác sĩ gia đình, nhóm y tế của quý vị sẽ chọn cho quý vị.
 - d. Quý vị có thể thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị mỗi 30 ngày.
3. Cho biết những chọn lựa của quý vị về nhóm y tế và bác sĩ gia đình bằng cách:
 - a. hoàn tất Mẫu Đơn Chọn Nhóm Y Tế CalOptima Health được gửi trong bộ hồ sơ thành viên của quý vị, hoặc
 - b. gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health để chọn nhóm y tế hoặc bác sĩ gia đình qua điện thoại, hoặc
 - c. thực hiện việc chọn lựa trên trang thông tin an toàn dành cho thành viên của chúng tôi. Quý vị có thể vào trang thông tin an toàn dành cho thành viên của chúng tôi tại **www.caloptima.org**.

Quý vị có thể chấm dứt sự đài thọ CalOptima Health và chọn một chương trình y tế bất kỳ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, xin gọi Tùy Chọn Chăm Sóc Y Tế ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc vào trang mạng www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt chương trình Medi-Cal của mình.

CalOptima Health là chương trình y tế dành cho thành viên Medi-Cal ở Quận Cam, California. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Sự hội đủ điều kiện tham gia CalOptima Health có thể chấm dứt nếu bất kỳ điều nào sau đây xảy ra:

- Quý vị chuyển ra ngoài Quận Cam, California
- Quý vị không còn nhận được Medi-Cal



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

2 | Giới thiệu về chương trình y tế của quý vị

- Quý vị hội đủ điều kiện cho chương trình miễn trừ, chương trình này yêu cầu quý vị phải được ghi danh vào chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (Fee for-Service, FFS)
- Quý vị bị giam giữ hoặc đi tù

Nếu quý vị mất sự đài thọ Medi-Cal với CalOptima Health của mình, quý vị vẫn có thể hội đủ điều kiện nhận sự đài thọ Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ. Nếu quý vị không chắc mình có còn được CalOptima Health đài thọ hay không, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Những điều cần cân nhắc đặc biệt đối với Người Mỹ Bản Địa trong chương trình chăm sóc có quản lý

Người Mỹ Bản Địa có quyền không ghi danh vào một chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal. Hoặc họ có thể rời khỏi chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal của họ và quay trở lại chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì.

Nếu quý vị là Người Mỹ Bản Địa, quý vị có quyền nhận những dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (Indian Health Care Provider, IHCP). Quý vị cũng có thể ở lại hoặc rút tên ra khỏi (rời bỏ) CalOptima Health trong khi nhận những dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Để biết thông tin về việc ghi danh và rút tên ra khỏi chương trình, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

CalOptima Health phải cung cấp dịch vụ điều phối chăm sóc cho quý vị, bao gồm dịch vụ điều phối y tế ngoài hệ thống. Nếu quý vị yêu cầu nhận những dịch vụ này từ một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa và không có Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa trong hệ thống, CalOptima Health phải giúp quý vị tìm một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa ngoài hệ thống. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ” trong Chương 3 của cẩm nang này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Cách chương trình của quý vị hoạt động

CalOptima Health là một chương trình y tế chăm sóc có quản lý có hợp đồng với Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế. CalOptima Health làm việc với những bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc, và những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực phục vụ của CalOptima Health để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên của chúng tôi. Là thành viên của CalOptima Health, quý vị có thể hội đủ điều kiện để nhận một số dịch vụ được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ. Những dịch vụ này bao gồm toa thuốc ngoại chẩn, thuốc không cần toa, và một số tiếp liệu y tế thông qua chương trình Medi-Cal Rx.

Văn Phòng Dịch Vụ sẽ cho quý vị biết CalOptima Health hoạt động như thế nào, cách nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần, cách làm hẹn với nhà cung cấp dịch vụ trong giờ làm việc, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí và văn bản thông tin bằng những định dạng thay thế, và cách để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện để nhận dịch vụ chuyên chở hay không.

Để tìm hiểu thêm, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể tìm thông tin về dịch vụ dành cho thành viên trên trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc ra khỏi California

Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở bất kỳ đâu tại Hoa Kỳ, kể cả các vùng Lãnh thổ của Hoa Kỳ. Dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa chỉ được đài thọ tại quận nơi quý vị cư trú. Nếu quý vị là một sinh viên vừa chuyển đến một quận mới tại California để theo học cấp học cao hơn, bao gồm cả đại học, CalOptima Health sẽ đài thọ những dịch vụ tại phòng cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp tại quận mới của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc chăm sóc phòng ngừa tại quận mới của quý vị nhưng phải thông báo cho MCP của quý vị. Xin xem bên dưới để biết thêm chi tiết.

Nếu quý vị được ghi danh vào Medi-Cal và là sinh viên ở một quận không phải là quận tại California nơi quý vị sinh sống, quý vị không cần nộp đơn ghi danh tham gia chương trình Medi-Cal tại quận đó.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

2 | Giới thiệu về chương trình y tế của quý vị

Nếu quý vị tạm thời rời xa nhà để đi học ở một quận khác tại California, có hai chọn lựa dành cho quý vị. Quý vị có thể:

- Thông báo cho nhân viên chuyên về sự hội đủ điều kiện tại Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội của Quận Cam rằng quý vị tạm thời chuyển đi để theo học cấp học cao hơn và cung cấp địa chỉ của quý vị tại quận mới. Quận sẽ cập nhật các hồ sơ với địa chỉ và mã quận mới của quý vị. Quý vị phải thực hiện việc này nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới nơi quý vị ở. Nếu CalOptima Health không phục vụ cho quận nơi quý vị sẽ đến học đại học, quý vị có thể thay đổi các chương trình y tế. CalOptima Health là chương trình y tế cho những người có Medi-Cal tại Quận Cam, California. Nếu có thắc mắc và để ngăn ngừa bất kỳ sự chậm trễ nào khi tham gia chương trình y tế mới, xin gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe ở số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc **711**).

Hoặc

- Nếu CalOptima Health không phục vụ tại quận mới nơi quý vị sẽ đến học đại học, và quý vị không muốn thay đổi chương trình y tế của quý vị sang chương trình phục vụ cho quận, quý vị sẽ chỉ nhận được các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp cho một số bệnh trạng tại quận mới. Để tìm hiểu thêm, xin đọc Chương 3, “Cách nhận dịch vụ chăm sóc”. Đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng hệ thống những nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health tại quận nơi chủ hộ gia đình đang cư trú.

Nếu quý vị tạm thời rời California để trở thành sinh viên ở một tiểu bang khác và quý vị muốn giữ sự đài thọ Medi-Cal của mình, xin liên lạc với nhân viên chuyên về sự hội đủ điều kiện tại Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội của Quận Cam. Miễn là quý vị vẫn hội đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ cho các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp tại một tiểu bang khác. Nếu CalOptima Health chấp thuận dịch vụ và bác sĩ và bệnh viện đáp ứng các quy định của Medi-Cal, Medi-Cal cũng sẽ đài thọ cho trường hợp chăm sóc cấp cứu cần nhập viện tại ở Canada và Mexico.

Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa, bao gồm thuốc theo toa, không được đài thọ khi quý vị ở bên ngoài California. Quý vị không hội đủ điều kiện cho Medi-Cal. CalOptima Health sẽ không chi trả cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị. Nếu quý vị muốn tham gia Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ phải nộp đơn xin ghi danh tại tiểu bang đó. Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, khẩn cấp, hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc y tế nào khác ở bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada và Mexico như được trình bày trong Chương 3.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Sự chăm sóc liên tục

Chăm sóc liên tục đối với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Là thành viên của CalOptima Health, quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health. Để tìm hiểu xem liệu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có trong hệ thống của CalOptima Health hay không, xin đọc Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang mạng CalOptima Health tại **www.caloptima.org**. Những nhà cung cấp dịch vụ không được liệt kê trong danh sách có thể không ở trong hệ thống của CalOptima Health.

Trong một số trường hợp, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ không có trong hệ thống CalOptima Health. Nếu quý vị được yêu cầu thay đổi chương trình y tế hoặc chuyển từ một chương trình trả phí (FFS) sang một chương trình quản lý chăm sóc, hoặc quý vị có một nhà cung cấp dịch vụ từng có trong hệ thống nhưng hiện nằm ngoài hệ thống, quý vị có thể giữ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị kể cả khi họ không có trong hệ thống của CalOptima Health. Đây được gọi là chăm sóc liên tục.

Xin gọi cho CalOptima Health và yêu cầu sự chăm sóc liên tục nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Quý vị có thể sử dụng sự chăm sóc liên tục trong tối đa 12 tháng hoặc lâu hơn nếu tất cả những điều sau đây đều đúng:

- Quý vị có mối quan hệ hiện hữu với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, trước khi ghi danh vào CalOptima Health
- Quý vị đã đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống cho một buổi khám không cấp cứu ít nhất một lần trong 12 tháng trước khi quý vị ghi danh vào CalOptima Health
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống sẵn sàng làm việc với CalOptima Health và đồng ý với các yêu cầu hợp đồng và việc thanh toán cho dịch vụ của CalOptima Health
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của CalOptima Health
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống được ghi danh và đang tham gia vào chương trình Medi-Cal

Để tìm hiểu thêm, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY 711).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

2 | Giới thiệu về chương trình y tế của quý vị

Nếu các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không tham gia vào hệ thống của CalOptima Health vào cuối giai đoạn 12 tháng, không đồng ý với các mức thanh toán của CalOptima Health, hoặc không đáp ứng các yêu cầu về phẩm chất của dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ cần phải chuyển sang các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health. Để trao đổi về những chọn lựa của quý vị, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

CalOptima Health không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục cho một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống cho một số dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) nhất định như quang tuyến, phòng thí nghiệm, trung tâm lọc máu, hoặc đưa đón. Quý vị sẽ nhận những dịch vụ này với một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health.

Để tìm hiểu thêm về sự chăm sóc liên tục và liệu quý vị có hội đủ điều kiện, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ.

Hoàn tất các dịch vụ được đòi hỏi từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống

Là thành viên của CalOptima Health, quý vị sẽ nhận dịch vụ được đòi hỏi từ những nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health. Nếu quý vị đang được điều trị một số bệnh trạng nhất định tại thời điểm quý vị được ghi danh cho CalOptima Health hoặc tại thời điểm mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị rời khỏi hệ thống của CalOptima Health, quý vị cũng vẫn có thể nhận các dịch vụ Medi-Cal từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống trong một khoảng thời gian nhất định nếu quý vị cần những dịch vụ được đòi hỏi cho những bệnh trạng sau đây:

Bệnh trạng	Thời gian
Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được chăm sóc nhanh chóng)	Cho đến khi nào tình trạng cấp tính này chấm dứt
Tình trạng thể chất và hành vi mãn tính nghiêm trọng (một vấn đề về chăm sóc sức khỏe nghiêm trọng mà quý vị mắc phải trong một thời gian dài)	Trong khoảng thời gian cần thiết để kết thúc quá trình điều trị và để chuyển quý vị một cách an toàn đến một bác sĩ mới trong hệ thống của CalOptima Health
Dịch vụ chăm sóc khi mang thai và sau khi sinh (sau sinh)	Trong thời kỳ mang thai và tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

2 | Giới thiệu về chương trình y tế của quý vị

Bệnh trạng	Thời gian
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bà mẹ	Trong tối đa 12 tháng kể từ khi được chẩn đoán hoặc từ cuối thai kỳ, tùy theo điều kiện nào xảy ra sau
Chăm sóc trẻ sơ sinh từ khi chào đời cho đến 36 tháng tuổi	Trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu sự đài thọ hoặc ngày nhà cung cấp dịch vụ kết thúc hợp đồng với CalOptima Health
Bệnh nặng giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa đến tính mạng)	Cho đến khi nào bệnh này chấm dứt. Quý vị vẫn có thể nhận những dịch vụ trong hơn 12 tháng kể từ khi quý vị được ghi danh với CalOptima Health hoặc thời gian mà nhà cung cấp dịch vụ ngừng hợp tác với CalOptima Health
Việc thực hiện giải phẫu hoặc thủ thuật y tế khác từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống miễn là giải phẫu hoặc thủ thuật đó được đài thọ, cần thiết về mặt y khoa và được CalOptima Health chấp thuận như là một phần của quá trình điều trị được lập hồ sơ và đã được nhà cung cấp dịch vụ đề nghị và ghi lại trong hồ sơ	Giải phẫu hoặc thủ thuật y tế khác phải diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ hoặc 180 ngày kể từ ngày mà sự ghi danh của quý vị với CalOptima Health có hiệu lực

Để tìm hiểu về các tình trạng khác có thể hội đủ điều kiện, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ của CalOptima Health.

Nếu một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không muốn tiếp tục cung cấp các dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu về hợp đồng, thanh toán, hoặc những điều khoản khác của CalOptima Health về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc, quý vị sẽ không thể nhận sự chăm sóc liên tục từ nhà cung cấp dịch vụ này. Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của CalOptima Health.

Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng để tiếp tục chăm sóc cho quý vị hoặc nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc vấn đề gì trong việc nhận các dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp dịch vụ không còn trong hệ thống của CalOptima Health, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

2 | Giới thiệu về chương trình y tế của quý vị

CalOptima Health không bắt buộc phải cung cấp sự chăm sóc liên tục cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ hoặc những dịch vụ được đài thọ theo hợp đồng của Medi-Cal với Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế. Để tìm hiểu thêm về sự chăm sóc liên tục, sự hội đủ điều kiện, và các dịch vụ hiện có, xin gọi cho văn phòng Dịch vụ.

Chi phí

Chi phí của thành viên

CalOptima Health phục vụ những người hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, thành viên của CalOptima Health không phải chi trả cho những dịch vụ được đài thọ, lệ phí, hoặc tiền khấu trừ.

Nếu quý vị là Người Mỹ Bản Địa, quý vị không phải trả phí ghi danh, lệ phí, tiền khấu trừ, tiền phụ phí, mức chia sẻ chi phí, và những khoản phí tương tự khác. CalOptima Health không tính phí cho bất kỳ thành viên Người Mỹ Bản Địa nào nhận vật dụng hoặc dịch vụ trực tiếp từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa hoặc thông qua giấy giới thiệu đến một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa hoặc giảm các khoản chi trả cho một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa bằng số tiền của bất kỳ khoản phí ghi danh, lệ phí, tiền khấu trừ, tiền phụ phí, mức chia sẻ chi phí, và những khoản phí tương tự khác.

Ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải được CalOptima Health chấp thuận trước (cho phép trước) trước khi khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống CalOptima Health. Nếu quý vị không được sự chấp thuận trước (cho phép trước) và quý vị khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để nhận dịch vụ chăm sóc không phải là dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ này. Để biết danh sách những dịch vụ được đài thọ, xin đọc Chương 4, “Những phúc lợi và dịch vụ” trong cẩm nang này. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Đối với những thành viên có dịch vụ chăm sóc dài hạn và phần chia sẻ phí tổn

Quý vị có thể phải trả phần chia sẻ phí tổn mỗi tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Số tiền chia sẻ phí tổn của quý vị phụ thuộc vào mức thu nhập và nguồn tài chính của quý vị. Mỗi tháng quý vị sẽ tự chi trả cho những hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở các hóa đơn cho Dịch Vụ Hỗ Trợ Dài Hạn (Long Term Support Service, LTSS), cho đến khi số tiền mà quý vị đã chi trả bằng với phần chia sẻ phí tổn của quý vị. Sau đó, dịch vụ chăm sóc dài hạn cho quý vị sẽ được CalOptima Health đài thọ cho tháng đó. Quý vị sẽ không được CalOptima Health đài thọ cho đến khi nào quý vị đã trả toàn bộ phần chia sẻ phí tổn cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị cho tháng đó.

Nhà cung cấp dịch vụ được chi trả như thế nào

CalOptima Health chi trả cho nhà cung cấp dịch vụ theo những cách sau đây:

- Chi trả khoán
 - CalOptima Health chi trả cho một số nhà cung cấp dịch vụ một số tiền cố định mỗi tháng cho mỗi thành viên của CalOptima Health. Đây được gọi là chi trả khoán. CalOptima Health và những nhà cung cấp dịch vụ làm việc với nhau để quyết định số tiền chi trả.
- Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS)
 - Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho thành viên của CalOptima Health và gửi cho CalOptima Health hóa đơn cho những dịch vụ mà họ đã cung cấp. Đây được gọi là Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS). CalOptima Health và nhà cung cấp dịch vụ làm việc cùng nhau để quyết định chi phí của mỗi dịch vụ.
- Ưu Đãi Tài Chính
 - Nhóm y tế có thể có Chương Trình Ưu Đãi Bác Sĩ có thể bao gồm những ưu đãi tài chính. Những chương trình ưu đãi không ảnh hưởng đến việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu thông tin về những chương trình ưu đãi từ CalOptima Health.

Để tìm hiểu thêm về cách CalOptima Health chi trả cho các nhà cung cấp dịch vụ, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Các dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà CalOptima Health phải chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho phí dịch vụ hỗ trợ, tiền phụ phí, hoặc phí ghi danh cho một dịch vụ được đài thọ, xin quý vị đừng thanh toán cho hóa đơn đó. Xin gọi ngay cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà thuốc cho thuốc theo toa, tiếp liệu, hoặc thuốc bổ, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người sử dụng TTY nên gọi số **711**, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Yêu cầu CalOptima Health hoàn trả chi phí cho quý vị

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ quý vị đã nhận, quý vị có thể đủ điều kiện để được hoàn trả (được trả lại) nếu quý vị đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Dịch vụ quý vị đã nhận là dịch vụ được đài thọ mà CalOptima Health có trách nhiệm chi trả. CalOptima Health sẽ không hoàn trả cho quý vị cho một dịch vụ không được CalOptima Health đài thọ.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được đài thọ sau khi quý vị trở thành thành viên CalOptima Health hội đủ điều kiện.
- Quý vị yêu cầu được trả lại tiền trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cung cấp bằng chứng rằng quý vị đã thanh toán cho dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp dịch vụ.
- Quý vị đã nhận dịch vụ được đài thọ từ nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal đã ghi danh trong hệ thống của CalOptima Health. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã nhận dịch vụ cấp cứu, các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống thực hiện mà không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước).
- Nếu dịch vụ được đài thọ thường yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước), quý vị cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp dịch vụ cho thấy nhu cầu y tế đối với dịch vụ được đài thọ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

2 | Giới thiệu về chương trình y tế của quý vị

CalOptima Health sẽ cho quý vị biết nếu họ sẽ hoàn tiền cho quý vị trong một lá thư được gọi là Thông Báo Giải Quyết (Notice of Action, NOA). Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện ở trên, nhà cung cấp dịch vụ đã ghi danh với Medi-Cal sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nhà cung cấp dịch vụ từ chối trả lại tiền cho quý vị, CalOptima Health sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu thanh toán.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã ghi danh vào Medi-Cal nhưng không thuộc hệ thống của CalOptima Health và từ chối hoàn trả cho quý vị, CalOptima Health sẽ trả lại cho quý vị, nhưng chỉ tối đa số tiền mà chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ sẽ chi trả. CalOptima Health sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền tự trả cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống cung cấp mà không cần chấp thuận trước (cho phép trước). Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, CalOptima Health sẽ không trả lại tiền cho quý vị.

CalOptima Health sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ
- Dịch vụ này không phải là một dịch vụ được CalOptima Health đài thọ
- Quý vị chưa thanh toán khoản chia sẻ phí tổn Medi-Cal
- Quý vị đã đến khám với một bác sĩ không tham gia Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết rằng quý vị vẫn muốn được khám với bác sĩ đó và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ
- Quý vị có tiền phụ phí Medicare Phần D cho các loại thuốc theo toa được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Xin đọc chương này để tìm hiểu về cách tìm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Quý vị có thể bắt đầu nhận những dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày mà việc ghi danh của quý vị có hiệu lực. Xin luôn mang theo thẻ ID CalOptima Health, Thẻ Xác Định Phúc Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị, và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác mà quý vị có. Xin đừng để bất kỳ người nào khác sử dụng Thẻ Xác Định Phúc Lợi hoặc thẻ ID CalOptima Health của quý vị.

Thành viên mới chỉ được Medi-Cal đòi hỏi phải chọn một bác sĩ gia đình (PCP) trong hệ thống CalOptima Health. Các thành viên mới có Medi-Cal và sự đòi hỏi y tế toàn diện khác không phải chọn bác sĩ gia đình.

Hệ thống của CalOptima Health là một nhóm những bác sĩ, bệnh viện, và nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với CalOptima Health. Quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình trong vòng 30 ngày kể từ khi quý vị trở thành thành viên của CalOptima Health. Nếu quý vị không chọn bác sĩ gia đình, CalOptima Health sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một bác sĩ gia đình hoặc các bác sĩ gia đình khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình trong CalOptima Health, miễn là bác sĩ gia đình sẵn sàng nhận bệnh nhân.

Nếu quý vị có một bác sĩ mà quý vị muốn giữ lại, hoặc quý vị muốn tìm một bác sĩ gia đình mới, xin vào Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ để có danh mục tất cả các bác sĩ gia đình và những nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống CalOptima Health. Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có các thông tin khác để giúp quý vị chọn một bác sĩ gia đình. Nếu quý vị cần Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị không thể nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ nhà cung cấp dịch vụ có tham gia hệ thống của CalOptima Health, bác sĩ gia đình hoặc bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống CalOptima Health của quý vị phải yêu cầu CalOptima Health chấp thuận để chuyển quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Đây được gọi là sự giới thiệu. Quý vị không cần giấy giới thiệu để khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống để nhận các dịch vụ nhạy cảm được liệt kê dưới tiêu đề “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Xin đọc phần còn lại của chương này để biết thêm thông tin về các bác sĩ gia đình (PCP), Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, và hệ thống nhà cung cấp dịch vụ.

Chương trình Medi-Cal Rx điều hành sự đài thọ thuốc theo toa ngoại chẩn. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4.

Bác sĩ gia đình (PCP)

Bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) là một nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép mà quý vị có thể đến khám để nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Bác sĩ gia đình của quý vị cũng giúp quý vị nhận những loại dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần. Quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh vào CalOptima Health. Tùy theo độ tuổi và giới tính mà quý vị có thể chọn bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản phụ khoa (OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa, hoặc bác sĩ nhi khoa làm bác sĩ gia đình.

Một y tá có chứng chỉ và được phép viết toa thuốc (nurse practitioner, NP), phụ tá bác sĩ (physician assistant, PA), hoặc nữ hộ sinh có chứng chỉ cũng có thể đóng vai trò là bác sĩ gia đình của quý vị. Nếu quý vị chọn một y tá có chứng chỉ và được phép viết toa thuốc, phụ tá bác sĩ, hoặc nữ hộ sinh có chứng chỉ, quý vị có thể được chỉ định cho một bác sĩ để giám sát hoạt động chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị có cả Medicare Phần B và Medi-Cal, quý vị không phải chọn bác sĩ gia đình.

Quý vị có thể chọn một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (Indian Health Care Provider, IHCP), Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center), hoặc Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC) làm bác sĩ gia đình của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể chọn bác sĩ gia đình cho bản thân và những người khác trong gia đình cũng là thành viên của CalOptima Health, miễn là bác sĩ gia đình sẵn sàng nhận bệnh nhân.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (IHCP) làm bác sĩ gia đình của họ, ngay cả khi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa không thuộc hệ thống của CalOptima Health.

Nếu quý vị không chọn bác sĩ gia đình trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh, CalOptima Health sẽ chỉ định quý vị cho một bác sĩ gia đình. Nếu quý vị được chỉ định cho bác sĩ gia đình và muốn thay đổi, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Thay đổi sẽ xảy ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

Bác sĩ gia đình của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu bệnh sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Lưu giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa và định kỳ mà quý vị cần
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Sắp xếp dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ để tìm một bác sĩ gia đình trong hệ thống của CalOptima Health. Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ có danh mục các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (Indian Health Care Provider, IHCP), Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center), và Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn (Rural Health Clinic, RHC) làm việc với CalOptima Health.

Quý vị có thể tìm thấy Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health trên mạng tại **www.caloptima.org**. Hoặc quý vị có thể yêu cầu gửi Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ qua đường bưu điện cho quý vị bằng cách gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể gọi để tìm hiểu xem bác sĩ gia đình mà quý vị muốn có đang nhận các bệnh nhân mới hay không.

Chọn lựa bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ khác

Quý vị là người hiểu rõ nhất các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị chọn bác sĩ gia đình của mình. Tốt nhất là nên khám với một bác sĩ gia đình để họ có thể hiểu về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị muốn thay đổi sang một bác sĩ gia đình mới, quý vị có thể thay đổi bất kỳ lúc nào. Quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình nằm trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health và đang tiếp nhận các bệnh nhân mới.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Chọn lựa mới của quý vị sẽ trở thành bác sĩ gia đình của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thực hiện thay đổi.

Để thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể vào trang thông tin dành cho thành viên trên mạng an toàn của chúng tôi tại **www.caloptima.org** để thay đổi nhóm y tế hoặc bác sĩ gia đình của quý vị.

CalOptima Health có thể thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị nếu bác sĩ gia đình không nhận thêm bệnh nhân mới, đã rời khỏi hệ thống của CalOptima Health, không chăm sóc cho những bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị, hoặc nếu có những lo ngại về phẩm chất với bác sĩ gia đình vẫn chưa được giải quyết. CalOptima Health hoặc bác sĩ gia đình của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị thay đổi sang một bác sĩ gia đình mới nếu quý vị không thể hòa hợp hoặc đồng thuận với bác sĩ gia đình của mình, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến trễ trong các buổi hẹn. Nếu CalOptima Health cần thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị, CalOptima Health sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu bác sĩ gia đình của quý vị thay đổi, quý vị sẽ nhận được một lá thư và thẻ ID thành viên CalOptima Health mới qua đường bưu điện. Thẻ sẽ có tên bác sĩ gia đình mới của quý vị. Xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ nếu quý vị có thắc mắc về việc nhận thẻ ID mới.

Một số điều cần suy nghĩ khi chọn một bác sĩ gia đình:

- Bác sĩ gia đình có chăm sóc cho trẻ em không?
- Bác sĩ gia đình có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của bác sĩ gia đình có gần nhà, nơi tôi làm việc, hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng của bác sĩ gia đình có gần nơi tôi sống không và có dễ dàng đến văn phòng của bác sĩ gia đình không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói cùng ngôn ngữ với tôi không?
- Bác sĩ gia đình có làm việc với bệnh viện mà tôi thích không?
- Bác sĩ gia đình có cung cấp các dịch vụ mà tôi cần không?
- Giờ làm việc của bác sĩ gia đình có phù hợp với lịch trình của tôi không?
- Bác sĩ gia đình có làm việc với các bác sĩ chuyên khoa mà tôi sử dụng không?



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Thẩm định sức khỏe ban đầu (Initial health assessment, IHA)

CalOptima Health đề nghị rằng, là một thành viên mới, quý vị nên đến khám với bác sĩ gia đình mới của quý vị trong vòng 120 ngày đầu tiên để được thẩm định sức khỏe ban đầu (initial health assessment, IHA). Mục đích của thẩm định sức khỏe ban đầu là để giúp bác sĩ gia đình của quý vị tìm hiểu về bệnh sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Bác sĩ gia đình của quý vị có thể hỏi một số câu hỏi về bệnh sử của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. Bác sĩ gia đình của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về dịch vụ tư vấn và những lớp hướng dẫn về sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

When you call to schedule your IHA appointment, tell the person who answers the phone that you are a member of CalOptima Health. Give your CalOptima Health ID number.

Mang theo Thẻ Xác Định Phúc Lợi và thẻ ID CalOptima Health của quý vị đến buổi hẹn. Nên mang theo một danh sách những loại thuốc mà quý vị sử dụng và câu hỏi đến buổi hẹn khám. Xin chuẩn bị để trao đổi với bác sĩ gia đình của quý vị về những nhu cầu chăm sóc sức khỏe và những quan ngại của quý vị.

Xin chắc chắn gọi cho văn phòng bác sĩ gia đình của quý vị nếu quý vị đến trễ hoặc không thể đến buổi hẹn.

If you have questions about IHA, call **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là dịch vụ chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Chăm sóc định kỳ bao gồm chăm sóc phòng ngừa, còn được gọi là chăm sóc sức khỏe hoặc chăm sóc tổng quát. Chăm sóc định kỳ giúp quý vị giữ gìn sức khỏe và giúp quý vị không bị bệnh. Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe tổng quát, hướng dẫn và tư vấn về sức khỏe.

CalOptima Health đề nghị đặc biệt là trẻ em nên chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc định kỳ thường xuyên. Các thành viên CalOptima Health có thể nhận được tất cả các dịch vụ phòng ngừa sớm được Viện Nhi khoa Hoa Kỳ và Trung tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid khuyến nghị. Những khám nghiệm tầm soát này bao gồm khám tầm soát thính giác và thị giác, có thể giúp bảo đảm sự phát triển lành mạnh và học tập. Để có danh sách các dịch vụ được bác sĩ nhi khoa đề nghị, xin đọc các hướng dẫn "Bright Futures" từ Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ tại https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Chăm sóc định kỳ cũng bao gồm dịch vụ chăm sóc khi quý vị bị bệnh. CalOptima Health đài thọ dịch vụ chăm sóc định kỳ từ bác sĩ gia đình của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Bác sĩ gia đình của quý vị sẽ:

- Cung cấp cho quý vị phần lớn các dịch vụ chăm sóc định kỳ, bao gồm khám sức khỏe tổng quát, chích ngừa, điều trị, thuốc theo toa, và tư vấn y tế
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Refer (send) you to specialists if needed
- Yêu cầu chụp quang tuyến X, chụp quang tuyến vú, hoặc xét nghiệm tại phòng thí nghiệm nếu quý vị cần

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị sẽ gọi cho bác sĩ của quý vị để đặt lịch hẹn. Xin chắc chắn gọi cho bác sĩ gia đình của quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Đối với trường hợp cấp cứu, xin gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về những dịch vụ và sự chăm sóc sức khỏe mà chương trình của quý vị đài thọ và không đài thọ, xin đọc Chương 4, “Những phúc lợi và dịch vụ” và Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này.

Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health có thể sử dụng sự hỗ trợ và các dịch vụ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc hình thức khác. Xin nói cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc CalOptima Health biết những điều quý vị cần.

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ

Hệ thống nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal là nhóm những bác sĩ, bệnh viện, và nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với CalOptima Health để cung cấp các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ cho các thành viên Medi-Cal.

CalOptima Health là chương trình y tế có quản lý. Khi quý vị chọn Chương trình Medi-Cal của chúng tôi, quý vị đang chọn để nhận dịch vụ chăm sóc của mình thông qua chương trình chăm sóc y tế của chúng tôi. Quý vị phải nhận phần lớn các dịch vụ được đài thọ thông qua CalOptima Health từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của chúng tôi. Quý vị có thể đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước khi nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị cũng có thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống khi nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài khu vực khi quý vị đang ở trong



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

khu vực mà chúng tôi không phục vụ. Quý vị phải có giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước cho tất cả những dịch vụ ngoài hệ thống, nếu không thì các dịch vụ sẽ không được đài thọ.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa làm bác sĩ gia đình của họ, ngay cả khi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa không thuộc hệ thống của CalOptima Health.

Nếu bác sĩ gia đình, bệnh viện, hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị phản đối vì lý do đạo đức về việc cung cấp một dịch vụ được đài thọ cho quý vị, như kế hoạch hóa gia đình hoặc phá thai, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc đường dây miễn phí ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Để biết thêm thông tin về những phản đối vì lý do đạo đức, xin đọc phần “Phản đối vì lý do đạo đức” ở phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối vì lý do đạo đức khi cung cấp các dịch vụ chăm sóc y tế được đài thọ, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác, người sẽ cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. CalOptima Health cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ sẽ thực hiện dịch vụ đó.

Các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống

Quý vị sẽ sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện, và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong hệ thống của CalOptima Health.

Để nhận Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ gồm các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên trang mạng tại **www.caloptima.org**. Để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm số 5 hoặc 711. Hoặc vào trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị phải được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health trước khi quý vị khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống của CalOptima Health, bao gồm cả trong khu vực phục vụ của CalOptima Health, ngoại trừ những trường hợp sau:

- Trong trường hợp quý vị cần chăm sóc cấp cứu, xin gọi 911 hoặc đi đến bệnh viện gần nhất.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Trong trường hợp quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể đến bất kỳ trung tâm chăm sóc khẩn cấp nào.
- Nếu quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, xin đi đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Medi-Cal mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).
- Trong trường hợp quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, xin đi đến nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Nếu quý vị không thuộc một trong những trường hợp này và quý vị không được chấp thuận trước (sự xin phép trước) trước khi nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm chi trả cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào quý vị đã nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống.

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống ở trong khu vực phục vụ

Những nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống là những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không có thỏa thuận làm việc với CalOptima Health. Ngoại trừ trường hợp chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải chi trả cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị nhận được từ những nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Nếu quý vị cần những dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y khoa nhưng không được cung cấp trong hệ thống, quý vị có thể nhận các dịch vụ từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống miễn phí.

CalOptima Health có thể chấp thuận giấy giới thiệu đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu những dịch vụ mà quý vị cần không được cung cấp trong hệ thống hoặc cách rất xa nhà của quý vị. Nếu chúng tôi cung cấp giấy giới thiệu cho quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Để được chăm sóc khẩn cấp trong khu vực phục vụ của CalOptima Health, quý vị phải khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trong hệ thống của CalOptima Health. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống bên trong khu vực phục vụ của CalOptima Health.

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ không có trong hệ thống trong khu vực phục vụ của CalOptima Health, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc đó. Quý vị có thể đọc thêm về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, và chăm sóc nhạy cảm trong chương này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Lưu ý: Nếu quý vị là Người Mỹ Bản Địa, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa bên ngoài hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu. Một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa ngoài hệ thống có thể giới thiệu các thành viên là Người Mỹ Bản Địa đến một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần phải yêu cầu giấy giới thiệu từ một bác sĩ gia đình trong hệ thống trước.

Nếu quý vị cần được trợ giúp về những dịch vụ ngoài hệ thống, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Ngoài khu vực phục vụ

Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health và cần dịch vụ chăm sóc mà **không** phải là trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp, xin gọi ngay cho bác sĩ gia đình của quý vị. Hoặc gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Để được chăm sóc cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất. CalOptima Health đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài hệ thống. Nếu quý vị đi du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu đòi hỏi phải nhập viện, CalOptima Health sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đang đi du lịch quốc tế bên ngoài Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, CalOptima Health sẽ **không** đài thọ dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu CalOptima Health hoàn trả cho quý vị. CalOptima Health sẽ duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị ở một tiểu bang khác hoặc ở một vùng Lãnh thổ của Hoa Kỳ như Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana, Puerto Rico, hoặc Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ, quý vị được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid. (Chỉ ở tại California, chương trình Medicaid được gọi là Medi-Cal). Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy thông báo càng sớm càng tốt cho bệnh viện hoặc bác sĩ phòng cấp cứu rằng quý vị có Medi-Cal và là thành viên của CalOptima Health.

Yêu cầu bệnh viện sao chép thẻ ID CalOptima Health của quý vị. Báo cho bệnh viện và các bác sĩ lập hóa đơn cho CalOptima Health. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận ở tiểu bang khác, xin gọi ngay cho CalOptima Health. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp cho CalOptima Health thanh toán dịch vụ chăm sóc của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị ở bên ngoài California và có nhu cầu mua thuốc theo toa khẩn cấp cho bệnh nhân ngoại trú, xin yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể nhận được các dịch vụ tại Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa ngoài hệ thống.

Chương trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em của California (California Children's Services, CCS) là chương trình của tiểu bang điều trị cho các trẻ em dưới 21 tuổi có một số bệnh trạng, bệnh tật, hoặc vấn đề mãn tính về sức khỏe nhất định và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho bệnh trạng hội đủ điều kiện nhận CCS và CalOptima Health không có bác sĩ chuyên khoa được CCS chấp thuận trong hệ thống mà có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần, quý vị có thể khám miễn phí với nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Để biết thêm thông tin về chương trình CCS, xin đọc Chương 4, "Những phúc lợi và dịch vụ" trong cẩm nang này.

Nếu quý vị có câu hỏi về dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống hoặc ngoài khu vực phục vụ, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Nếu văn phòng đã đóng cửa và quý vị muốn được một nhân viên trợ giúp, xin gọi cho Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health ở số **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này miễn phí.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health, xin đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đang đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, CalOptima Health sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, xin đọc phần "Chăm sóc khẩn cấp" ở phần sau của chương này.

Những Nhóm Y Tế

Nhóm y tế là một hệ thống gồm một nhóm các bác sĩ, bệnh viện, và những nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với CalOptima Health để cung cấp các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ cho các thành viên của Medi-Cal.

Chương trình chăm sóc có quản lý vận hành như thế nào

CalOptima Health là một chương trình chăm sóc có quản lý. CalOptima Health cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các thành viên sống tại Quận Cam. Trong chương trình chăm sóc có quản lý, bác sĩ gia đình, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện, và những nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc cùng với nhau để chăm sóc cho quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

CalOptima Health có hợp đồng với các nhóm y tế để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các thành viên của CalOptima Health. Nhóm y tế gồm các bác sĩ là bác sĩ gia đình và bác sĩ chuyên khoa. Nhóm y tế làm việc với những nhà cung cấp dịch vụ khác như phòng thí nghiệm và nhà cung cấp trang thiết bị y tế bền bỉ. Nhóm y tế cũng được kết nối với bệnh viện. Xin kiểm tra thẻ ID CalOptima Health của quý vị để biết tên của bác sĩ gia đình và nhóm y tế của quý vị.

Khi quý vị tham gia vào CalOptima Health, quý vị chọn hoặc được chỉ định cho một bác sĩ gia đình. Bác sĩ gia đình của quý vị là một phần của nhóm y tế. Bác sĩ gia đình và nhóm y tế của quý vị chỉ đạo việc chăm sóc cho tất cả các nhu cầu y tế của quý vị. Bác sĩ gia đình có thể giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa hoặc yêu cầu các xét nghiệm phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến X. Nếu quý vị cần các dịch vụ cần sự chấp thuận trước (cho phép trước), CalOptima Health hoặc nhóm y tế của quý vị sẽ xem xét sự chấp thuận trước (cho phép trước) và quyết định có nên chấp thuận dịch vụ hay không.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải đi đến các bác sĩ chuyên khoa và những chuyên gia y tế khác làm việc với cùng nhóm y tế với bác sĩ gia đình của quý vị. Ngoại trừ trường hợp khẩn cấp, quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc của bệnh viện tại bệnh viên có liên kết với nhóm y tế của quý vị.

Đôi lúc, quý vị có thể cần dịch vụ mà nhà cung cấp dịch vụ trong nhóm y tế không thể cung cấp. Trong trường hợp này, bác sĩ gia đình của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ có trong một nhóm y tế khác hoặc ở ngoài nhóm y tế. Bác sĩ gia đình của quý vị sẽ yêu cầu sự chấp thuận trước (cho phép trước) để quý vị đến khám với nhà cung cấp dịch vụ này.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải được sự chấp thuận trước từ bác sĩ gia đình, nhóm y tế, hoặc từ CalOptima Health trước khi quý vị có thể đi đến một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hoặc một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc nhóm y tế của quý vị. Quý vị không cần sự chấp thuận trước (cho phép trước) cho các dịch vụ cấp cứu, kế hoạch hóa gia đình, hoặc các dịch vụ sức khỏe tâm thần trong hệ thống.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ từ Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health làm bác sĩ gia đình của quý vị. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Để nhận bản sao của Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Hoặc tìm trên trang mạng tại địa chỉ **www.caloptima.org**.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị chọn một bác sĩ gia đình mới, quý vị cũng nên gọi cho bác sĩ gia đình mà quý vị muốn để chắc chắn rằng bác sĩ có nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có một bác sĩ trước khi quý vị trở thành thành viên của CalOptima Health, và bác sĩ đó không thuộc hệ thống của CalOptima Health, quý vị có thể tiếp tục khám với bác sĩ đó trong một khoảng thời gian giới hạn. Đây được gọi là sự chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm về sự chăm sóc liên tục trong cẩm nang này. Để tìm hiểu thêm, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, bác sĩ gia đình của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của CalOptima Health. Một số bác sĩ chuyên khoa không yêu cầu sự giới thiệu. Để biết thêm thông tin về sự giới thiệu, xin đọc phần “Sự Giới Thiệu” ở phần sau của chương này.

Xin nhớ rằng, nếu quý vị không chọn một bác sĩ gia đình, CalOptima Health sẽ chọn một bác sĩ gia đình cho quý vị. Quý vị là người biết rõ nhất về những nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, nên tốt nhất là quý vị nên chọn. Nếu quý vị có cả Medicare Phần B và Medi-Cal, quý vị không phải chọn bác sĩ gia đình từ CalOptima Health.

Nếu quý vị muốn thay đổi bác sĩ gia đình của mình, quý vị phải chọn một bác sĩ gia đình từ Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health. Xin chắc chắn rằng bác sĩ gia đình đó đang nhận bệnh nhân mới. Để thay đổi bác sĩ gia đình của quý vị, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Quý vị cũng có thể vào trang thông tin an toàn dành cho thành viên tại **www.caloptima.org** để thay đổi nhóm y tế hoặc bác sĩ gia đình của quý vị.

Bệnh viện

Trong trường hợp cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần được chăm sóc sức khỏe tại bệnh viện, bác sĩ gia đình của quý vị sẽ quyết định xem quý vị sẽ đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến bệnh viện mà bác sĩ gia đình của quý vị sử dụng và nằm trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health. Các bệnh viện trong hệ thống của CalOptima Health được liệt kê trong Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến khám với bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ trong hệ thống của CalOptima Health để nhận dịch vụ chăm sóc được đài thọ cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ cho phụ nữ. Quý vị không cần sự giới thiệu hoặc chấp thuận từ bác sĩ gia đình của mình để nhận các dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Quý vị cũng có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health 24/7 ở số **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**).

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health liệt kê những nhà cung cấp dịch vụ tham gia vào hệ thống của CalOptima Health. Hệ thống này là nhóm những nhà cung cấp dịch vụ làm việc với CalOptima Health.

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của CalOptima Health liệt kê các bệnh viện, bác sĩ gia đình, bác sĩ chuyên khoa, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần, trung tâm chăm sóc khẩn cấp, nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa, Dịch Vụ Dành Cho Người Lớn Trong Cộng Đồng (Community-Based Adult Services, CBAS), nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ, Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng Dành Cho Người Cao Niên (Multipurpose Senior Services Program, MSSP), và các trung tâm điều dưỡng.

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ cung cấp tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc, và ngôn ngữ sử dụng của nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health. Danh sách này cho biết nhà cung cấp dịch vụ có đang nhận bệnh nhân mới hay không. Danh sách cũng cho biết phương tiện có thể sử dụng được của tòa nhà, chẳng hạn như bãi đậu xe, đoạn dốc, cầu thang có tay vịn, và phòng vệ sinh có cửa ra vào rộng và thanh tay cầm. Để tìm hiểu thêm về trình độ học vấn, đào tạo chuyên môn, và chứng nhận từ hội đồng của bác sĩ, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Quý vị có thể tìm thấy Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ trên mạng tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị cần bản in Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm thấy một hiệu thuốc gần nơi ở của mình bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm số 5 hoặc 711.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Nhận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị phải kịp thời cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc dựa trên các nhu cầu về sức khỏe của quý vị. Tối thiểu, họ phải cung cấp cho quý vị một buổi hẹn được liệt kê trong khung thời gian theo bảng bên dưới.

Loại buổi hẹn	Quý vị có thể lấy được buổi hẹn trong vòng:
Các buổi hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần được chấp thuận trước (sự xin phép trước)	48 tiếng
Các buổi hẹn chăm sóc khẩn cấp phải được chấp thuận trước (sự xin phép trước)	96 tiếng
Các buổi hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các buổi hẹn chăm sóc với bác sĩ chuyên khoa không khẩn cấp (định kỳ)	15 ngày làm việc
Các buổi hẹn chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các buổi hẹn chăm sóc tái khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc từ buổi hẹn cuối cùng
Các buổi hẹn không khẩn cấp (định kỳ) để nhận các dịch vụ phụ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị chấn thương, bệnh tật, hoặc bệnh trạng khác	15 ngày làm việc

Các tiêu chuẩn khác về thời gian chờ	Quý vị nên được kết nối trong vòng:
Thời gian chờ trên điện thoại với văn phòng Dịch Vụ trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Thời gian chờ trên điện thoại với Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá	30 phút (kết nối với y tá)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Đôi khi thời gian chờ đợi kéo dài hơn cho một buổi hẹn không phải là vấn đề. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu quý vị chờ đợi lâu hơn nếu việc đó không gây nguy hiểm cho sức khỏe của quý vị. Trong hồ sơ cần ghi chú rằng thời gian chờ đợi lâu hơn sẽ không gây hại cho sức khỏe của quý vị. Ngoài ra, nếu quý vị muốn đợi để lấy một buổi hẹn trễ hơn để phù hợp hơn với lịch trình của mình hoặc đi đến một nhà cung cấp dịch vụ khác mà quý vị chọn lựa, nhà cung cấp dịch vụ đó hoặc CalOptima Health sẽ tôn trọng mong muốn của quý vị.

Các tiêu chuẩn về việc cung cấp buổi hẹn không áp dụng cho dịch vụ chăm sóc phòng ngừa. Bác sĩ của quý vị có thể đề nghị một lịch trình cụ thể cho các dịch vụ phòng ngừa, tùy thuộc vào các nhu cầu của quý vị. Các tiêu chuẩn cụ thể được liệt kê ở trên cũng không áp dụng cho việc chăm sóc theo dõi định kỳ đối với các bệnh trạng đang diễn ra hoặc việc giới thiệu thường xuyên đến các bác sĩ chuyên khoa.

Xin cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch viên khi quý vị gọi cho CalOptima Health hoặc khi quý vị nhận các dịch vụ được đài thọ. Dịch vụ thông dịch viên, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, được cung cấp miễn phí cho quý vị. Chúng tôi đặc biệt không khuyến khích việc sử dụng trẻ vị thành niên hoặc thành viên gia đình làm thông dịch viên. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ thông dịch viên mà chúng tôi cung cấp, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch viên, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, tại nhà thuốc Medi-Cal Rx, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ của Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người sử dụng TTY nên gọi số 711, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Thời gian hoặc khoảng cách di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc

CalOptima Health phải tuân theo các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển để nhận dịch vụ chăm sóc của quý vị. Những tiêu chuẩn đó giúp bảo đảm quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc mà không phải đi lại quá xa từ khu vực quý vị đang sống. Tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách di chuyển tùy thuộc vào quận nơi quý vị sống.

Nếu CalOptima Health không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc trong phạm vi tiêu chuẩn thời gian hoặc khoảng cách di chuyển này, Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để xem tiêu chuẩn thời gian hoặc khoảng cách của CalOptima Health cho khu vực quý vị sống, xin vào trang mạng **www.caloptima.org**. Hoặc gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ đó ở cách xa khu vực quý vị sống, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ ở gần quý vị. Nếu CalOptima Health không thể tìm được dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ ở gần quý vị, quý vị có thể yêu cầu CalOptima Health sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị đến khám với nhà cung cấp dịch vụ, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ đó ở xa khu vực quý vị sống.

Nếu quý vị cần trợ giúp với các nhà cung cấp dịch vụ nhà thuốc, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm phím 5 hoặc 711.

Khoảng cách được xem là xa nếu quý vị không thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong phạm vi tiêu chuẩn thời gian hoặc khoảng cách di chuyển mà CalOptima Health áp dụng với quận của quý vị, bất kể tiêu chuẩn tiếp cận thay thế nào mà CalOptima Health có thể áp dụng cho Mã số vùng của quý vị.

Buổi hẹn

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho bác sĩ gia đình của quý vị
- Chuẩn bị sẵn số ID CalOptima Health của quý vị khi gọi điện thoại
- Để lại lời nhắn kèm theo tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo Thẻ Xác Định Phúc Lợi và thẻ ID CalOptima Health của quý vị đến buổi hẹn
- Yêu cầu dịch vụ chuyên chở tới buổi hẹn của quý vị, nếu cần
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch viên trước cuộc hẹn của quý vị để nhận các dịch vụ tại thời điểm đến khám
- Đến đúng giờ hẹn, đến sớm vài phút để ghi danh, điền vào các mẫu đơn và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà bác sĩ gia đình của quý vị có thể đưa ra
- Gọi điện thoại ngay nếu quý vị không thể giữ buổi hẹn của quý vị hoặc sẽ đến trễ
- Chuẩn bị sẵn câu hỏi và thông tin về thuốc của quý vị

Nếu quý vị đang có một tình trạng cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị cần trợ giúp để quyết định mức độ khẩn cấp mà quý vị cần được chăm sóc và bác sĩ gia đình của quý vị không thể trao đổi với quý vị, xin gọi cho Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Đến buổi hẹn

Nếu quý vị không có cách nào để đến và đi về từ buổi hẹn cho các dịch vụ được đài thọ, CalOptima Health có thể giúp sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị. Tùy thuộc vào tình huống của quý vị, quý vị có thể đủ điều kiện để nhận dịch vụ Chuyên Chở Y Tế hoặc dịch vụ Chuyên Chở Y Tế Không Cấp Cứu. Những dịch vụ chuyên chở này không dành cho trường hợp cấp cứu và có thể được cung cấp miễn phí cho quý vị.

Nếu quý vị rơi vào tình trạng cấp cứu, xin gọi **911**. Dịch vụ chuyên chở được cung cấp cho các dịch vụ và buổi hẹn không liên quan đến các dịch vụ cấp cứu. Quý vị có thể nhận được dịch vụ miễn phí.

Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Phúc lợi dịch vụ chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu” bên dưới.

Hủy và làm hẹn lại

Nếu quý vị không thể đến được buổi hẹn, xin gọi ngay cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Hầu hết các bác sĩ yêu cầu quý vị gọi trước buổi hẹn 24 giờ (1 ngày làm việc) nếu quý vị phải hủy bỏ buổi hẹn. Nếu quý vị nhiều lần bỏ lỡ các buổi hẹn, bác sĩ có thể không muốn cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị nữa và quý vị có thể phải tìm một bác sĩ mới.

Chi trả

Quý vị **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ trừ khi quý vị có phần chia sẻ phí tổn cho dịch vụ chăm sóc dài hạn. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Cho các thành viên có dịch vụ chăm sóc dài hạn và phần chia sẻ phí tổn” ở Chương 2. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị phải trình thẻ ID CalOptima Health và Thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal của quý vị khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào, để nhà cung cấp dịch vụ của quý vị biết phải lập hóa đơn cho ai. Quý vị có thể nhận được một bản Giải Thích Phúc Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc bảng kê từ nhà cung cấp dịch vụ. Các Bản Giải Thích Phúc Lợi và bảng kê không phải là các hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các toa thuốc, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm phím 5 hoặc **711**. Hoặc vào trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Cho CalOptima Health biết số tiền mà quý vị bị tính phí, ngày nhận dịch vụ và lý do lập hóa đơn. Quý vị không chịu trách nhiệm chi trả cho nhà cung cấp dịch vụ bất kỳ số tiền nào mà CalOptima Health còn nợ đối với bất kỳ dịch vụ nào được đài thọ. Quý vị phải được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health trước khi quý vị khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, ngoại trừ khi:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp đó, xin gọi 911 hoặc đi đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc các dịch vụ liên quan đến xét nghiệm bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Medi-Cal mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước)
- Quý vị cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp đó, quý vị có thể đến nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước)

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống và quý vị không được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận được. Nếu quý vị cần những dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống vì dịch vụ này không thể cung cấp trong hệ thống của CalOptima Health, quý vị sẽ không phải chi trả miễn là dịch vụ chăm sóc là một dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị nhận được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health cho dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp, và các dịch vụ nhạy cảm, xin xem các phần tiêu đề đó trong chương này.

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn hoặc được yêu cầu trả tiền phụ phí khi quý vị cảm thấy quý vị không cần phải trả, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể nộp mẫu đơn yêu cầu thanh toán cho CalOptima Health. Quý vị sẽ cần cho CalOptima Health biết bằng văn bản lý do quý vị đã phải chi trả cho vật dụng hoặc dịch vụ đó. CalOptima Health sẽ đọc yêu cầu thanh toán và quyết định liệu quý vị có thể được hoàn tiền hay không.

Cho các thắc mắc, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Nếu quý vị nhận các dịch vụ trong hệ thống Bộ Cựu Chiến Binh hoặc các dịch vụ không được đài thọ hoặc nhận bên ngoài California mà không được sự chấp thuận, quý vị có thể chịu trách nhiệm thanh toán.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

CalOptima Health sẽ không trả lại tiền cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal đòi hỏi, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ
- Quý vị có khoản Chia Sẻ Phí Tồn Medi-Cal chưa thanh toán
- Quý vị đã đến khám với một bác sĩ không nhận chương trình Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết rằng quý vị vẫn muốn được khám với bác sĩ đó và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ
- Quý vị đã yêu cầu được trả lại tiền phụ phí cho các toa thuốc được chương trình Medicare Phần D của quý vị đòi hỏi

Giới thiệu

Nếu quý vị cần bác sĩ chuyên khoa chăm sóc cho quý vị, bác sĩ gia đình hoặc một bác sĩ chuyên khoa khác của quý vị sẽ cung cấp giấy giới thiệu đến người này. Một bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ tập trung vào một loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ giới thiệu quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Để giúp bảo đảm quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa kịp thời, Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế đặt ra khung thời gian để các thành viên lấy hẹn. Những khung thời gian này được liệt kê trong phần “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời” trong cẩm nang này. Văn phòng bác sĩ gia đình của quý vị có thể giúp quý vị làm hẹn với bác sĩ chuyên khoa.

Những dịch vụ khác có thể cần giấy giới thiệu bao gồm những thủ thuật tại văn phòng, chụp quang tuyến X, xét nghiệm, chăm sóc sức khỏe tại nhà và y tá điều dưỡng riêng.

Bác sĩ gia đình của quý vị có thể đưa cho quý vị một mẫu đơn để mang đến cho bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền thông tin vào mẫu đơn và gửi lại cho bác sĩ gia đình của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị cho đến khi nào bác sĩ nghĩ rằng quý vị vẫn cần được điều trị.

Nếu quý vị có một vấn đề sức khỏe cần được chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài, quý vị có thể cần một giấy giới thiệu thường trực. Điều này có nghĩa là quý vị có thể đến khám với cùng một bác sĩ chuyên khoa nhiều hơn một lần mà không cần phải lấy giấy giới thiệu cho mỗi lần.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy giấy giới thiệu thường trực hoặc cần một bản sao về quy định của việc giới thiệu của CalOptima Health, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu cho:

- Các buổi khám với bác sĩ gia đình
- Các buổi khám với bác sĩ sản/phụ khoa (OB/GYN)
- Các buổi khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Những dịch vụ nhạy cảm cho người lớn, như chăm sóc cho người bị lạm dụng tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, xin gọi cho Văn Phòng Dịch Vụ Thông Tin và Giới Thiệu Kế Hoạch Hóa Gia Đình ở số 1-800-942-1054), bao gồm việc phá thai tự chọn
- Xét nghiệm và tư vấn về vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người (human immunodeficiency virus, HIV) (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ nắn khớp xương (có thể yêu cầu giấy giới thiệu khi được các Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang, Phòng khám Sức khỏe Khu vực Nông thôn và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa ngoài hệ thống cung cấp)
- Thăm định sức khỏe tâm thần đầu tiên
- Dịch vụ phòng ngừa, như là chụp quang tuyến vú
- Dịch vụ xét nghiệm dấu ấn sinh học ung thư giai đoạn 3 hoặc 4 nâng cao (xét nghiệm giúp tùy chỉnh các phương pháp điều trị ung thư)

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần ngoại trú, các dịch vụ nhạy cảm, và các dịch vụ điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện mà không cần sự chấp thuận của cha mẹ. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép” và “Các dịch vụ điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Giấy Giới thiệu theo Đạo luật về sự Công bằng trong việc Điều trị Bệnh Ung thư của California

Việc điều trị hiệu quả cho những căn bệnh ung thư phức tạp tùy thuộc vào nhiều yếu tố bao gồm việc chẩn đoán đúng và nhận điều trị kịp thời từ các chuyên gia về bệnh ung thư. Nếu quý vị được chẩn đoán bị bệnh ung thư phức tạp, Đạo luật mới về sự Công bằng trong việc Điều trị Bệnh Ung thư của California cho phép quý vị yêu cầu bác sĩ giới thiệu để nhận dịch vụ điều trị ung thư từ một trung tâm điều trị ung thư trong hệ thống được Viện Ung Thư Quốc Gia (National Cancer Institute, NCI) chỉ định, một địa điểm có liên kết



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

với Chương trình Nghiên cứu Ung thư Cộng đồng của Viện Ung thư Quốc gia (NCI Community Oncology Research Program, NCORP), hoặc một trung tâm hàn lâm về bệnh ung thư hội đủ điều kiện.

Nếu CalOptima Health không có một trung tâm điều trị ung thư trong hệ thống được Viện Ung Thư Quốc Gia chỉ định, CalOptima Health sẽ cho phép quý vị yêu cầu giấy giới thiệu để được nhận dịch vụ điều trị bệnh ung thư từ một trong những trung tâm ngoài hệ thống này tại tiểu bang California, nếu một trong những trung tâm ngoài hệ thống này và CalOptima Health thỏa thuận được về việc chi trả, trừ khi quý vị chọn khám với một nhà cung cấp dịch vụ điều trị bệnh ung thư khác.

Nếu quý vị đã được chẩn đoán bị bệnh ung thư, xin liên lạc với CalOptima Health để biết liệu quý vị có hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ từ một trong những trung tâm điều trị ung thư này.

Quý vị đã sẵn sàng để bỏ thuốc lá? Để tìm hiểu về các dịch vụ bằng tiếng Anh, xin gọi số 1-800-300-8086. Để nói tiếng Tây Ban Nha, xin gọi số 1-800-600-8191.

Để tìm hiểu thêm, xin vào trang mạng www.kickitca.org.

Sự chấp thuận trước (sự xin phép trước)

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, bác sĩ gia đình hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần xin phép CalOptima Health để được sự cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Đây được gọi là yêu cầu sự xin phép trước hoặc chấp thuận trước. Điều này có nghĩa là CalOptima Health phải bảo đảm rằng dịch vụ chăm sóc này cần thiết (thiết yếu về mặt y khoa).

Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa nếu dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc bị khuyết tật nghiêm trọng, hoặc làm giảm cơn đau nặng do một căn bệnh, chứng bệnh hoặc thương tích đã được chẩn đoán. Đối với thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Những dịch vụ sau đây luôn cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước), ngay cả khi quý vị nhận được những dịch vụ đó từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health, nếu không phải trường hợp cấp cứu hoặc khẩn cấp



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Giải phẫu ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại trung tâm điều dưỡng
- Điều trị, chụp quang tuyến, xét nghiệm, và thủ thuật chuyên biệt
- Dịch vụ chuyên chở y tế khi đó không phải là trường hợp cấp cứu

Dịch vụ xe cấp cứu không yêu cầu chấp thuận trước (xin phép trước).

Theo Đạo Luật Sức Khỏe và An Toàn Phần 1367.01(h)(1), CalOptima Health có 5 ngày làm việc kể từ khi CalOptima Health nhận được thông tin cần thiết hợp lý để đưa ra quyết định (chấp thuận hoặc từ chối) sự xin phép trước (sự chấp thuận trước). Đối với những yêu cầu mà trong đó một nhà cung cấp dịch vụ xác định hoặc CalOptima Health xác định rằng việc thực hiện theo khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng hoặc sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, CalOptima Health sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (sự xin phép trước) khẩn cấp (nhANH).

CalOptima Health sẽ đưa ra thông báo nhanh nhất có thể dựa vào tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu và không trễ hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu về dịch vụ.

Yêu cầu chấp thuận trước (sự xin phép trước) được nhân viên y tế hoặc lâm sàng, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ xem xét.

CalOptima Health không tác động đến quyết định của nhân viên duyệt xét khi từ chối hoặc chấp thuận việc đòi hỏi hoặc dịch vụ theo bất kỳ cách nào. Nếu CalOptima Health không chấp thuận yêu cầu đó, CalOptima Health sẽ gửi cho quý vị lá thư Thông Báo Giải Quyết (Notice of Action, NOA). Thư Thông Báo Giải Quyết sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

CalOptima Health sẽ liên lạc với quý vị nếu CalOptima Health cần thêm thông tin hoặc thêm thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không bao giờ cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ ở ngoài hệ thống và ở ngoài khu vực phục vụ. Trường hợp này bao gồm việc chuyển dạ và sinh con nếu quý vị mang thai. Quý vị không cần được chấp thuận trước đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, xin đọc phần “Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Đối với các thắc mắc về sự chấp thuận trước (sự xin phép trước), xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn một ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nói là quý vị cần hoặc về việc chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Thí dụ, quý vị có thể muốn một ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn xác nhận rằng chẩn đoán của quý vị là chính xác, quý vị không chắc chắn quý vị cần một cách điều trị hoặc giải phẫu đã được chỉ định, hoặc quý vị đã cố gắng thực hiện theo một kế hoạch điều trị và kế hoạch điều trị đó đã không có tác dụng.

Nếu quý vị muốn nhận ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống đủ điều kiện có thể cho quý vị ý kiến thứ hai. Để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

CalOptima Health sẽ chi trả cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong trong hệ thống của quý vị yêu cầu điều đó, và quý vị nhận được ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần sự cho phép (sự chấp thuận trước) từ CalOptima Health để xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị có thể giúp quý vị nhận được giấy giới thiệu để có ý kiến thứ hai nếu quý vị cần.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ nào trong hệ thống của CalOptima Health có thể cho quý vị ý kiến thứ hai, CalOptima Health sẽ chi trả cho ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. CalOptima Health sẽ cho quý vị biết trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị chọn xin ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị mắc bệnh mãn tính, bệnh nặng, hoặc nghiêm trọng, hoặc đối mặt với mối đe dọa ngay lập tức và nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm, nhưng không giới hạn, bị mất mạng, mất chi, hoặc bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, CalOptima Health sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ.

Nếu CalOptima Health từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể gửi đơn than phiền. Để tìm hiểu thêm về đơn than phiền, xin xem phần có tiêu đề “Than phiền” trong Chương 6 của cẩm nang này.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm

Dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần phụ huynh hoặc người giám hộ cho phép. Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ cho người bị lạm dụng tình dục, bao gồm cả dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chấn
- Mang thai
- Kế hoạch hóa gia đình và phương pháp ngừa thai
- Dịch vụ phá thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị cũng có thể nhận được các dịch vụ này mà không cần phụ huynh hoặc người giám hộ cho phép:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại chấn cho:
 - Lạm dụng tình dục
 - Quan hệ tình dục cận thân
 - Lạm dụng thể chất
 - Lạm dụng trẻ em
 - Khi quý vị có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Phòng ngừa, xét nghiệm, và điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục
- Điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
 - Để tìm hiểu thêm, xin đọc “Các dịch vụ điều trị chứng rối loạn vì dùng chất gây nghiện” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Đối với dịch vụ xét nghiệm mang thai, kế hoạch hóa gia đình, ngừa thai, hoặc dịch vụ cho các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không nhất thiết phải tham gia hệ thống của CalOptima Health. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào và tìm đến họ để nhận các dịch vụ này mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Đối với các dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép mà không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể đến một nhà cung cấp trong hệ thống mà không cần giới thiệu và không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước). Bác sĩ gia đình của quý vị không phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health để nhận các dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Các dịch vụ mà người dưới tuổi vị thành niên có thể tự cho phép là các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa thì không được đòi hỏi. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được chương trình sức khỏe tâm thần của quận đòi hỏi cho quận nơi quý vị sống.

Trẻ vị thành niên có thể trò chuyện riêng với nhân viên về những mối quan ngại về sức khỏe của họ bằng cách gọi cho Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health 24/7 ở số **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**).

CalOptima Health sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho phụ huynh hoặc người giám hộ. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, xin đọc “Thông báo quyền riêng tư” trong Chương 7 của cẩm nang này.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm dành cho người lớn

Là người lớn (từ 18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn khám với bác sĩ gia đình của quý vị để nhận một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư nhất định. Quý vị có thể chọn bất cứ bác sĩ hoặc phòng khám nào để nhận những loại dịch vụ chăm sóc sau đây:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai bao gồm việc triệt sản cho người lớn từ 21 tuổi trở lên
- Xét nghiệm và tư vấn mang thai
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục
- Chăm sóc sức khỏe liên quan đến lạm dụng tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Đối với dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, bác sĩ hoặc phòng khám không cần phải trong hệ thống của CalOptima Health. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Medi-Cal và tìm đến họ mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước (sự xin phép trước) để nhận các dịch vụ này. Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc không được liệt kê tại đây là dịch vụ chăm sóc nhạy cảm từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ này.

Để được trợ giúp tìm một bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này, hoặc để được trợ giúp nhận những dịch vụ này (bao gồm dịch vụ chuyên chở), xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).). Hoặc gọi Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health 24/7 ở số **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**).

CalOptima Health sẽ không tiết lộ thông tin y tế có liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ thành viên nào khác mà không nhận được văn bản chấp thuận từ quý vị, là



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

thành viên nhận dịch vụ chăm sóc. Để tìm hiểu thêm về cách để yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín có liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm, xin đọc “Thông báo quyền riêng tư” trong Chương 7.

Phản đối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp dịch vụ phản đối một số dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức. Họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng ý vì lý do đạo đức đối với các dịch vụ đó. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối vì lý do đạo đức, nhà cung cấp dịch vụ đó có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ mà quý vị cần. CalOptima Health cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ sau đây kể cả khi dịch vụ được Medi-Cal đài thọ:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Các dịch vụ ngừa thai, trong đó bao gồm cả ngừa thai khẩn cấp
- Triệt sản, kể cả thủ thuật thắt ống dẫn trứng lúc chuyển dạ và sinh con
- Điều trị tình trạng vô sinh
- Phá thai

Để chắc chắn rằng quý vị chọn nhà cung cấp dịch vụ có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị và gia đình của quý vị cần, xin gọi cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập, hoặc phòng khám mà quý vị muốn. Hoặc gọi CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Hãy hỏi liệu nhà cung cấp dịch vụ có thể và sẽ cung cấp các dịch vụ mà quý vị cần.

Các dịch vụ này được cung cấp cho quý vị. CalOptima Health sẽ bảo đảm rằng quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ (bác sĩ, bệnh viện, phòng khám), là người sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ, xin gọi CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho trường hợp cấp cứu hoặc bệnh trạng đe dọa đến tính mạng. Đó là những dịch vụ mà quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị do bệnh tật, thương tích hoặc biến chứng đột ngột của bệnh trạng mà quý vị đã mắc phải. Hầu hết các buổi hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần sự chấp



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

thuận trước (sự xin phép trước). Nếu quý vị yêu cầu buổi hẹn để chăm sóc khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được buổi hẹn trong vòng 48 tiếng. Nếu những dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu phải được chấp thuận trước (sự xin phép trước), quý vị sẽ được cung cấp lịch hẹn trong vòng 96 tiếng sau khi quý vị yêu cầu.

Để được chăm sóc khẩn cấp, xin gọi cho bác sĩ gia đình của quý vị. Nếu quý vị không thể liên lạc với bác sĩ gia đình của quý vị, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Hoặc quý vị có thể gọi Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health ở số **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**), để tìm hiểu mức độ chăm sóc tốt nhất cho quý vị. Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, xin đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Các nhu cầu dịch vụ chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Bệnh cảm
- Viêm họng
- Sốt
- Đau tai
- Bong gân
- Dịch vụ thai sản

Quý vị phải nhận các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống khi quý vị ở trong khu vực phục vụ của CalOptima Health. Quý vị không cần chấp thuận trước (sự xin phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống trong khu vực phục vụ của CalOptima Health. Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của CalOptima Health nhưng ở trong Hoa Kỳ, quý vị không cần chấp thuận trước (sự xin phép trước) để được chăm sóc khẩn cấp.

Đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Medi-Cal không đài thọ các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đang đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần khẩn cấp, xin gọi cho chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần tại quận của quý vị hoặc văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc Cơ Quan Sức Khỏe Hành Vi CalOptima Health của



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

quý vị bất kỳ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm các số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trên mạng, xin vào trang mạng: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Nếu quý vị nhận được thuốc như một phần của buổi khám chăm sóc khẩn cấp của quý vị, CalOptima Health sẽ đài thọ các loại thuốc đó như một phần của buổi khám được đài thọ cho quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị cung cấp cho quý vị toa thuốc để mang đến nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ quyết định liệu loại thuốc đó có được đài thọ. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, xin đọc phần “Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ” trong phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu

Để được chăm sóc cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đến phòng cấp cứu (Emergency Room, ER) gần nhất. Để được chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health.

Ở trong Hoa Kỳ, bao gồm bất kỳ vùng Lãnh Thổ nào của Hoa Kỳ, quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc trung tâm nào khác để được chăm sóc khẩn cấp.

Nếu quý vị ở bên ngoài Hoa Kỳ, chỉ các dịch vụ khẩn cấp yêu cầu nhập viện ở Canada và Mexico mới được đài thọ. Dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được đài thọ.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu dành cho những bệnh trạng đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho một chứng bệnh hoặc thương tích mà một người bình thường (biết suy luận) (không phải là chuyên gia y tế) có kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa có thể dự đoán rằng, nếu quý vị không nhận dịch vụ chăm sóc ngay lập tức, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của đứa con chưa chào đời của quý vị) có thể gặp nguy hiểm. Điều này bao gồm nguy hiểm nghiêm trọng cho các chức năng cơ thể, nội tạng hoặc bộ phận cơ thể. Thí dụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Đang chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Đau ngực
- Khó thở
- Bỏng nặng



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Sử dụng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu nghiêm trọng
- Các tình trạng cấp cứu về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc có ý định tự tử (có thể được các chương trình sức khỏe tâm thần của quận đài thọ)

Xin **đừng** đến phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc chăm sóc không cần thiết ngay lập tức. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ từ bác sĩ gia đình của quý vị, người biết quý vị rõ nhất. Nếu quý vị không chắc chắn liệu bệnh trạng của quý vị có phải là một trường hợp cấp cứu hay không, xin gọi cho bác sĩ gia đình của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health 24/7 ở số **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**.

Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu khi xa nhà, hãy đi đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, ngay cả khi không thuộc hệ thống của CalOptima Health. Nếu quý vị đến phòng cấp cứu, xin yêu cầu họ gọi cho CalOptima Health. Quý vị hoặc bệnh viện tiếp nhận quý vị cần gọi cho CalOptima Health trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đang du lịch bên ngoài Hoa Kỳ, không phải là Canada hoặc Mexico, và cần được chăm sóc cấp cứu, CalOptima Health sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chuyên chở cấp cứu, xin gọi số **911**. Quý vị không cần phải hỏi bác sĩ gia đình của quý vị hoặc CalOptima Health trước khi đến phòng cấp cứu.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại bệnh viện ngoài hệ thống sau khi được chăm sóc cấp cứu (dịch vụ chăm sóc sau khi ổn định), bệnh viện sẽ gọi cho CalOptima Health.

Xin ghi nhớ: Đừng gọi số **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Chỉ nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu cho một trường hợp cấp cứu, chứ không phải là cho dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm lạnh hoặc viêm họng. Nếu đó là trường hợp cấp cứu, xin gọi số **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Xin gọi số 1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Đường Dây Tư Vấn Y Tá

Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá của CalOptima Health cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mỗi ngày trong năm. Xin gọi số **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) để:

- Trao đổi với y tá, người sẽ trả lời các thắc mắc y khoa, đưa ra lời khuyên chăm sóc, và giúp quý vị quyết định xem quý vị có nên đến khám với nhà cung cấp dịch vụ ngay hay không
- Nhận trợ giúp về các bệnh trạng như tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm lời tư vấn về loại nhà cung cấp dịch vụ có thể phù hợp với bệnh trạng của quý vị

Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá không thể giúp quý vị đặt lịch hẹn tại phòng khám hoặc lấy thêm thuốc. Xin gọi cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nếu quý vị cần trợ giúp về những vấn đề này.

Đường Dây Tư Vấn Với Y Tá chỉ dành cho các thành viên của CalOptima Health. Có cung cấp dịch vụ thông dịch. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị.

Bản chỉ thị trước

Một bản chỉ thị trước về y tế là một mẫu đơn pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trên mẫu đơn loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị muốn trong trường hợp sau này quý vị không thể trao đổi hoặc đưa ra quyết định. Quý vị có thể liệt kê loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể chỉ định một người nào đó, như người phối ngẫu, để đưa ra quyết định về sự chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể.

Quý vị có thể lấy một mẫu đơn chỉ thị trước tại cửa hàng thuốc, bệnh viện, văn phòng luật và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho mẫu đơn đó. Quý vị cũng có thể tìm và tải xuống một mẫu đơn miễn phí trực tuyến. Quý vị có thể yêu cầu gia đình, bác sĩ gia đình của quý vị, hoặc người nào đó mà quý vị tin tưởng giúp quý vị điền mẫu đơn.

Quý vị có quyền yêu cầu đưa bản chỉ thị trước của quý vị vào hồ sơ y tế của quý vị. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ bản chỉ thị trước của quý vị bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi trong những luật định về bản chỉ thị trước. CalOptima Health sẽ cho quý vị biết về những thay đổi của luật tiểu bang không lâu hơn 90 ngày kể từ sau khi có thay đổi đó.

Để tìm hiểu thêm, quý vị có thể gọi cho CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Hiến tặng nội tạng và mô

Quý vị có thể giúp cứu mạng sống của người khác bằng cách trở thành người hiến tặng nội tạng hoặc mô. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể hiến tặng nếu có sự đồng ý bằng văn bản của cha mẹ hoặc người giám hộ của quý vị. Quý vị có thể thay đổi ý định về việc hiến tặng bất cứ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến tặng nội tạng hoặc mô tế bào, xin nói chuyện với bác sĩ gia đình của quý vị. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại địa chỉ www.organdonor.gov.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

4. Những phúc lợi và dịch vụ

Chương trình y tế của quý vị đài thọ những gì

Chương này giải thích về những dịch vụ được đài thọ của quý vị khi là thành viên của CalOptima Health. Dịch vụ được đài thọ của quý vị được miễn phí miễn là những dịch vụ này cần thiết về mặt y khoa và do một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống cung cấp. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi chấp thuận trước (sự xin phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống ngoại trừ các dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Chương trình y tế của quý vị có thể đài thọ cho những dịch vụ cần thiết về mặt y khoa từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Nhưng quý vị phải yêu cầu CalOptima Health chấp thuận trước (sự xin phép trước) cho việc này.

Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa nếu dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc bị khuyết tật nghiêm trọng, hoặc làm giảm cơn đau nặng do một căn bệnh, chứng bệnh hoặc thương tích đã được chẩn đoán. Đối với thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ được đài thọ của quý vị, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Các thành viên dưới 21 tuổi nhận được các phúc lợi và dịch vụ bổ sung. Để tìm hiểu thêm, xin đọc Chương 5, “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên.”

Một số phúc lợi sức khỏe cơ bản mà CalOptima Health cung cấp được liệt kê dưới đây. Các phúc lợi có dấu sao (*) có thể cần được chấp thuận trước (xin phép trước).

- Chăm cứu*
- Các dịch vụ và liệu pháp y tế tại nhà cấp tính (điều trị ngắn hạn)
- Chích ngừa (mũi tiêm) cho người lớn
- Xét nghiệm và điều trị dị ứng
- Dịch vụ cứu thương cho trường hợp cấp cứu
- Dịch vụ của bác sĩ gây mê
- Phòng ngừa bệnh hen suyễn
- Thính giác*
- Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi*
- Xét nghiệm dấu ấn sinh học



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

4 | Những phúc lợi và dịch vụ

- Dịch vụ phục hồi chức năng tim
- Dịch vụ nắn khớp xương*
- Hóa học trị liệu & Bức xạ trị liệu
- Thẩm định sức khỏe nhận thức
- Dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng
- Dịch vụ nha khoa - có giới hạn (do chuyên gia y tế/bác sĩ gia đình thực hiện tại văn phòng y tế)
- Dịch vụ lọc thận/thẩm tách máu
- Dịch vụ hỗ trợ thai phụ
- Thiết bị y tế bền bỉ (Durable medical equipment, DME)*
- Dịch vụ chăm sóc sau điều trị
- Khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và không qua đường tiêu hóa*
- Khám và tư vấn tại văn phòng kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể đến khám với nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình)
- Thiết bị và dịch vụ cải thiện chức năng*
- Dụng cụ trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà*
- Chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối*
- Chăm sóc y tế và giải phẫu nội trú*
- Dịch vụ trong phòng thí nghiệm và quang tuyến*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn*
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Cấy ghép nội tạng chính*
- Trị liệu kỹ năng*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả*
- Nguồn tiếp liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu
- Dịch vụ tại bệnh viện ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Giải phẫu ngoại trú*
- Dịch vụ chăm sóc giảm đau*
- Các buổi khám với bác sĩ gia đình
- Dịch vụ dành cho trẻ em
- Vật lý trị liệu*
- Dịch vụ điều trị bàn chân*
- Phục hồi chức năng phổi
- Giải Trình Tự Toàn Bộ Gen Nhanh Chóng
- Thiết bị và dịch vụ phục hồi chức năng*
- Các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn
- Các buổi khám với bác sĩ chuyên khoa
- Trị liệu âm ngữ*
- Dịch vụ giải phẫu
- Dịch vụ Telemedicine/Telehealth
- Dịch vụ chuyển giới*
- Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa*
- Dịch vụ sức khỏe cho phụ nữ



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Có thể tìm thấy các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được đài thọ trong Chương 8, “Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết.”

Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa nếu dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc bị khuyết tật nghiêm trọng, hoặc làm giảm cơn đau nặng do một căn bệnh, chứng bệnh, hoặc thương tích đã được chẩn đoán.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc để đạt được, duy trì, hoặc lấy lại năng lực chức năng.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ được coi là cần thiết về mặt y khoa nếu cần thực hiện dịch vụ đó để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các bệnh hoặc tình trạng thể chất và tâm thần theo phúc lợi liên bang về Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị Sớm (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Điều này bao gồm chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh tật hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần, hoặc duy trì tình trạng của thành viên để giúp cho bệnh tật hoặc tình trạng không chuyển biến xấu hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa không bao gồm:

- Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm
- Các dịch vụ hoặc vật dụng thường không được chấp nhận là có hiệu quả
- Các dịch vụ nằm ngoài liệu trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp dịch vụ

CalOptima sẽ phối hợp với các chương trình khác để bảo đảm rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ chứ không phải CalOptima Health.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa bao gồm các dịch vụ được đài thọ hợp lý và cần thiết để:

- Bảo vệ mạng sống,
- Ngăn ngừa bệnh tật hoặc tình trạng khuyết tật đáng kể,
- Giảm nhẹ cơn đau dữ dội,
- Đạt được sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc
- Đạt được, duy trì, và lấy lại năng lực chức năng

Đối với thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa bao gồm tất cả các dịch vụ được đài thọ, được xác định ở trên, và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác và các biện pháp khác để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết cũng như các bệnh và tình trạng thể chất và tinh thần, theo yêu cầu của phúc lợi liên bang về Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị sớm (EPSDT).

Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị sớm cung cấp một loạt các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và thanh thiếu niên có thu nhập thấp dưới 21 tuổi. Phúc lợi Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị sớm đài thọ nhiều dịch vụ hơn phúc lợi dành cho người lớn và được thiết kế để bảo đảm rằng trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm, để các vấn đề sức khỏe được ngăn chặn hoặc được chẩn đoán và điều trị càng sớm càng tốt. Mục tiêu của Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị sớm là bảo đảm rằng cá nhân trẻ em nhận được sự chăm sóc sức khỏe cần thiết khi trẻ cần – chăm sóc phù hợp đúng với trẻ vào đúng thời điểm trong bối cảnh phù hợp.

CalOptima Health sẽ điều hợp với các chương trình khác để bảo đảm rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ chứ không phải CalOptima Health. Xin đọc “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong chương này.

Những phúc lợi Medi-Cal được CalOptima Health đài thọ

Dịch vụ ngoại trú (cứu thương)

Chích ngừa cho người lớn

Quý vị có thể nhận những mũi chích ngừa (mũi tiêm) từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước). CalOptima Health đài thọ cho những mũi tiêm được Ủy Ban Tư Vấn về Thực Hành Chích Ngừa (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) thuộc Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) đề nghị, bao gồm cả những mũi tiêm quý vị cần khi đi du lịch.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chích ngừa (mũi tiêm) cho người lớn tại một nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx, xin đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong chương này.

Chăm sóc bệnh dị ứng

CalOptima Health đài thọ việc xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm khử mẫn cảm, giảm mẫn cảm, hoặc trị liệu miễn dịch.

Dịch vụ của bác sĩ gây mê

CalOptima Health đài thọ dịch vụ gây mê cần thiết về mặt y khoa khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ngoại trú. Điều này có thể bao gồm việc gây mê cho các thủ thuật nha khoa khi được bác sĩ gây mê cung cấp, có thể yêu cầu chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Dịch vụ nắn khớp xương

CalOptima Health đài thọ những dịch vụ nắn khớp xương, được giới hạn trong việc điều trị cột sống bằng cách nắn bóp bằng tay. Dịch vụ nắn khớp xương được giới hạn trong tối đa 2 dịch vụ mỗi tháng, hoặc kết hợp với 2 dịch vụ mỗi tháng từ những dịch vụ sau: châm cứu, thính giác, trị liệu kỹ năng và trị liệu ngôn ngữ. Các giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. CalOptima Health có thể chấp thuận trước những dịch vụ khác khi cần thiết về mặt y khoa.

Những thành viên sau đây hội đủ điều kiện nhận dịch vụ nắn khớp xương:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Người mang thai cho đến hết tháng bao gồm 60 ngày sau khi kết thúc mang thai
- Cư dân trong một trung tâm điều dưỡng chuyên môn, trung tâm chăm sóc trung gian, hoặc trung tâm chăm sóc bán cấp tính
- Tất cả các thành viên khi dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện quận, phòng khám ngoại trú, Phòng khám Y tế đạt Tiêu chuẩn Liên bang hoặc Phòng khám Y tế Khu vực Nông thôn trong hệ thống y tế của CalOptima Health. Không phải tất cả các Phòng khám Y tế đạt Tiêu chuẩn Liên bang, Phòng khám Y tế Khu vực Nông thôn, hoặc bệnh viện quận đều cung cấp dịch vụ nắn khớp xương cho bệnh nhân ngoại trú.

Thăm định sức khỏe nhận thức

CalOptima Health đài thọ cho thăm định sức khỏe nhận thức hàng năm cho các thành viên từ 65 tuổi trở lên và không đủ điều kiện để được thăm định tương tự như một phần của buổi thăm khám sức khỏe hàng năm theo chương trình Medicare. Thăm định sức khỏe nhận thức để tìm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc bệnh sa sút trí tuệ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ của nhân viên y tế cộng đồng (community health worker, CHW) cho các cá nhân khi được bác sĩ hoặc chuyên gia y khoa được cấp phép khác đề nghị để ngăn ngừa bệnh tật, tình trạng khuyết tật và các tình trạng sức khỏe khác hoặc sự tiến triển của bệnh; kéo dài tuổi thọ; và thúc đẩy sức khỏe thể chất và tâm thần và hiệu quả. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Hướng dẫn và đào tạo về sức khỏe, bao gồm kiểm soát và phòng ngừa các bệnh mãn tính hoặc nhiễm trùng; các tình trạng sức khỏe hành vi, trước và sau khi sinh, và bệnh trạng về răng miệng; và phòng ngừa thương tích
- Nâng cao sức khỏe và huấn luyện, bao gồm thiết lập mục tiêu và lập kế hoạch hành động để giải quyết vấn đề phòng ngừa và kiểm soát căn bệnh

Dịch vụ lọc thận và thẩm tách máu

CalOptima Health đài thọ dịch vụ điều trị lọc máu. CalOptima Health cũng đài thọ dịch vụ thẩm tách máu (lọc máu mãn tính) nếu bác sĩ của quý vị gửi yêu cầu và CalOptima Health chấp thuận yêu cầu đó.

Khoản đài thọ của Medi-Cal không bao gồm:

- Thiết bị, tính năng và vật dụng tạo sự thoải mái, thuận tiện hoặc xa xỉ
- Các vật dụng không liên quan đến y tế, chẳng hạn như máy phát điện hoặc phụ kiện để mang theo thiết bị lọc máu tại nhà khi đi du lịch

Dịch vụ người trợ giúp thai phụ (Doula)

CalOptima Health đài thọ dịch vụ người trợ giúp thai phụ cho các thành viên đang mang thai hoặc đã mang thai trong năm qua khi có khuyến nghị từ bác sĩ hoặc bác sĩ được cấp phép. Medi-Cal không đài thọ tất cả các dịch vụ người trợ giúp thai phụ. Người trợ giúp thai phụ là những người đỡ đẻ cung cấp thông tin hướng dẫn về sức khỏe, bệnh vực, và hỗ trợ về thể chất, tinh thần, và không liên quan đến y tế cho người mang thai và đang ở thời kỳ hậu sản trước, trong và sau khi sinh con, bao gồm hỗ trợ khi sẩy thai, thai chết lưu, và phá thai.

Dịch vụ theo cặp

CalOptima Health đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi theo cặp (Dyadic Behavioral Health, DBH) cần thiết về mặt y khoa cho thành viên và người chăm sóc của họ. Một cặp là một trẻ và phụ huynh hoặc người chăm sóc của mình. Đối tượng của dịch vụ chăm sóc theo cặp là phụ huynh hoặc người chăm sóc cùng với trẻ. Dịch vụ hướng tới sự khỏe mạnh về thể chất và tinh thần của gia đình để hỗ trợ quá trình phát triển lành mạnh và sức khỏe tâm thần tốt của trẻ.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch vụ chăm sóc theo cặp bao gồm buổi khám tổng quát cho trẻ chăm sóc sức khỏe hành vi theo cặp, dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng toàn diện theo cặp, dịch vụ tâm lý - giáo dục theo cặp, dịch vụ theo cặp dành cho phụ huynh hoặc người chăm sóc, đào tạo gia đình theo cặp và tư vấn về quá trình phát triển của trẻ, và dịch vụ sức khỏe tâm thần cho người mẹ.

Giải phẫu ngoại chấn

CalOptima Health đài thọ cho những thủ thuật giải phẫu ngoại chấn. Đối với một số thủ thuật, quý vị cần xin phép trước (chấp thuận trước) trước khi nhận các dịch vụ. Những thủ thuật phục vụ cho mục đích chẩn đoán và một số thủ thuật y khoa và nha khoa ngoại chấn nhất định được xem là tùy chọn. Quý vị phải được sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Dịch vụ bác sĩ

CalOptima Health đài thọ dịch vụ bác sĩ cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ điều trị bệnh bàn chân (chăm sóc bàn chân)

CalOptima Health đài thọ dịch vụ điều trị bệnh bàn chân khi cần thiết về mặt y khoa để chẩn đoán và điều trị bàn chân của người bằng y tế, giải phẫu, cơ học, nắn bóp và điện. Dịch vụ này bao gồm cổ chân và gân chèn vào bàn chân. Dịch vụ cũng bao gồm điều trị bằng cách không giải phẫu cơ và gân chân điều khiển chức năng của bàn chân.

Những liệu pháp điều trị

CalOptima Health đài thọ những liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa học trị liệu
- Bức xạ trị liệu

Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

CalOptima Health đài thọ những dịch vụ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh:

- Dịch vụ tại trung tâm sinh sản
- Máy bơm sữa và các tiếp liệu
- Hướng dẫn và trợ giúp nuôi con bằng sữa mẹ
- Nữ Hộ Sinh Có Chứng Chỉ (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Sinh nở và chăm sóc sau khi sinh
- Chẩn đoán và tư vấn rối loạn di truyền ở thai nhi
- Dịch vụ Nhân viên Trợ giúp Thai phụ
- Nữ Hộ Sinh Được Cấp Phép Hành Nghề (Licensed Midwife, LM)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bà mẹ
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh
- Chăm sóc trước khi sinh

Dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông

Dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông là cách nhận các dịch vụ mà không cần ở cùng địa điểm với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông có thể bao gồm việc trò chuyện trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị bằng điện thoại, video, hoặc những phương tiện khác. Hoặc dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông có thể chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị mà không trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua dịch vụ y tế qua hệ thống viễn thông.

Dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông có thể không được cung cấp cho tất cả các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ của mình để biết những loại dịch vụ nào có thể được cung cấp thông qua dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đều đồng ý rằng việc sử dụng dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp. Quý vị không bắt buộc phải sử dụng dịch vụ y tế thông qua hệ thống viễn thông ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đồng ý rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú

CalOptima Health đài thọ cho thành viên với dịch vụ thẩm định sức khỏe tâm thần ban đầu mà không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước). Quý vị có thể nhận được thẩm định sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần được cấp bằng trong hệ thống y tế của CalOptima Health mà không cần giấy giới thiệu.

Bác sĩ gia đình hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị để được khám sàng lọc sức khỏe tâm thần bổ sung với bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống y tế của CalOptima Health để xác định mức độ dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nếu kết quả khám tầm soát sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị trong tình trạng suy yếu nhẹ hoặc vừa phải, hoặc bị thương tổn chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, CalOptima Health có thể cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị. CalOptima Health đài thọ những dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần sau:

- Thẩm định và điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân và theo nhóm (trị liệu tâm lý)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để thẩm định một tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện khả năng chú ý, trí nhớ, và khả năng giải quyết vấn đề
- Những dịch vụ ngoại trú cho những mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc
- Phòng thí nghiệm ngoại chẩn
- Các loại thuốc ngoại chẩn chưa được đài thọ trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng Medi-Cal Rx (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), tiếp liệu và thuốc bổ
- Tư vấn về tâm thần
- Trị liệu gia đình với sự tham gia của ít nhất 2 thành viên trong gia đình. Thí dụ như trị liệu gia đình bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Trị liệu tâm lý cho trẻ em-cha mẹ (từ 0 đến 5 tuổi)
 - Trị liệu tương tác cho phụ huynh và trẻ em (từ 2 đến 12 tuổi)
 - Liệu pháp cặp đôi nhận thức-hành vi (người lớn)

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần do CalOptima Health cung cấp, xin gọi Đường Dây Sức Khỏe Hành Vi của CalOptima Health ở số miễn phí **1-855-877-3885** (TTY **711**).

Nếu dịch vụ điều trị mà quý vị cần cho một chứng rối loạn sức khỏe tâm thần không được cung cấp trong hệ thống CalOptima Health hoặc bác sĩ gia đình hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong khoảng thời gian được liệt kê ở trên trong phần “Nhận dịch vụ chăm sóc kịp thời”, CalOptima Health sẽ đài thọ và giúp quý vị nhận dịch vụ ngoài hệ thống.

Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định quý vị có thể có mức độ suy giảm cao hơn và cần dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS), bác sĩ gia đình hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận để nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Để tìm hiểu thêm, xin đọc “Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” trên trang 84 dưới phần, “Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa.”

Dịch vụ cấp cứu

Dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị một trường hợp cấp cứu y tế

CalOptima Health đài thọ tất cả dịch vụ cần thiết để điều trị một trường hợp cấp cứu y tế xảy ra tại Hoa Kỳ (bao gồm các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, Quần Đảo Virgin thuộc



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Hoa Kỳ, v.v...). CalOptima Health cũng đòi hỏi dịch vụ chăm sóc khẩn cấp yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico. Trường hợp cấp cứu y tế là một bệnh trạng với cơn đau dữ dội hoặc thương tích nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến nỗi nếu không được chăm sóc y tế ngay, người bình thường (có suy luận hợp lý) thận trọng (không phải chuyên gia chăm sóc y tế) có thể cho rằng sẽ xảy ra hậu quả sau:

- Nguy cơ nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị,
- Tổn hại nghiêm trọng đến những chức năng cơ thể,
- Rối loạn nghiêm trọng chức năng của bất cứ cơ quan nội tạng hoặc bộ phận nào trong cơ thể,
- Rủi ro nghiêm trọng trong trường hợp một người mang thai đang chuyển dạ, có nghĩa là chuyển dạ tại một thời điểm khi một trong hai trường hợp sau đây sẽ xảy ra:
 - Không đủ thời gian để chuyển quý vị một cách an toàn đến một bệnh viện khác trước khi sinh.
 - Việc chuyển viện có thể dẫn đến mối đe dọa cho sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc của đứa con chưa chào đời của quý vị.

Nếu phòng cấp cứu của bệnh viện cung cấp cho quý vị lượng thuốc theo toa ngoại trú đủ dùng trong vòng 72 giờ như là một phần của việc điều trị cho quý vị, CalOptima Health sẽ đòi hỏi thuốc theo toa như là một phần của Dịch Vụ Cấp Cứu được đòi hỏi của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu tại bệnh viện cung cấp cho quý vị toa thuốc mà quý vị phải đến nhà thuốc ngoại trú để mua, Medi-Cal Rx sẽ đòi hỏi cho toa thuốc đó.

Nếu được sĩ tại nhà thuốc ngoại trú cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu, lượng thuốc cấp cứu đó sẽ được Medi-Cal Rx đòi hỏi chứ không phải CalOptima Health. Nếu họ cần trợ giúp trong việc cung cấp lượng thuốc cấp cứu cho quý vị, hãy yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273.

Dịch vụ chuyên chở cấp cứu

CalOptima Health đòi hỏi dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đi đến nơi chăm sóc gần nhất trong những trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là bệnh trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức mà những phương thức khác để đưa quý vị đến nơi chăm sóc có thể gây rủi ro cho sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không có dịch vụ nào được đòi hỏi bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ những dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận được dịch vụ xe cứu thương ở Canada và Mexico và quý vị không phải nhập viện trong đợt chăm sóc đó, CalOptima Health sẽ không đòi hỏi dịch vụ xe cấp cứu của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối và chăm sóc giảm đau

CalOptima Health đài thọ dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối và chăm sóc giảm đau cho trẻ em và người lớn, để giúp giảm bớt những khó chịu về mặt thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên có thể không nhận được cả hai dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối và chăm sóc giảm đau cùng một lúc.

Chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối

Chương trình chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối là phúc lợi phục vụ cho các thành viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Chương trình chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối yêu cầu thành viên phải có thời gian sống dự kiến từ 6 tháng trở xuống. Đây là chương trình can thiệp chủ yếu tập trung vào kiểm soát triệu chứng và cơn đau thay vì chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Chương trình chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối bao gồm:

- Những dịch vụ y tá
- Trị liệu vật lý, kỹ năng, hoặc ngôn ngữ
- Dịch vụ y tế xã hội
- Dịch vụ trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại nhà và người giúp làm việc nhà
- Tiếp liệu và thiết bị y khoa
- Một số dịch vụ thuốc và sinh học (một số dịch vụ có thể được cung cấp qua chương trình Medi-Cal Rx)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ y tá liên tục trong 24 giờ trong những giai đoạn khủng hoảng và cần thiết để duy trì cho thành viên mắc bệnh giai đoạn cuối ở nhà
- Chăm sóc thay thế nội trú trong tối đa năm ngày liên tiếp mỗi lần tại bệnh viện, trung tâm điều dưỡng chuyên môn, hoặc trung tâm chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối
- Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc triệu chứng tại bệnh viện, trung tâm điều dưỡng chuyên môn, hoặc trung tâm chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối

Dịch vụ chăm sóc giảm đau

Chăm sóc giảm đau là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình, cải thiện phẩm chất cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị sự đau đớn. Chăm sóc giảm



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

đau không yêu cầu thành viên có thời gian sống dự tính từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc giảm đau có thể cung cấp cùng lúc với dịch vụ chăm sóc chữa trị.

Chăm sóc giảm đau bao gồm:

- Lập kế hoạch chăm sóc trước
- Thẩm định và tư vấn chăm sóc giảm đau
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các chăm sóc xoa dịu và chữa bệnh được cho phép
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Bác sĩ y khoa hoặc nắn xương
 - Trợ lý bác sĩ
 - Y tá đã được cấp bằng
 - Người hành nghề y tá hoặc y tá có chứng chỉ và được quyền viết toa được cấp phép
 - Cán sự xã hội
 - Giáo sĩ
- Điều phối dịch vụ chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Các dịch vụ xã hội y tế và sức khỏe tâm thần

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không thể nhận được cả dịch vụ chăm sóc giảm đau và dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối. Nếu quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc giảm đau và đáp ứng đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối bất cứ lúc nào.

Nằm viện

Dịch vụ của bác sĩ gây mê

CalOptima Health đài thọ dịch vụ cần thiết về mặt y khoa của bác sĩ gây mê trong thời gian nằm viện được đài thọ. Bác sĩ gây mê là nhà cung cấp dịch vụ chuyên gây mê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ thuật y khoa hoặc nha khoa.

Dịch vụ nội trú tại bệnh viện

CalOptima Health đài thọ dịch vụ chăm sóc nội trú cần thiết về mặt y khoa tại bệnh viện khi quý vị được nhập viện.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Giải Trình Tự Toàn Bộ Gen Nhanh Chóng

Giải Trình Tự Toàn Bộ Gen Nhanh Chóng (Rapid Whole Genome Sequencing, rWGS) là phúc lợi được đài thọ cho bất kỳ thành viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống và đang nhận các dịch vụ bệnh viện nội trú trong một đơn vị chăm sóc đặc biệt. Việc này bao gồm giải trình tự riêng lẻ, giải trình tự bộ ba cho phụ huynh hoặc phụ huynh và con của họ, và giải trình tự gen cực nhanh.

rWGS là một phương pháp mới để chẩn đoán kịp thời các tình trạng ảnh hưởng đến việc chăm sóc ICU cho trẻ em từ một tuổi trở xuống.

Dịch vụ giải phẫu

CalOptima Health đài thọ những buổi giải phẫu cần thiết về mặt y khoa được thực hiện tại bệnh viện.

Chương Trình Gia Hạn Chăm Sóc Sau Sinh (Postpartum Care Extension, PPCE)

CalOptima Health đài thọ dịch vụ chăm sóc sau khi sinh lên đến 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể thu nhập, quốc tịch hoặc tình trạng nhập cư. Không cần thực hiện thêm hành động nào.

Những dịch vụ và thiết bị (trị liệu) phục hồi và cải thiện chức năng

Phúc lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương, khuyết tật, hoặc các tình trạng mãn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng về tinh thần và thể chất.

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng và cải thiện chức năng được mô tả trong phần này nếu tất cả các yêu cầu sau được đáp ứng:

- Các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa
- Các dịch vụ này nhằm giải quyết tình trạng sức khỏe
- Những dịch vụ giúp quý vị duy trì, học hỏi, hoặc cải thiện kỹ năng và hoạt động chức năng để thực hiện những sinh hoạt hàng ngày
- Quý vị nhận được các dịch vụ tại trung tâm trong hệ thống, trừ khi bác sĩ trong hệ thống xác định rằng việc nhận các dịch vụ ở một địa điểm khác là cần thiết về mặt y khoa đối với quý vị hoặc trung tâm trong hệ thống không có sẵn để điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

CalOptima Health đòi hỏi các dịch vụ phục hồi/cải thiện chức năng sau đây:

Châm cứu

CalOptima Health đòi hỏi dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, thay đổi, hoặc làm dịu cảm nhận về cơn đau mãn tính dữ dội, dai dẳng do một bệnh trạng được công nhận rộng rãi gây ra.

Dịch vụ châm cứu ngoại trú, có hoặc không sử dụng kích thích điện bằng kim, giới hạn ở 2 dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với dịch vụ thính giác, nắn khớp xương, trị liệu kỹ năng và trị liệu ngôn ngữ khi được các bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân hoặc bác sĩ châm cứu cung cấp. Giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. CalOptima Health có thể chấp thuận trước (sự xin phép trước) những dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ thính giác (nghe)

CalOptima Health đòi hỏi các dịch vụ thính giác. Dịch vụ thính giác ngoại trú được giới hạn trong 2 dịch vụ mỗi tháng kết hợp với dịch vụ châm cứu, nắn khớp xương, trị liệu kỹ năng và trị liệu ngôn ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ dưới 21 tuổi). CalOptima Health có thể chấp thuận trước (sự xin phép trước) những dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi

CalOptima Health đòi hỏi các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (behavioral health treatment, BHT) cho các thành viên dưới 21 tuổi thông qua phúc lợi Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị Sớm (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT). Điều trị sức khỏe hành vi bao gồm những dịch vụ và chương trình điều trị, như những chương trình phân tích hành vi ứng dụng và can thiệp hành vi dựa trên căn bản có chứng cứ, nhằm phát triển và phục hồi chức năng hoạt động của một người đến mức tối đa có thể, chức năng của một cá nhân dưới 21 tuổi.

Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi hướng dẫn kỹ năng bằng cách quan sát và củng cố hành vi, hoặc thông qua sự nhắc nhở để hướng dẫn từng bước cho một hành vi mục tiêu. Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi được dựa trên chứng cứ đáng tin cậy và không mang tính thử nghiệm. Những thí dụ về dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi bao gồm những dịch vụ can thiệp hành vi, bộ can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi phải cần thiết về mặt y khoa, được chỉ định bởi một bác sĩ hoặc chuyên gia tâm lý được cấp phép, được chương trình chấp thuận, và được cung cấp theo phác đồ điều trị được chấp thuận.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch vụ phục hồi chức năng tim

CalOptima Health đài thọ dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.

Thiết bị y tế bền bỉ (Durable medical equipment, DME)

CalOptima Health đài thọ cho việc mua hoặc thuê nguồn tiếp liệu, thiết bị và các dịch vụ khác cho thiết bị y tế bền bỉ với toa thuốc của bác sĩ, phụ tá bác sĩ, y tá có chứng chỉ và được quyền viết toa và chuyên gia y tá lâm sàng. Những vật dụng thiết bị y tế bền bỉ được kê toa có thể được đài thọ khi cần thiết về mặt y khoa để duy trì chức năng cơ thể cần thiết nhằm thực hiện những hoạt động sinh hoạt hàng ngày hoặc ngăn ngừa khuyết tật lớn của cơ thể.

Nói chung, CalOptima Health không đài thọ cho:

- Thiết bị, tính năng và vật dụng tạo sự thoải mái, thuận tiện hoặc xa xỉ, ngoại trừ máy bơm sữa loại được bán lẻ như được mô tả trong phần “Máy bơm sữa và tiếp liệu” trong phần “Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh”
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động bình thường của cuộc sống hàng ngày, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục bao gồm các thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động thể thao hoặc giải trí
- Thiết bị vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y khoa đối với thành viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng không liên quan đến y tế chẳng hạn như bồn tắm xông hơi hoặc thang máy
- Các sửa đổi về nhà cửa hoặc xe hơi
- Các thiết bị để xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (máy đo đường huyết, máy đo đường huyết liên tục, giấy thử và kim thử tiểu đường được Medi-Cal Rx đài thọ)
- Màn hình điện tử theo dõi tim hoặc phổi ngoại trừ màn hình theo dõi sự ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do mất mát, trộm cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ trường hợp cần thiết về mặt y khoa đối với thành viên dưới 21 tuổi
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, những vật dụng này có thể được chấp thuận với sự xin phép trước (chấp thuận trước) do bác sĩ của quý vị yêu cầu.

Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và không qua đường tiêu hóa

Những phương pháp cấp dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi một bệnh trạng khiến quý vị không thể ăn uống bình thường. Những sản phẩm cấp dưỡng ngoài đường tiêu hóa và công thức cấp dưỡng qua đường tiêu hóa được Medi-Cal Rx đài thọ khi cần thiết



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

về mặt y khoa. CalOptima Health có thể đài thọ các ống bơm và ống dẫn dịch trong và ngoài đường tiêu hóa, khi cần thiết về mặt y khoa.

Dụng cụ trợ thính

CalOptima Health đài thọ dụng cụ trợ thính nếu quý vị được kiểm tra về tình trạng mất thính lực, dụng cụ trợ thính cần thiết về mặt y khoa, và quý vị có toa thuốc từ bác sĩ của quý vị. Sự đài thọ được giới hạn ở mức viện trợ có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. CalOptima Health sẽ đài thọ dụng cụ trợ thính trừ khi cần dụng cụ trợ thính cho mỗi tai để có kết quả tốt hơn đáng kể so với mức quý vị có thể nhận được với một dụng cụ trợ thính.

Dụng cụ trợ thính cho thành viên dưới 21 tuổi:

Tại Quận Cam, California, CalOptima Health đài thọ các dịch vụ y tế hội đủ điều kiện với chương trình Dịch Vụ Trẻ Em của California (CCS) bao gồm máy trợ thính. CalOptima Health sẽ đài thọ máy trợ thính cần thiết về mặt y khoa như là một phần của sự đài thọ Medi-Cal.

Dụng cụ trợ thính dành cho thành viên từ 21 tuổi trở lên.

Theo Medi-Cal, chúng tôi đài thọ những mục sau đây đối với mỗi dụng cụ trợ thính được đài thọ:

- Khuôn tai cần thiết để lắp
- Một gói pin tiêu chuẩn
- Buổi khám để bảo đảm dụng cụ đang hoạt động tốt
- Buổi khám để vệ sinh và lắp dụng cụ trợ thính của quý vị
- Sửa chữa dụng cụ trợ thính của quý vị

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đài thọ dụng cụ trợ thính thay thế nếu:

- Tình trạng mất thính lực của quý vị đến mức dụng cụ trợ thính hiện tại của quý vị không thể khắc phục được
- Dụng cụ trợ thính của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng và không thể sửa được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi ghi chú để chúng tôi biết chuyện này xảy ra thế nào

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal **không** bao gồm:

- Pin của dụng cụ trợ thính thay thế



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà

CalOptima Health đài thọ dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà quý vị, khi được bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá có chứng chỉ và được phép kê toa hoặc y tá chuyên khoa lâm sàng của quý vị nghĩ rằng cần thiết về mặt y khoa và đã kê toa.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ mà Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như:

- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Trợ lý chăm sóc sức khỏe tại nhà bán thời gian
- Trị liệu vật lý, chức năng và ngôn ngữ chuyên môn
- Dịch vụ y tế xã hội
- Tiếp liệu y khoa

Nguồn tiếp liệu, thiết bị và dụng cụ y khoa

CalOptima Health đài thọ vật dụng y tế được bác sĩ, các phụ tá bác sĩ, y tá có chứng chỉ và được phép kê toa và y tá chuyên khoa lâm sàng kê đơn. Một số vật dụng y tế được đài thọ thông qua Medi-Cal Rx Trả Phí Cho Dịch Vụ, chứ không phải CalOptima Health. Khi chương trình Trả Phí Cho Dịch Vụ đài thọ, nhà cung cấp dịch vụ lập hóa đơn cho Medi-Cal.

Medi-Cal **không** đài thọ cho:

- Các vật dụng gia đình thông thường bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Băng dính (tất cả các loại)
 - Cồn khử trùng
 - Mỹ phẩm
 - Băng gòn và tắm bông
 - Bột thuốc rắc
 - Khăn giấy
 - Chiết xuất từ cây phỉ (Witch hazel)
- Các biện pháp khắc phục tại gia đình thông thường bao gồm, nhưng không giới hạn:
 - Mỡ khoáng trắng
 - Dầu và kem dưỡng da khô
 - Talc và các sản phẩm kết hợp talc
 - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
 - Carbamide peroxide và natri perborat



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Dầu gội đầu không kê toa
- Các chế phẩm tại chỗ có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng, và bột nhào oxit kẽm
- Các vật dụng khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe, và được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể đối với chúng

Trị liệu kỹ năng

CalOptima Health đài thọ dịch vụ trị liệu kỹ năng bao gồm việc thẩm định trị liệu kỹ năng, lên kế hoạch điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn, và tư vấn. Dịch vụ trị liệu kỹ năng được giới hạn trong hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với dịch vụ chăm cứu, thính giác, nắn khớp xương, và trị liệu ngôn ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). CalOptima Health có thể chấp thuận trước (sự xin phép trước) những dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y khoa.

Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận giả

CalOptima Health đài thọ dụng cụ chỉnh hình và dụng cụ giả và những dịch vụ cần thiết về mặt y khoa và được bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa bàn chân, nha sĩ, hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải bác sĩ chỉ định. Những dụng cụ này bao gồm dụng cụ trợ thính, vú giả/áo ngực sau thủ thuật cắt bỏ tuyến vú, phụ kiện bó vết phồng và bộ phận giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể, hoặc để trợ giúp một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

Nguồn tiếp liệu hậu môn nhân tạo và tiết niệu

CalOptima Health Health đài thọ túi đựng phân cho hậu môn nhân tạo, ống thông đường tiểu, túi đựng dịch xả, nguồn tiếp liệu để tháo nước và băng gạc dính. Những vật dụng này không bao gồm nguồn tiếp liệu là thiết bị hoặc tính năng giúp mang lại sự thoải mái, thuận tiện hoặc xa xỉ.

Vật lý trị liệu

CalOptima Health đài thọ dịch vụ vật lý trị liệu cần thiết về mặt y khoa, bao gồm việc thẩm định vật lý trị liệu, lên kế hoạch điều trị, điều trị, dịch vụ hướng dẫn, tư vấn và bôi thuốc ngoài da.

Phục hồi chức năng phổi

CalOptima Health đài thọ dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y khoa và được bác sĩ chỉ định.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch vụ tại trung tâm điều dưỡng chuyên môn

CalOptima Health đài thọ dịch vụ tại trung tâm điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y khoa, nếu quý vị bị khuyết tật và cần một cấp độ chăm sóc cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng ở và thức ăn tại một cơ sở được cấp phép có dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ mỗi ngày.

Ngôn ngữ trị liệu

CalOptima Health đài thọ dịch vụ trị liệu ngôn ngữ cần thiết về mặt y khoa. Dịch vụ trị liệu ngôn ngữ được giới hạn trong 2 dịch vụ mỗi tháng kết hợp với dịch vụ chăm cứu, thính giác, nắn khớp xương và trị liệu kỹ năng. Giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi. CalOptima Health có thể chấp thuận trước (sự xin phép trước) những dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y khoa.

Dịch vụ chuyển đổi giới tính

CalOptima Health đài thọ cho dịch vụ chuyển đổi giới tính (dịch vụ xác nhận giới tính) dưới dạng phúc lợi khi cần thiết về mặt y khoa hoặc khi dịch vụ đáp ứng những quy định của giải phẫu tạo hình.

Thử nghiệm lâm sàng

đài thọ cho các chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ cho những bệnh nhân được chấp nhận tham gia các thử nghiệm lâm sàng, bao gồm cả thử nghiệm lâm sàng về ung thư, được liệt kê cho Hoa Kỳ tại <https://clinicaltrials.gov>.

Medi-Cal Rx, chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ, đài thọ hầu hết các loại thuốc theo toa ngoại chẩn. Để tìm hiểu thêm, xin đọc “Các loại thuốc theo toa ngoại chẩn” trong chương này.

Dịch vụ trong phòng thí nghiệm và quang tuyến

CalOptima Health đài thọ dịch vụ tại phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến X nội chẩn và ngoại chẩn khi cần thiết về mặt y khoa. Nhiều thủ thuật chụp hình tiên tiến khác nhau, như chụp Cắt Lớp Vi Tính (Computed Tomography, CT), Chụp Cộng Hưởng Từ (Magnetic Resonance Imaging, MRI) và Chụp Cắt Lớp Phát Xạ Positron (Positron Emission Tomography, PET) được đài thọ dựa trên sự cần thiết về mặt y khoa.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe và kiểm soát bệnh mãn tính

Chương trình đòi hỏi:

- Các vắc xin được Ủy Ban Tư Vấn Thực Hành Tiêm chủng khuyến nghị
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Những đề nghị của chương trình Bright Futures của Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Tầm soát về trải nghiệm tuổi thơ bất hạnh (adverse childhood experiences, ACE)
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh hen suyễn
- Dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ theo đề nghị của Trường Cao Đẳng Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ
- Hỗ trợ cai thuốc lá, còn gọi là dịch vụ cai thuốc lá
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh được Lực Lượng Đặc Nhiệm Phòng Bệnh Hoa Kỳ Cấp A và B đề nghị

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho các thành viên ở độ tuổi sinh đẻ để giúp họ xác định số lượng con và khoảng cách giữa các con. Những dịch vụ này bao gồm tất cả những phương pháp ngừa thai được Cục Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Liên Bang chấp thuận. Các bác sĩ gia đình và bác sĩ sản phụ khoa của CalOptima Health luôn sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Để nhận dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn bác sĩ hoặc phòng khám của Medi-Cal không liên kết với CalOptima Health mà không cần chấp thuận trước (sự xin phép trước) từ CalOptima Health. Dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được đòi hỏi. Để biết thêm thông tin, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

CalOptima Health cũng đòi hỏi cho các chương trình kiểm soát bệnh mãn tính, tập trung vào những bệnh trạng sau đây:

- Bệnh tiểu đường
- Bệnh tim mạch
- Bệnh hen suyễn
- Bệnh trầm cảm
- Bệnh Thận Mãn Tính

Để có thông tin về dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống, xin đọc Chương 5, “Chăm sóc cho trẻ em và thanh thiếu niên.”



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường

Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường (Diabetes Prevention Program, DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên căn bản có chứng cứ. Chương trình kéo dài 12 tháng này tập trung vào việc thay đổi lối sống và được thiết kế để ngăn ngừa hoặc làm chậm sự phát bệnh của bệnh tiểu đường loại 2 ở những người được chẩn đoán ở giai đoạn tiền tiểu đường. Các thành viên đáp ứng các tiêu chuẩn có thể đủ điều kiện cho năm thứ hai. Chương trình cung cấp hướng dẫn và hỗ trợ nhóm. Các kỹ thuật bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp một hướng dẫn đồng đẳng
- Hướng dẫn tự theo dõi và giải quyết vấn đề
- Khuyến khích và phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để trợ giúp đạt được mục tiêu
- Theo dõi trọng lượng định kỳ để trợ giúp đạt được mục tiêu

Thành viên phải đáp ứng những yêu cầu nhất định để tham gia Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường. Xin gọi cho CalOptima Health để tìm hiểu liệu quý vị có hội đủ điều kiện cho chương trình.

Dịch vụ tái tạo

CalOptima Health đài thọ giải phẫu để chỉnh sửa hoặc sửa chữa cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện hoặc tạo diện mạo bình thường đến mức tối đa có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là cấu trúc do khiếm khuyết bẩm sinh, bất thường phát triển, thương tích, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc tái tạo vú sau khi giải phẫu cắt bỏ vú. Một số giới hạn và ngoại lệ có thể được áp dụng.

Dịch vụ tầm soát tình trạng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

CalOptima Health đài thọ:

- Thăm định Tầm soát, Can thiệp Nhanh chóng, Giới thiệu để Điều trị (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) Đồ uống Có cồn và Chất gây nghiện
- Để tìm hiểu về sự đài thọ điều trị thông qua Chương trình Sức khỏe Tâm thần của quận được Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Quận Cam (Orange County Health Care Agency, OCHCA) quản lý, xin đọc “Các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện” ở phần sau của chương này.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Phúc lợi nhãn khoa

CalOptima Health đài thọ:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; các lần khám mắt bổ sung hoặc thường xuyên hơn được đài thọ nếu cần thiết về mặt y khoa cho các thành viên, chẳng hạn như những người mắc bệnh tiểu đường
- Kính đeo mắt (gọng và tròng kính) 24 tháng một lần khi có toa thuốc hợp lệ
- Kính mắt thay thế trong vòng 24 tháng nếu quý vị thay đổi toa thuốc hoặc kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp hoặc bị hỏng và không thể sửa được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một ghi chú cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị mất, bị đánh cắp, hoặc bị hỏng như thế nào.
- Thiết bị thị lực thấp dành cho những người bị suy giảm thị lực mà kính tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc giải phẫu không thể điều chỉnh được gây cản trở khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày của một người (tức là thoái hóa điểm vàng do tuổi tác).
- Kính áp tròng cần thiết về mặt y khoa. Việc kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được đài thọ nếu không thể sử dụng kính do bệnh hoặc tình trạng về mắt (thí dụ như thiếu một tai). Các điều kiện y tế đủ điều kiện cho kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không giới hạn ở, chứng dị ứng, chứng apxe, và dày sừng

Phúc lợi dịch vụ chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu

Quý vị được quyền nhận dịch vụ chuyên chở y tế nếu quý vị có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng ô tô, xe buýt hoặc taxi đến các buổi hẹn. Quý vị có thể nhận dịch vụ chuyên chở y tế cho các dịch vụ được đài thọ và các buổi hẹn nhà thuốc được Medi-Cal đài thọ. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ chuyên chở bằng cách yêu cầu với bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chuyên về bàn chân, hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp dịch vụ rối loạn sử dụng chất kích thích. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ quyết định loại phương tiện dịch vụ chuyên chở chính xác để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Nếu họ nhận thấy rằng quý vị cần dịch vụ chuyên chở y tế, họ sẽ kê đơn bằng cách điền vào mẫu đơn và nộp cho CalOptima Health. Sau khi được chấp thuận, sự chấp thuận có hiệu lực trong 12 tháng tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Khi được chấp thuận, sẽ không giới hạn số lượng chuyến đi quý vị có thể nhận được. Bác sĩ sẽ cần thẩm định lại nhu cầu chuyên chở y tế của quý vị và phê duyệt lại sau mỗi 12 tháng.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch vụ chuyên chở y tế là xe cứu thương, xe tải có cán, xe tải hỗ trợ xe lăn, hoặc phương tiện chuyên chở bằng đường hàng không. CalOptima Health cho phép dịch vụ chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần xe đến buổi hẹn của mình. Điều đó có nghĩa là, thí dụ, nếu quý vị có thể được dịch vụ chuyên chở về mặt thể chất hoặc y tế bằng xe lăn, CalOptima Health sẽ không trả tiền cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được hưởng quyền chuyên chở bằng đường hàng không nếu bệnh trạng của quý vị không cho phép chuyên chở bằng đường bộ theo bất kỳ hình thức nào.

Quý vị sẽ nhận được dịch vụ chuyên chở y tế nếu:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế như đã được xác định bằng văn bản cho phép của bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác vì quý vị không thể, về mặt thể chất hoặc y tế, sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi, hoặc xe tải để đến buổi hẹn của mình.
- Quý vị cần có người lái xe hỗ trợ để có thể rời khỏi hoặc về nơi cư trú của mình, lên hoặc xuống xe, đến hoặc rời khỏi địa điểm điều trị do khuyết tật về mặt thể chất hoặc tâm thần

Để yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định cho các buổi hẹn không khẩn cấp (định kỳ), xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc đường dây miễn phí ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)** ít nhất 15 ngày làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu) trước buổi hẹn của quý vị. Đối với các buổi hẹn khẩn cấp, xin gọi sớm nhất có thể. Xin chuẩn bị sẵn thẻ ID thành viên của mình khi quý vị gọi.

Giới hạn của dịch vụ chuyên chở y tế

CalOptima Health cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất từ nhà quý vị, nơi có buổi hẹn. Quý vị sẽ không nhận được dịch vụ chuyên chở y tế Medi-Cal không đòi hỏi dịch vụ mà quý vị đang nhận được, hoặc nếu đây không phải là một buổi hẹn với nhà thuốc được Medi-Cal đòi hỏi. Cẩm nang Thành viên này có một danh sách các dịch vụ được đòi hỏi.

Nếu loại buổi hẹn được Medi-Cal đòi hỏi nhưng không thông qua chương trình y tế, CalOptima Health sẽ không đòi hỏi cho dịch vụ chuyên chở nhưng có thể giúp quý vị lên lịch hẹn cho dịch vụ chuyên chở với Medi-Cal. Dịch vụ chuyên chở không được đòi hỏi bên ngoài hệ thống hoặc khu vực phục vụ trừ khi được CalOptima Health chấp thuận trước. Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu dịch vụ chuyên chở y tế, xin gọi CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc đường dây miễn phí ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Chi phí cho thành viên

Không có chi phí khi CalOptima Health sắp xếp dịch vụ chuyên chở.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Làm thế nào để nhận được dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế

Các phúc lợi của quý vị bao gồm việc được đưa đón đến các buổi hẹn của quý vị khi buổi hẹn dành cho dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị không được nhận bất kỳ dịch vụ chuyên chở nào. Quý vị có thể nhận được chuyển đi miễn phí khi quý vị đã thử tất cả các cách khác để có được dịch vụ chuyên chở và:

- Đến hoặc rời khỏi một buổi hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ cho phép, hoặc
- Nhận thuốc kê theo toa và tiếp liệu y tế

CalOptima Health cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng hoặc tư nhân khác để đến buổi hẹn y tế cho các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. CalOptima Health sẽ đài thọ chi phí thấp nhất cho loại hình dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đôi khi, CalOptima Health có thể hoàn lại tiền (trả lại tiền) cho các chuyến đi bằng xe riêng mà quý vị sắp xếp. CalOptima Health phải chấp thuận trước khi quý vị nhận chuyển đi.

Quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể đi bằng các cách khác, chẳng hạn như xe buýt. Quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi cho chúng tôi, gửi email, hoặc gặp trực tiếp. Nếu quý vị có phương tiện đi lại hoặc có thể tự lái xe, CalOptima Health sẽ không hoàn tiền cho quý vị. Phúc lợi này chỉ dành cho các thành viên không có phương tiện đi lại.

Để được hoàn trả theo dặm, quý vị phải nộp các bản sao của tài xế:

- Giấy phép lái xe của tài xế
- Đăng ký xe
- Bằng chứng bảo hiểm xe ô tô cho người lái xe

Để yêu cầu chuyển đi cho các dịch vụ đã được cho phép, xin gọi CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc đường dây miễn phí ở số **1-888-587-8088 (TTY 711)** hoặc **1-833-648-7528** ít nhất 2 (hai) ngày làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu) trước buổi hẹn của quý vị. Hoặc gọi càng sớm càng tốt khi quý vị có buổi hẹn khẩn cấp. Xin chuẩn bị sẵn thẻ ID thành viên của mình khi quý vị gọi.

Lưu ý: Người Mỹ Bản Địa có thể liên lạc với Phòng Khám Sức Khỏe cho Người Bản Địa tại địa phương của họ để yêu cầu dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế y tế.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Các giới hạn của dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế

CalOptima Health cung cấp dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất từ nhà quý vị, nơi có buổi hẹn. Thành viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp. Để biết thêm thông tin, xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** hoặc **1-833-648-7528**.

Dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế không áp dụng nếu:

- Xe cứu thương, xe tải có cánh, xe tải hỗ trợ xe lăn hoặc loại hình dịch vụ chuyên chở y tế khác cần thiết về mặt y khoa để nhận dịch vụ được đài thọ của Medi-Cal
- Quý vị cần có người lái xe hỗ trợ để có thể rời khỏi hoặc về nơi cư trú của mình, phương tiện, hoặc địa điểm điều trị do tình trạng về mặt thể chất hoặc tâm thần
- Quý vị đang ngồi trên xe lăn và không thể ra vào xe nếu không có sự trợ giúp của tài xế
- Medi-Cal không đài thọ cho dịch vụ

Chi phí cho thành viên:

CalOptima Health sẽ không tính phí đối với dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế.

Chi phí đi lại

Trong một số trường hợp, nếu quý vị phải đi đến các buổi hẹn với bác sĩ không có sẵn ở gần nhà quý vị, CalOptima Health có thể đài thọ các chi phí đi lại như ăn uống, lưu trú tại khách sạn và các chi phí liên quan khác như phí đậu xe, phí cầu đường, v.v... Các chi phí này cũng có thể được đài thọ cho một người đi cùng với quý vị để giúp quý vị trong buổi hẹn hoặc người nào đó đang hiến tặng cho quý vị trong thủ thuật cấy ghép nội tạng. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (sự xin phép trước) cho các dịch vụ này bằng cách liên lạc với CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Các chương trình và phúc lợi khác được CalOptima Health đài thọ

Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn

CalOptima Health đài thọ các phúc lợi và dịch vụ chăm sóc dài hạn cho các thành viên hội đủ điều kiện tại các loại cơ sở hoặc địa điểm chăm sóc dài hạn sau đây:

- Các dịch vụ của trung tâm chăm sóc dài hạn được CalOptima Health chấp thuận
- Các dịch vụ của trung tâm điều dưỡng chuyên môn được CalOptima Health chấp thuận
- Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung gian được CalOptima Health chấp thuận, bao gồm:
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (Intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD),
 - Cơ sở chăm sóc trung gian/cơ sở phục hồi chức năng dành cho người bị khuyết tật phát triển (Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD H), và
 - Cơ sở chăm sóc trung cấp/điều dưỡng khuyết tật phát triển (Intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, CalOptima Health sẽ bảo đảm rằng quý vị được đưa vào trung tâm chăm sóc sức khỏe hoặc nhà ở cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp nhất với các nhu cầu y tế của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Quản lý chăm sóc cơ bản

Nhận dịch vụ chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ khác nhau hoặc tại những hệ thống y tế khác nhau có thể là rất khó khăn. CalOptima Health muốn bảo đảm rằng các thành viên nhận được tất cả những dịch vụ cần thiết về mặt y tế, thuốc theo toa, và dịch vụ sức khỏe hành vi. CalOptima Health có thể giúp điều hợp và quản lý các nhu cầu chăm sóc sức khỏe miễn phí cho quý vị. Dịch vụ trợ giúp này được cung cấp ngay cả khi một chương trình khác đài thọ cho các dịch vụ.

Có thể khó tìm ra cách đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị sau khi quý vị xuất viện hoặc nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc ở các hệ thống khác nhau. Sau đây là một số cách CalOptima Health có thể giúp các thành viên.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy hẹn khám theo dõi hoặc lấy thuốc sau khi xuất viện, CalOptima Health có thể giúp quý vị.
- Nếu quý vị cần trợ giúp để đi đến cuộc hẹn gặp trực tiếp, CalOptima Health có thể giúp quý vị nhận dịch vụ đưa đón miễn phí

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về sức khỏe của mình hoặc sức khỏe của con quý vị, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY 711).

Điều Phối Y Tế Phức Hợp (Complex Care Management, CCM)

Các thành viên có nhu cầu sức khỏe phức tạp hơn có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung tập trung vào việc điều phối chăm sóc. CalOptima Health cung cấp các dịch vụ Điều Phối Y Tế Phức Hợp (CCM) cho các thành viên được xác định là có nguy cơ cao bao gồm nhưng không giới hạn ở chấn thương cột sống, cấy ghép, ung thư, chấn thương nghiêm trọng, AIDS, nhiều bệnh mãn tính, và bệnh mãn tính dẫn đến việc sử dụng nhiều dịch vụ y tế.

Các thành viên đã ghi danh vào chương trình Điều Phối Y Tế Phức Hợp và Điều Phối Y Tế Tăng Cường (xin đọc bên dưới) có một Điều Phối Viên Y Tế được Chỉ định tại CalOptima Health, người có thể giúp đỡ không chỉ việc quản lý chăm sóc cơ bản được mô tả ở trên mà còn hỗ trợ một loạt các hỗ trợ chăm sóc chuyển tiếp mở rộng có sẵn nếu quý vị xuất viện từ bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, bệnh viện tâm thần hoặc cơ sở điều trị nội trú.

Điều Phối Y Tế Tăng Cường (Enhanced Care Management, ECM)

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ Điều Phối Y Tế Tăng Cường cho các thành viên có nhu cầu rất phức tạp. Điều Phối Y Tế Tăng Cường cung cấp các dịch vụ bổ sung để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết để giữ gìn sức khỏe. Dịch vụ này điều phối sự chăm sóc mà quý vị nhận được từ các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ y tế khác nhau. Điều Phối Y Tế Tăng Cường giúp điều phối dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn trong cộng đồng (long-term services and supports, LTSS), và giới thiệu đến các nguồn trợ giúp trong cộng đồng.

Nếu quý vị đủ điều kiện, quý vị có thể được liên lạc về các dịch vụ Điều Phối Y Tế Tăng Cường. Quý vị cũng có thể gọi cho CalOptima Health để biết liệu quý vị có thể nhận dịch vụ Điều Phối Y Tế Tăng Cường hay không và khi nào thì nhận được. Hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ có thể tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện nhận Điều Phối Y Tế Tăng Cường hay không và giới thiệu quý vị đến các dịch vụ điều phối y tế.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Các dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường được đài thọ

Nếu quý vị đủ điều kiện để nhận dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc của riêng mình với Điều Phổi Viên Chăm Sóc Chính. Người này sẽ nói chuyện với quý vị và các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, điều phối viên y tế, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác để bảo đảm rằng mọi người làm việc cùng nhau để mang lại cho quý vị sự chăm sóc mà quý vị cần. Điều Phổi Viên Chăm Sóc Chính cũng có thể giúp quý vị tìm và ghi danh các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. Điều Phổi Y Tế Tăng Cường bao gồm:

- Tiếp cận và tương tác
- Thẩm định toàn diện và quản lý chăm sóc
- Tăng cường phối hợp chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Dịch vụ hỗ trợ thành viên và gia đình
- Điều phối và giới thiệu đến các hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem liệu dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường có thể phù hợp với quý vị hay không, xin trao đổi với nhân viên CalOptima Health hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Chi phí cho thành viên

Thành viên không phải trả phí cho các dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường.

Quý vị có thể liên lạc với văn phòng Dịch Vụ để hỏi về các dịch vụ và tiêu chí của dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường. Quý vị cũng có thể tự giới thiệu bằng cách sử dụng Mẫu Đơn Giới Thiệu Dịch Vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường của chương trình CalAIM có trên trang mạng của CalOptima Health tại

<https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/MemberDocuments>.

Nếu quý vị đang nhận các dịch vụ Điều Phổi Y Tế Tăng Cường, quý vị có thể chọn không tham gia bằng cách thông báo cho Điều Phổi Viên Y Tế Chính của quý vị.

Hỗ Trợ Cộng Đồng

Quý vị có thể nhận sự hỗ trợ theo Kế Hoạch Chăm Sóc Cá Nhân của quý vị. Hỗ Trợ Cộng Đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và hiệu quả về chi phí cho những dịch vụ được đài thọ trong Chương Trình Medi-Cal của Tiểu Bang. Thành viên có thể tùy chọn các dịch vụ này. Nếu quý vị đủ điều kiện, những dịch vụ này có thể giúp quý



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

vị sống độc lập hơn. Những dịch vụ này không thay thế các phúc lợi mà quý vị đã nhận được trong chương trình Medi-Cal.

- Dịch Vụ Chuyển Đổi Hướng Dẫn Về Nhà Ở - hỗ trợ các thành viên tìm nhà ở, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc tiến hành thẩm định nhà ở, xây dựng kế hoạch hỗ trợ nhà ở, tìm kiếm nhà ở và bảo đảm nhà ở.
- Đặt Cọc Cho Nhà Ở - hỗ trợ các thành viên thiết lập một nơi ở cơ bản bằng việc trợ cấp cho các chi phí chỉ phát sinh một lần, như tiền đặt cọc thuê nhà, các khoản phí lắp đặt/đặt cọc cho các tiện ích, dọn dẹp một lần, đồ nội thất hoặc/hoặc những hàng hóa khác.
- Dịch Vụ Thuê Và Duy Trì Nhà Ở - giúp các thành viên sống an toàn và ổn định trong ngôi nhà khi mà họ đã tìm được nhà. Dịch vụ này có thể bao gồm việc hướng dẫn về những quyền lợi và trách nhiệm của người thuê nhà và chủ nhà, huấn luyện về cách phát triển và duy trì mối quan hệ với chủ nhà, và sự hỗ trợ liên tục bằng các hoạt động có liên quan đến quản lý hộ gia đình.
- Chăm Sóc Hồi Phục (Hỗ Trợ Hồi Phục Y Tế) - cung cấp cho các thành viên dịch vụ chăm sóc nội trú ngắn hạn khi các thành viên cần một nơi an toàn để chữa lành vết thương hoặc bệnh tật, nhưng không cần phải nằm viện nữa.
- Nhà Ở Ngắn Hạn Sau Khi Nhập Viện - cung cấp cho các thành viên không có nơi cư trú và các thành viên có nhu cầu cao về y tế hoặc sức khỏe hành vi cơ hội để tiếp tục phục hồi y tế/phục hồi tâm thần/phục hồi do rối loạn sử dụng chất gây nghiện ngay sau khi rời khỏi bệnh viện nội chấn, trung tâm nội trú điều trị hoặc phục hồi rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, trung tâm điều trị nội trú về sức khỏe tâm thần, trung tâm cải huấn, trung tâm điều dưỡng hoặc chăm sóc phục hồi.
- Chương Trình Ban Ngày Để Phát Triển Kỹ Năng Và Sự Độc Lập - hỗ trợ các thành viên học hỏi, duy trì và cải thiện các kỹ năng phát triển bản thân, giao tiếp xã hội và các kỹ năng thích nghi cần thiết để có thể sinh sống một cách dễ dàng trong môi trường sống bình thường của thành viên.
- Bữa Ăn Phù Hợp Với Các Nhu Cầu Về Y Khoa - cung cấp cho các thành viên những bữa ăn hoặc các loại thực phẩm phù hợp với các nhu cầu về y khoa sau khi xuất viện từ bệnh viện hoặc viện dưỡng lão nhằm đáp ứng những nhu cầu ăn uống riêng của thành viên.
- Trung Tâm Cai Nghiện - cung cấp một giải pháp thay thế cho các thành viên được phát hiện bị say xỉn hoặc bị ảnh hưởng của ma túy ở nơi công cộng, giúp họ tránh phải vào khoa cấp cứu một cách không cần thiết trong khi vẫn cung cấp một nơi an toàn về mặt y khoa cho họ trong khi tác dụng của (các) chất gây nghiện giảm dần.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Dịch Vụ Chăm Sóc Cá Nhân Và Giúp Việc Nhà - hỗ trợ các thành viên trong các hoạt động sinh hoạt hàng ngày, như tắm rửa hoặc ăn uống, và các hoạt động sinh hoạt hàng ngày sử dụng công cụ, như chuẩn bị bữa ăn hoặc quản lý tiền bạc.
- Dịch Vụ Chăm Sóc Tạm Thở - cung cấp các dịch vụ và sự hỗ trợ cho người chăm sóc của thành viên để nghỉ ngơi hoặc tạm nghỉ.
- Sửa Đổi Để Tăng Khả Năng Tiếp Cận Với Môi Trường (Sửa Nhà) - thực hiện những sửa đổi cần thiết về vật chất cho nơi ở để bảo đảm sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn của thành viên, hoặc giúp các thành viên sinh hoạt một cách độc lập hơn tại nhà và tránh không phải vào cơ sở chăm sóc.
- Chữa Bệnh Hen Suyễn - thực hiện những thay đổi cần thiết về vật chất cho nơi ở để bảo đảm sức khỏe, phúc lợi và sự an toàn của thành viên, hoặc giúp các thành viên sinh hoạt tại nhà và khắc phục những cơn hen suyễn cấp tính có thể dẫn đến việc phải dùng các dịch vụ cấp cứu và nhập viện.
- Dịch Vụ Chuyển Tiếp Từ Cơ Sở Điều Dưỡng - giúp các thành viên chuyển tiếp ra khỏi các cơ sở điều dưỡng và quay trở lại môi trường giống như ở tại nhà, trong cộng đồng.
- Dịch Vụ Chuyển Tiếp Về Cộng Đồng - giúp các thành viên sống trong cộng đồng và tránh phải vào cơ sở chăm sóc.

Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu liệu quý vị có thể nhận dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Đồng nào, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị.

Cấy Ghép Nội Tạng Chính

Ghép bộ phận cơ thể cho trẻ em dưới 21 tuổi

Tại Quận Cam, California, CalOptima Health phải giới thiệu trẻ em đủ điều kiện thuộc Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em của California (CCS) đến một Trung Tâm Chăm Sóc Đặc Biệt (Special Care Center, SCC) được Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em của California chấp thuận để thẩm định trong vòng 72 giờ sau khi bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên môn của các em xác định các em là ứng viên tiềm năng để ghép bộ phận cơ thể. Nếu SCC xác nhận là ghép bộ phận cơ thể sẽ mang tính cần thiết và an toàn, CalOptima Health sẽ đài thọ cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

Ghép bộ phận cơ thể cho người lớn từ 21 tuổi trở lên

Nếu bác sĩ của quý vị quyết định quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng chính, CalOptima Health sẽ giới thiệu quý vị đến trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để thẩm định. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn cho tình trạng sức khỏe của quý vị, CalOptima Health sẽ đài thọ cho ca cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Các ca cấy ghép nội tạng chính sau đây được CalOptima Health đài thọ bao gồm nhưng không giới hạn:

- | | |
|------------------|----------------|
| ■ Tủy xương | ■ Gan |
| ■ Tim | ■ Gan/ruột non |
| ■ Tim/Phổi | ■ Phổi |
| ■ Thận | ■ Tụy |
| ■ Thận/Tuyến tụy | ■ Ruột non |

Các chương trình y tế dành cho thành viên vô gia cư

Các thành viên đang trong tình trạng vô gia cư có thể nhận được các dịch vụ được đài thọ từ các Nhà cung cấp Dịch vụ của Chương trình Y tế dành cho Thành viên Vô gia cư trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima Health. Nhà cung cấp Dịch vụ của Chương trình Y tế dành cho Thành viên Vô gia cư là bác sĩ gia đình được cấp bằng hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính không phải là bác sĩ trong hệ thống. Các thành viên đang trong tình trạng vô gia cư có thể chọn Nhà cung cấp Dịch vụ của Chương trình Y tế dành cho Thành viên Vô gia cư của CalOptima Health làm bác sĩ gia đình của họ, nếu Nhà cung cấp Dịch vụ của Chương trình Y tế dành cho Thành viên Vô gia cư đáp ứng tiêu chuẩn hội đủ điều kiện làm bác sĩ gia đình và đồng ý làm bác sĩ gia đình của thành viên. Để biết thêm thông tin về chương trình y tế dành cho thành viên vô gia cư của CalOptima Health, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Chương Trình Chăm Sóc Trẻ Toàn Diện (Whole Child Model, WCM)

CalOptima Health đài thọ các dịch vụ trong Chương Trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em (CCS) California cho trẻ em và thanh thiếu niên CCS hội đủ điều kiện Medi-Cal thông qua Chương Trình Chăm Sóc Trẻ Toàn Diện. Chương Trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em là một chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ em dưới 21 tuổi mắc một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật, hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính và đáp ứng các quy định của chương trình CCS.

Nếu CalOptima Health hoặc bác sĩ gia đình của quý vị tin rằng con quý vị có tình trạng CCS, trẻ sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS của quận để được thẩm định về sự hội đủ điều kiện. Nếu quý vị hoặc con của quý vị được xác định là đủ điều kiện cho WCM, quý vị hoặc con của quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc của CCS thông qua CalOptima Health.

CCS không đài thọ tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS đài thọ hầu hết các tình trạng sức khỏe khuyết tật thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc, giải phẫu hoặc phục hồi chức



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

4 | Những phúc lợi và dịch vụ

năng (hồi phục). Thí dụ về bệnh trạng hội đủ điều kiện nhận CCS bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Bệnh ung thư
- U bướu
- Bệnh máu khó đông
- Bệnh hồng cầu hình liềm
- Những vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Những bệnh thận mãn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Sút môi/hở hàm ếch
- Bệnh nứt đốt sống
- Mất thính giác
- Bệnh đục thủy tinh thể
- Bệnh bại não
- Ghép bộ phận cơ thể bao gồm giác mạc
- Co giật trong một số trường hợp
- Viêm khớp dạng thấp
- Bệnh loạn dưỡng cơ
- AIDS
- Thương tích ở đầu, não hoặc tủy sống nặng
- Phỏng nặng
- Răng mọc lệch nghiêm trọng

Nhân viên quận của CCS sẽ quyết định xem con của quý vị có đủ điều kiện nhận các dịch vụ CCS hay không. Nếu con quý vị đủ tiêu chuẩn để nhận hình thức chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ CCS làm việc với CalOptima Health sẽ chỉ định một điều phối viên chăm sóc cá nhân để giúp điều phối việc điều trị tình trạng hội đủ điều kiện cho CCS bằng cách sử dụng một nhóm chăm sóc và kế hoạch chăm sóc.

Để tìm hiểu thêm về CCS, xin vào trang mạng <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Dịch vụ chuyên chở và chi phí đi lại cho CCS

Quý vị có thể nhận được dịch vụ chuyên chở, các bữa ăn, chỗ ở và các chi phí khác như đậu xe, phí cầu đường, v.v... nếu quý vị hoặc gia đình của quý vị cần hỗ trợ để đến một buổi hẹn y tế liên quan đến tình trạng đủ điều kiện CCS và không có sẵn nguồn trợ giúp nào khác. Quý vị nên gọi cho CalOptima Health và yêu cầu chấp thuận (xin phép) trước khi tự thanh toán cho các bữa ăn và chỗ ở khi di chuyển. CalOptima Health có cung cấp dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế và y tế không cấp cứu như được trình bày trong Chương 4 “Những phúc lợi và dịch vụ”.

Nếu chi phí di chuyển hoặc đi lại của quý vị được quyết định là cần thiết và CalOptima Health xác minh rằng quý vị đã nỗ lực để nhận được dịch vụ chuyên chở thông qua



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

CalOptima Health, quý vị có thể nhận được khoản hoàn trả từ CalOptima Health. Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi quý vị nộp các biên lai và tài liệu được yêu cầu về chi phí di chuyển.

Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (home and community-based services, HCBS) bên ngoài các dịch vụ của WCM

Nếu quý vị đủ điều kiện để ghi danh cho chương trình miễn trừ 1915(c), quý vị có thể nhận được các dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng không liên quan đến điều kiện đủ điều kiện CCS nhưng cần thiết để quý vị ở trong môi trường cộng đồng thay vì cơ sở giáo dục. Thí dụ, nếu quý vị yêu cầu sửa đổi nhà cửa để đáp ứng nhu cầu của mình trong môi trường dựa vào cộng đồng, CalOptima Health không thể thanh toán những chi phí đó như một tình trạng liên quan đến CCS. Nhưng nếu quý vị ghi danh tham gia chương trình miễn trừ 1915(c), việc sửa đổi nhà ở có thể được chi trả nếu việc này cần thiết về mặt y tế để ngăn ngừa việc nhập viện.

Chương Trình Hướng Dẫn về Sức Khỏe

CalOptima Health cung cấp các dịch vụ hướng dẫn về sức khỏe cho tất cả các thành viên để giúp quý vị giữ gìn sức khỏe. Chúng tôi cung cấp các lớp học trong cộng đồng và hướng dẫn dành cho cá nhân do những nhân viên được đào tạo cung cấp để trợ giúp quý vị quản lý các nhu cầu sức khỏe của mình như:

- Chăm sóc trước và sau khi sinh em bé
- Tự kiểm soát và hỗ trợ cho chứng mỡ trong máu (cholesterol), bệnh tiểu đường, bệnh suyễn, sức khỏe của tim, cao huyết áp
- Hướng dẫn về dinh dưỡng
- Dịch Vụ của Chuyên Gia Dinh Dưỡng Được Cấp Bằng
- Cai hút thuốc (ngừng hút thuốc)
- Kiểm soát cân nặng

Chương Trình Dịch Vụ Đa Dạng Dành Cho Người Cao Niên (Multi-Purpose Senior Services Program, MSSP)

Quý vị có thể hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ MSSP nếu quý vị từ 65 tuổi trở lên, bị khuyết tật và hội đủ điều kiện để được đưa vào trung tâm điều dưỡng chuyên môn nhưng muốn ở lại nhà. Dịch vụ MSSP cho phép quý vị ở lại nhà an toàn như một giải pháp thay thế cho việc đưa vào trung tâm điều dưỡng chuyên môn. Dịch vụ do MSSP cung cấp có thể bao gồm:

- Trung tâm hỗ trợ/chăm sóc ban ngày cho người lớn
- Trợ giúp chỗ ở



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Trợ giúp việc nhà và chăm sóc cá nhân
- Theo dõi bảo vệ
- Kiểm soát dịch vụ chăm sóc
- Chăm sóc thay thế
- Chuyên chở
- Dịch vụ bữa ăn
- Dịch vụ xã hội
- Dịch vụ giao tiếp

Dịch Vụ Điều Phối Y Tế

Dịch vụ điều phối y tế có thể cần thiết nếu quý vị gặp các vấn đề y tế khó giải quyết. Người điều phối y tế là y tá hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác, là những người giúp quý vị được chăm sóc y tế và các dịch vụ khác. Dịch vụ Điều Phối Y Tế có thể giúp quý vị về:

- Vấn đề sử dụng thuốc
- Chăm sóc cho những thương tích cột sống hoặc giải phẫu lớn
- Điều trị bệnh ung thư
- Điều trị các bệnh về hệ miễn dịch, như bệnh lupus, bệnh thấp khớp, bệnh Grave và AIDS
- Điều trị cho những trường hợp cấy ghép
- Lọc thận

Dịch Vụ Hỗ Trợ Trước và Sau Khi Sinh (Perinatal Supportive Services, PSS)

Dịch Vụ Hỗ Trợ Trước và Sau Khi Sinh là một chương trình trợ giúp thêm cho quý vị trong thời gian quý vị mang thai và trong mười hai (12) tuần sau khi sinh con. Nếu quý vị mang thai, xin đến khám với bác sĩ của quý vị để được khám tổng quát ngay. Xin hỏi bác sĩ của quý vị hoặc chương trình y tế của quý vị để tìm hiểu cách quý vị có thể tham gia chương trình PSS.

Hướng Dẫn Thành Viên Mới

CalOptima Health cung cấp những buổi họp Hướng Dẫn Thành Viên Mới bằng ngôn ngữ của quý vị. Tại những buổi họp này, quý vị có thể nhận được thông tin về những chương trình và phúc lợi CalOptima Health, được giải đáp những thắc mắc của quý vị và được trợ giúp với những dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Để biết thời gian và địa điểm hoặc để ghi danh tham dự buổi họp, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ của CalOptima Health.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Dịch Vụ Y Tá Riêng (Private Duty Nursing, PDN)

Dịch vụ Y Tá Riêng là dịch vụ điều dưỡng. Các dịch vụ này được y tá được cấp bằng hoặc y tá hành nghề được cấp phép cung cấp tại nhà của trẻ. Các dịch vụ được cung cấp dưới sự hướng dẫn của bác sĩ của trẻ. Dịch vụ Y Tá Riêng dành cho những trẻ em cần được chăm sóc trực tiếp, liên tục hơn là những dịch vụ trẻ có thể nhận được từ một y tá thăm khám.

Các chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua Chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác

Đôi khi CalOptima Health không đài thọ các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được dịch vụ thông qua Chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ hoặc các chương trình Medi-Cal khác. CalOptima Health sẽ điều hợp với các chương trình khác để bảo đảm rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ chứ không phải CalOptima Health. Phần này liệt kê một số dịch vụ này. Để biết thêm thông tin, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Thuốc theo toa ngoại chẩn

Thuốc theo toa được Medi-Cal Rx đài thọ

Thuốc theo toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ đài thọ. Một số loại thuốc do nhà cung cấp dịch vụ cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám có thể được CalOptima Health đài thọ. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị kê toa được cung cấp tại phòng khám của bác sĩ, trung tâm truyền dịch hoặc bởi nhà cung cấp dịch vụ truyền dịch tại nhà thì đây được coi là thuốc do bác sĩ quản lý.

Nếu một chuyên gia chăm sóc sức khỏe y tế không làm việc tại nhà thuốc quản lý một loại thuốc thì loại thuốc đó sẽ được đài thọ theo phúc lợi y tế. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng với Medi Cal Rx.

Đôi khi, quý vị cần một loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng. Những loại thuốc này sẽ cần được chấp thuận trước khi quý vị có thể mua tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 tiếng.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Được sĩ tại nhà thuốc ngoại chẩn có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu đủ dùng trong 14 ngày nếu họ cho rằng quý vị cần. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho việc cung cấp thuốc khẩn cấp do một nhà thuốc ngoại trú cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu. Nếu họ từ chối, họ sẽ gửi thư cho quý vị biết lý do. Họ sẽ cho quý vị biết chọn lựa của quý vị là gì. Để tìm hiểu thêm, xin đọc phần “Than phiền” trong Chương 6.

Để tìm hiểu xem một loại thuốc có trong Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng hoặc để nhận bản sao Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng, xin gọi cho Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm phím 5 hoặc 711.

Hoặc vào trang mạng của Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Nhà thuốc

Nếu quý vị lấy thuốc hoặc lấy thêm thuốc theo toa, quý vị phải mua các loại thuốc đã được kê toa của mình từ một nhà thuốc có làm việc với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh Mục Nhà Thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị cũng có thể tìm một hiệu thuốc gần quý vị hoặc một nhà thuốc có thể gửi đơn thuốc cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273) và bấm phím 5 hoặc 711.

Sau khi quý vị chọn một nhà thuốc, xin mang theo toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc đó. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Xin đưa cho nhà thuốc toa thuốc của quý vị cùng với Thẻ Xác định Phúc lợi Medi-Cal (BIC) của quý vị. Xin chắc chắn rằng nhà thuốc biết về tất cả các loại thuốc quý vị đang dùng và bất kỳ chứng dị ứng nào của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về toa thuốc của mình, xin nhớ hỏi dược sĩ.

Các thành viên cũng có thể nhận được dịch vụ chuyên chở từ CalOptima Health để đến các nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở, xin đọc phần “Phúc lợi chuyên chở cho những trường hợp không phải cấp cứu” trong Chương 4 của cẩm nang này.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được các chương trình sức khỏe tâm thần của quận cung cấp thay vì CalOptima Health. Các dịch vụ này bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (specialty mental health services, SMHS) cho các thành viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí đối với SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, cư trú và nội trú sau:



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

4 | Những phúc lợi và dịch vụ

Các dịch vụ ngoại trú:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Dịch vụ điều trị chuyên sâu ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng.
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Dịch vụ điều phối y tế có mục tiêu
- Dịch vụ hành vi trị liệu (được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)
- Điều phối chăm sóc chuyên sâu (Intensive care coordination, ICC) (được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)
- Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà (Intensive home based services, IHBS) (được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)
- Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu (Therapeutic foster care, TFC) (được đài thọ cho các thành viên dưới 21 tuổi)
- Dịch vụ Hỗ trợ Đồng đẳng (Peer Support Services, PSS)

Dịch vụ tại nơi cư trú:

- Dịch vụ điều trị cho người lớn tại nơi cư trú
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nơi cư trú

Dịch vụ nội trú:

- Dịch vụ nội trú tâm thần cấp tính tại bệnh viện
- Dịch vụ y tế tâm thần tại cơ sở

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần đặc biệt mà chương trình sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận.

Để tìm các số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trên mạng, xin vào trang mạng dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx. Nếu CalOptima Health quyết định rằng quý vị sẽ cần các dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần của quận, CalOptima Health sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ trong chương trình sức khỏe tâm thần của quận.

Các dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

CalOptima Health khuyến khích các thành viên cần trợ giúp với việc sử dụng rượu bia hoặc chất gây nghiện khác cần nhận dịch vụ chăm sóc. Những dịch vụ cho việc sử dụng chất gây nghiện được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tổng quát, như



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

chăm sóc chính, bệnh viện nội chấn, và các khoa cấp cứu và từ nhà cung cấp dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện chuyên khoa. Các Chương trình Sức khỏe Hành vi của Quận thường cung cấp các dịch vụ chuyên khoa.

Để tìm hiểu thêm về các chọn lựa điều trị cho rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, xin gọi cho Đường dây Sức khỏe Hành vi CalOptima Health miễn phí ở số **1-855-877-3885 (TTY 711)**.

Các thành viên của CalOptima Health có thể được thẩm định để kết nối họ với các dịch vụ phù hợp nhất với nhu cầu về y tế và sở thích của họ. Khi cần thiết về mặt y tế, các dịch vụ sẵn có bao gồm điều trị ngoại trú, và các loại thuốc điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện (còn gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc (Medication Assisted Treatment, MAT)) như buprenorphine, methadone và naltrexone.

Quận cung cấp các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất cho các thành viên Medi-Cal đủ điều kiện nhận các dịch vụ này. Các thành viên được xác định nhận dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện sẽ được chuyển đến cơ quan quận của họ để điều trị. Để biết danh sách số điện thoại của tất cả các quận, xin trang mạng https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx.

CalOptima Health sẽ cung cấp hoặc sắp xếp cung cấp dịch vụ Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc tại cơ sở chăm sóc chính, bệnh viện nội trú, khoa cấp cứu và các cơ sở y tế khác.

Các thành viên cư trú tại Quận Cam có thể nhận các dịch vụ bổ sung về sử dụng dược chất thông qua Hệ thống Phân phối Thuốc có Tổ chức Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) của Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Quận Cam bằng cách gọi đến Đường dây Tiếp cận Người thụ hưởng ở số 1-800-723-2641, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Dịch vụ nha khoa

Chương trình Nha Khoa Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ tương tự như chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) cho các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận được các dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất trình Thẻ Xác Định Phúc Lợi của mình cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Cần bảo đảm rằng nhà cung cấp dịch vụ nhận Chương trình Nha Khoa Trả Phí Theo Dịch Vụ và quý vị không phải là một phần của chương trình chăm sóc có quản lý đài thọ các dịch vụ nha khoa.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

4 | Những phúc lợi và dịch vụ

Medi-Cal Dental đài thọ cho một số dịch vụ nha khoa thông qua Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal, bao gồm:

- Dịch vụ nha khoa để chẩn đoán và phòng ngừa như khám, chụp quang tuyến X, và làm sạch răng
- Dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị tủy răng (trước/sau)
- Mão răng (đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Làm sạch cao răng và chân răng
- Răng giả toàn phần và bán phần
- Chỉnh nha cho trẻ em hội đủ điều kiện
- Điều trị bôi lớp fluoride

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, xin gọi cho Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal ở số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại <https://www.dental.dhcs.ca.gov> hoặc <https://smilecalifornia.org/>.

Miễn trừ 1915(c) Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng (Home and Community-Based Services, HCBS)

Sáu điều khoản miễn trừ Medi-Cal 1915(c) của California cho phép tiểu bang cung cấp dịch vụ cho những người cần được chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện trong môi trường dựa vào cộng đồng mà họ chọn lựa. Medi-Cal có thỏa thuận với Chính phủ Liên bang cho phép cung cấp các dịch vụ miễn trừ tại nhà riêng hoặc trong môi trường cộng đồng giống như ở nhà. Các dịch vụ được cung cấp theo quy định miễn trừ không được có chi phí cao hơn mức độ chăm sóc thay thế của cơ sở.

Những người nhận Chương trình Miễn trừ Dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng phải đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện. Sáu chương trình miễn trừ Medi-Cal 1915(c) là:

- Chương trình Miễn trừ Hỗ trợ Sinh hoạt của California (Assisted Living Waiver, ALW)
- Miễn trừ Chương trình Tự quyết định (Self-Determination Program, SDP) của California dành cho Người khuyết tật về Phát triển
- Miễn trừ HCBS dành cho người dân California bị khuyết tật phát triển (HCBS-DD)
- Miễn trừ các Chọn lựa Thay thế Tại nhà và Trong Cộng đồng (Home and Community-Based Alternatives, HCBA)
- Chương trình Miễn trừ Medi-Cal (MCWP), trước đây gọi là Chương trình Miễn trừ Virus gây suy giảm miễn dịch ở người/Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (HIV/AIDS)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Chương trình Dịch vụ Đa dạng cho Người cao niên (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

Để tìm hiểu thêm về các Chương trình Miễn trừ, xin vào trang mạng

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>. Hoặc gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Dịch vụ hỗ trợ tại nhà (In-Home Supportive Services, IHSS)

Chương trình Dịch vụ Hỗ trợ Tại nhà (IHSS) cung cấp hỗ trợ chăm sóc cá nhân tại nhà cho người già, người mù và người khuyết tật đủ điều kiện như một giải pháp thay thế cho dịch vụ chăm sóc ngoài nhà. Chương trình cho phép người nhận được ở an toàn trong chính ngôi nhà của họ.

Để tìm hiểu thêm về Chương trình Dịch vụ Hỗ trợ Tại nhà có sẵn tại quận của quý vị, xin vào trang mạng <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>. Hoặc gọi cho cơ quan dịch vụ xã hội quận tại địa phương của quý vị.

Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua CalOptima Health hoặc Medi Cal

và Medi-Cal sẽ không đài thọ một số dịch vụ. Các dịch vụ mà CalOptima Health và Medi-Cal đều không đài thọ, bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (In vitro fertilization, IVF), bao gồm nhưng không giới hạn ở các nghiên cứu hoặc thủ thuật về vô sinh để chẩn đoán hoặc điều trị vô sinh
- Duy trì khả năng sinh sản
- Dịch vụ thử nghiệm
- Sửa chữa nhà vĩnh viễn
- Sửa chữa phương tiện
- Giải phẫu thẩm mỹ
- Dịch vụ cứu thương

CalOptima Health có thể đài thọ một dịch vụ không được đài thọ nếu cần thiết về mặt y khoa. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải nộp yêu cầu chấp thuận trước (xin phép trước) cho CalOptima Health hoặc nhóm y tế của quý vị trình bày các lý do tại sao phúc lợi không được đài thọ này lại cần thiết về mặt y khoa.

Để tìm hiểu thêm, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

5. Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Các thành viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ y tế đặc biệt ngay sau khi họ ghi danh. Điều này bảo đảm rằng họ nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, và chăm sóc sức khỏe tâm thần, bao gồm các dịch vụ về phát triển và chuyên khoa. Chương này giải thích về các dịch vụ này.

Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)

Các thành viên dưới 21 tuổi được đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách sau đây bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa để điều trị hoặc chăm sóc cho bất kỳ khiếm khuyết và chẩn đoán về thể chất và tâm thần nào. Các dịch vụ được đài thọ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Buổi khám sức khỏe tổng quát cho trẻ và kiểm tra sức khỏe cho trẻ ở tuổi vị thành niên (những buổi khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chích ngừa (tiêm chủng)
- Thẩm định và điều trị sức khỏe hành vi
- Thẩm định và điều trị sức khỏe tâm thần, bao gồm trị liệu tâm lý cá nhân, theo nhóm và gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được quận đài thọ)
- Thẩm định những trải nghiệm bất lợi thời thơ ấu (adverse childhood experiences, ACE)
- Các thử nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Hướng dẫn về sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ nha khoa (được đài thọ theo chương trình Nha Khoa Medi-Cal)
- Dịch vụ thính giác (được Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em của California đài thọ cho trẻ em hội đủ điều kiện. CalOptima Health sẽ đài thọ các dịch vụ cho trẻ em không đủ tiêu chuẩn nhận CCS).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị Sớm (EPSDT). Các dịch vụ Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị Sớm được khuyến nghị theo hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị, hoặc con của quý vị khỏe mạnh được đài thọ miễn phí cho quý vị. Để đọc những hướng dẫn này, xin vào trang mạng https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf.

Khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc phòng ngừa cho trẻ em

Chăm sóc phòng ngừa bao gồm khám sức khỏe định kỳ, khám tầm soát để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề, và các dịch vụ tư vấn để phát hiện bệnh tật, bệnh hoặc bệnh trạng trước khi chúng gây ra vấn đề. Kiểm tra sức khỏe thường xuyên giúp quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị tìm kiếm bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề có thể bao gồm các rối loạn về y tế, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần, và bất kỳ rối loạn nào do sử dụng chất gây nghiện (bia rượu và ma túy). CalOptima Health đài thọ các buổi khám sức khỏe để tầm soát các vấn đề (bao gồm cả việc thăm định mức độ chì trong máu) bất kỳ lúc nào có nhu cầu, ngay cả khi đó không phải là trong thời gian quý vị hoặc con quý vị khám sức khỏe định kỳ.

Chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm các mũi tiêm mà quý vị hoặc con quý vị cần. CalOptima Health phải bảo đảm rằng tất cả trẻ em ghi danh đều nhận được tất cả những mũi chích cần thiết mà trẻ cần khi trẻ đến khám với bác sĩ. Các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và khám tầm soát được cung cấp miễn phí và không cần sự chấp thuận trước (sự xin phép trước).

Con em của quý vị nên đi khám ở những độ tuổi sau:

- | | |
|-------------------------|------------------------------------|
| ■ 2-4 ngày sau khi sinh | ■ 12 tháng |
| ■ 1 tháng | ■ 15 tháng |
| ■ 2 tháng | ■ 18 tháng |
| ■ 4 tháng | ■ 24 tháng |
| ■ 6 tháng | ■ 30 tháng |
| ■ 9 tháng | ■ Một lần mỗi năm từ 3 đến 20 tuổi |



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ bao gồm:

- Toàn bộ bệnh sử và khám sức khỏe từ đầu đến chân
- Các mũi chích ngừa phù hợp với độ tuổi (California tuân theo lịch chích ngừa của chương trình Bright Futures thuộc Viện Hàn Lâm Nhi Khoa Hoa Kỳ: https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Các thử nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Hướng dẫn về sức khỏe
- Khám tầm soát thị giác và thính giác
- Khám tầm soát sức khỏe răng miệng
- Thẩm định sức khỏe hành vi

Khi bác sĩ phát hiện quý vị hoặc con của quý vị có một vấn đề thể chất hoặc sức khỏe tâm thần trong quá trình kiểm tra hoặc tầm soát, quý vị hoặc con của quý vị có thể cần dịch vụ chăm sóc y tế. CalOptima Health sẽ đài thọ dịch vụ chăm sóc miễn phí cho quý vị, bao gồm:

- Bác sĩ, y tá có chứng chỉ và được quyền viết toa, và chăm sóc tại bệnh viện
- Chích ngừa để giữ cho quý vị khỏe mạnh
- Trị liệu vật lý, phát âm/ngôn ngữ, và kỹ năng
- Dịch vụ y tế tại nhà, bao gồm thiết bị y tế, tiếp liệu, và thiết bị
- Điều trị các vấn đề về thị giác, bao gồm kính đeo mắt
- Điều trị các vấn đề về thính giác, bao gồm dụng cụ trợ thính khi dụng cụ không được CCS đài thọ
- Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi cho các tình trạng y tế như rối loạn phổ tự kỷ, và các khuyết tật về phát triển khác
- Điều phối y tế và hướng dẫn sức khỏe
- Giải phẫu tái tạo, là giải phẫu để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do khuyết tật bẩm sinh, bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, hoặc bệnh tật để cải thiện chức năng hoặc tạo hình dáng bình thường



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em ghi danh vào CalOptima Health phải được xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu khi 12 và 24 tháng tuổi hoặc trong độ tuổi từ 36 đến 72 tháng nếu không được thử nghiệm sớm hơn. Trẻ em cũng nên được khám tầm soát bất cứ khi nào bác sĩ tin rằng một thay đổi trong cuộc sống đã khiến trẻ gặp nguy hiểm.

Giúp nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

CalOptima Health sẽ giúp các thành viên dưới 21 tuổi và gia đình của họ nhận được các dịch vụ họ cần. Điều phối viên chăm sóc của CalOptima Health có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, khi cần
- Giúp đặt lịch hẹn
- Sắp xếp dịch vụ chuyên chở y tế để trẻ có thể đi đến các buổi hẹn
- Giúp điều phối việc chăm sóc cho các dịch vụ được chương trình Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS) cung cấp, chẳng hạn như:
 - Các dịch vụ điều trị và phục hồi cho sức khỏe tâm thần và các rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
 - Điều trị các vấn đề về răng miệng, bao gồm cả chỉnh răng

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua Chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình khác

Khám nha khoa tổng quát

Giữ sạch cho nướu của trẻ bằng cách chải nhẹ nướu bằng khăn mềm mỗi ngày. Vào khoảng bốn đến sáu tháng, quá trình “mọc răng” sẽ bắt đầu khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn khám nha khoa đầu tiên cho con mình ngay sau khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy điều kiện nào đến trước.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây là dịch vụ miễn phí hoặc có mức chi phí thấp cho: Trẻ sơ sinh từ 1 đến 4 tuổi

- Lần khám răng đầu tiên cho bé
- Khám răng lần đầu cho bé
- Khám răng (mỗi 6 tháng và đôi khi có thể khám nhiều hơn)
- Chụp quang tuyến X
- Làm sạch răng (mỗi 6 tháng và đôi khi có thể nhiều lần hơn)
- Bôi lớp florua (mỗi 6 tháng và đôi khi có thể khám nhiều hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng (nhổ bỏ răng)
- Các dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y khoa)

Trẻ từ 5-12 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi có thể khám nhiều hơn)
- Chụp quang tuyến X
- Bôi lớp florua (mỗi 6 tháng và đôi khi có thể nhiều hơn)
- Làm sạch răng (mỗi 6 tháng và đôi khi có thể nhiều lần hơn)
- Chất trám răng hàm
- Trám răng
- Lấy tủy răng
- Nhổ răng (nhổ bỏ răng)
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y khoa)

Trẻ từ 13-20 tuổi

- Khám nha khoa (mỗi 6 tháng và đôi khi có thể khám nhiều hơn)
- Chụp quang tuyến X
- Bôi lớp florua (mỗi 6 tháng và đôi khi có thể nhiều hơn)
- Làm sạch răng (mỗi 6 tháng và đôi khi có thể nhiều lần hơn)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những người đủ điều kiện
- Trám răng
- Mão răng
- Lấy tủy răng
- Nhổ răng (nhổ bỏ răng)
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- Thuốc an thần (nếu cần thiết về mặt y khoa)

*Các nhà cung cấp dịch vụ nên xem xét về thuốc an thần và gây mê toàn thân khi các nhà cung cấp dịch vụ xác định và có tài liệu về lý do gây mê cục bộ không thích hợp về mặt y khoa, và việc điều trị nha khoa được chấp thuận trước hoặc không cần chấp thuận trước (sự xin phép trước).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

Đây là một số lý do mà việc gây mê cục bộ không thể được sử dụng và thuốc an thần hoặc gây mê toàn thân có thể được sử dụng thay thế:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc ngăn cản bệnh nhân hồi đáp lại nỗ lực của nhà cung cấp dịch vụ trong việc thực hiện điều trị
- Các thủ thuật phục hồi hoặc giải phẫu lớn
- Trẻ em không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ chích thuốc
- Gây mê cục bộ không thể kiểm soát cơn đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, xin gọi cho Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal ở số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal tại <https://smilecalifornia.org/>.

Các dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con của quý vị gặp khó khăn trong việc tham gia và học tập ở trường, xin nói chuyện với bác sĩ của con em quý vị, các giáo viên, hoặc ban giám hiệu trường. Ngoài các phúc lợi y tế được CalOptima Health đài thọ, có những dịch vụ mà nhà trường phải cung cấp để giúp con của quý vị học hỏi và không bị tụt hậu. Các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con em của quý vị học bao gồm:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| ■ Dịch vụ phát âm và ngôn ngữ | ■ Dịch vụ Công tác Xã hội |
| ■ Dịch vụ tâm lý | ■ Dịch vụ tư vấn |
| ■ Vật lý trị liệu | ■ Dịch vụ y tá của trường |
| ■ Trị liệu kỹ năng | ■ Dịch vụ đưa đến và đón về từ trường |
| ■ Công nghệ hỗ trợ | |

Các dịch vụ này do Bộ Giáo Dục California cung cấp và chi trả. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con quý vị, quý vị có thể lập một kế hoạch tùy chỉnh sẽ giúp ích tốt nhất cho con em của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết vấn đề

- **Than phiền (phàn nàn)** khi quý vị có một vấn đề hoặc không hài lòng với CalOptima Health hoặc một nhà cung cấp dịch vụ hoặc với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị đã nhận được từ một nhà cung cấp dịch vụ.
- Sử dụng **khiếu nại** khi quý vị không đồng ý với quyết định của CalOptima Health vì thay đổi các dịch vụ của quý vị hoặc không đòi hỏi cho các dịch vụ.

Quý vị có quyền nộp đơn than phiền và khiếu nại với CalOptima Health để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này sẽ không lấy đi bất cứ quyền hạn hợp pháp và biện pháp khắc phục nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị vì nộp đơn than phiền với chúng tôi hoặc báo cáo các vấn đề. Việc cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả các thành viên.

Quý vị có thể liên lạc với CalOptima Health trước để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Xin gọi cho chúng tôi từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều từ thứ Hai đến thứ Sáu ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**). Xin cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Văn Phòng Thanh Tra Kiểm Soát Sự Chăm Sóc Sức Khỏe Medi-Cal của Văn Phòng Dịch Vụ Y Tế (DHCS) của California cũng có thể trợ giúp quý vị. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề trong việc tham gia, thay đổi, hoặc rời khỏi một chương trình y tế. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị đã dọn nhà và gặp khó khăn trong việc chuyển chương trình Medi-Cal của quý vị sang quận mới. Quý vị có thể gọi cho Văn Phòng Thanh Tra từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều ở số 1-888-452-8609. Cuộc gọi này miễn phí.

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền với văn phòng về sự hội đủ điều kiện tại quận của quý vị về sự hội đủ điều kiện của quý vị với Medi-Cal. Nếu quý vị không chắc mình có thể nộp đơn than phiền với ai, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm y tế của quý vị, xin gọi cho Medi-Cal từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều ở số 1-800-541-5555.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Than phiền

Than phiền (hoặc phàn nàn) là khi quý vị có một vấn đề hoặc không hài lòng với dịch vụ mà quý vị nhận được từ CalOptima Health hoặc một nhà cung cấp dịch vụ. Không có giới hạn về thời gian để nộp đơn than phiền. Quý vị có thể nộp đơn than phiền với CalOptima Health bất cứ lúc nào qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc trên mạng. Với sự đồng ý của quý vị, người đại diện được cho phép của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ cũng có thể nộp đơn than phiền cho quý vị.

- **Qua điện thoại:** Xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)** từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Xin cung cấp số ID chương trình y tế, tên, và lý do than phiền của quý vị.
- **Qua đường bưu điện:** Xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)** và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, vui lòng điền vào mẫu đơn đó. Xin chắc chắn cho biết tên, số ID chương trình y tế của quý vị, và lý do than phiền của quý vị. Xin cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào.

Xin gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

CalOptima Health
Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn những mẫu đơn than phiền.

- **Trang mạng:** Xin vào trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị cần trợ giúp để nộp đơn than phiền, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết là chúng tôi đã nhận được than phiền đó. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư khác cho biết chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị như thế nào. Nếu quý vị gọi cho CalOptima Health về than phiền không phải về sự đài thọ dịch vụ chăm sóc y tế, sự cần thiết về mặt y khoa, hoặc điều trị mang tính thí nghiệm hoặc thử nghiệm, và than phiền của quý vị được giải quyết chậm nhất vào cuối ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể không nhận được thư.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến mối quan ngại nghiêm trọng về sức khỏe, chúng tôi sẽ bắt đầu xem xét khẩn cấp (nhanh). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu xem xét khẩn cấp, xin gọi cho chúng tôi ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về cách chúng tôi sẽ xử lý than phiền của quý vị và liệu chúng tôi có giải quyết khẩn cấp than phiền của quý vị hay không. Nếu chúng tôi xác định rằng chúng tôi sẽ không giải quyết khẩn cấp than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết than phiền của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, kể cả nếu như quý vị tin rằng mối quan ngại của mình đủ tiêu chuẩn để được xem xét khẩn cấp, hoặc CalOptima Health không hồi đáp cho quý vị trong thời hạn 72 giờ.

Các đơn than phiền liên quan đến phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình than phiền của CalOptima Health. Các thành viên có thể nộp than phiền về các phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm số 5 hoặc 711. Hoặc vào trang <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Các đơn than phiền liên quan đến phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện để được Xem Xét Y Khoa Độc Lập. Số điện thoại miễn phí của DMHC là 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891). Quý vị có thể tìm thấy mẫu đơn Xem Xét Y Khoa Độc Lập/Than Phiền và các hướng dẫn tại trang mạng của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.

Khiếu nại

Khiếu nại khác với than phiền. Khiếu nại là một yêu cầu để chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về các dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị một lá thư Thông Báo Giải Quyết (NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ từ chối, trì hoãn, thay đổi, hoặc chấm dứt một dịch vụ, và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Người đại diện được cho phép của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ cũng có thể nộp khiếu nại cho quý vị khi có văn bản cho phép của quý vị.

Quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên Thông Báo Giải Quyết (NOA) mà quý vị đã nhận được từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định cắt giảm, tạm ngưng hoặc chấm dứt các dịch vụ mà quý vị đang sử dụng ngay bây giờ, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ đó trong khi chờ quyết định khiếu nại của mình. Đây được gọi là Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định. Để nhận được Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định, quý vị phải yêu cầu chúng tôi khiếu nại trong vòng 10 ngày kể từ ngày được ghi trên Thông Báo Giải Quyết hoặc trước ngày mà chúng tôi cho biết các dịch vụ của



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

quý vị sẽ chấm dứt, tùy theo ngày nào đến sau. Khi quý vị yêu cầu khiếu nại trong những trường hợp này, các dịch vụ sẽ tiếp tục.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trên trang mạng:

- **Qua điện thoại:** Xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)** từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Xin cung cấp tên, số ID chương trình y tế và dịch vụ quý vị đang khiếu nại.
- **Qua đường bưu điện:** Xin gọi cho CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)** và yêu cầu gửi một mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn, xin điền vào mẫu đơn đó. Xin chắc chắn cho biết tên quý vị, số ID chương trình y tế của quý vị và dịch vụ quý vị khiếu nại.

Xin gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến:

CalOptima Health
Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn các mẫu đơn khiếu nại.

- **Trên mạng:** Xin vào trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**.

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu khiếu nại hoặc yêu cầu Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**.

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết là chúng tôi đã nhận được khiếu nại đó. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định khiếu nại của chúng tôi và gửi cho quý vị thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (Notice of Appeal Resolution, NAR). Nếu chúng tôi không cho quý vị biết về quyết định của chúng tôi về khiếu nại trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu một Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang từ Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS). Trong trường hợp này, Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang đưa ra quyết định cuối cùng.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra một quyết định nhanh vì thời gian giải quyết khiếu nại của quý vị sẽ khiến tính mạng, sức khỏe, hoặc khả năng hoạt động chức năng của quý vị rơi vào tình trạng nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu một thủ tục xem xét khẩn cấp (nhanh). Để yêu cầu xem xét nhanh, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Cần làm gì nếu quý vị không đồng ý với quyết định về khiếu nại

Nếu quý vị yêu cầu khiếu nại và nhận được thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (NAR) cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình, hoặc quý vị chưa bao giờ nhận được thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại và đã qua thời hạn 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu một **Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang** từ Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS), và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn phí của Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California là 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349). Quý vị cũng có thể yêu cầu một Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang trên mạng tại <https://www.cdss.ca.gov>.

Quý vị sẽ không phải chi trả cho Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

Các phần dưới đây có thêm thông tin về cách yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

CalOptima Health không giải quyết các than phiền và khiếu nại liên quan đến phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx. Quý vị có thể gửi than phiền và khiếu nại về các phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm số 5 hoặc 711.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến phúc lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với CalOptima Health và thẩm phán từ Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California. Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết rằng chúng tôi đã đưa ra quyết định chính xác. Quý vị có quyền yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã yêu cầu khiếu nại với chúng tôi và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về việc khiếu nại của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định trong thời gian quý vị khiếu nại và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang của



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

mình, quý vị phải yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày có thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại của chúng tôi, hoặc trước ngày chúng tôi cho biết rằng (các) dịch vụ của quý vị sẽ chấm dứt, tùy theo điều kiện nào đến sau.

Nếu quý vị cần trợ giúp để bảo đảm rằng Trợ Cấp Tạm Trong Khi Chờ Quyết Định sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang của quý vị, xin liên lạc với CalOptima Health từ 8 giờ sáng và 5:30 chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu, bằng cách gọi số **1-714-246-8500** hoặc đường dây miễn phí ở số **1-888-587-8088**. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi số **711**. Người đại diện được cho phép của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu một Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho quý vị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu một Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần hoàn tất quy trình khiếu nại của chúng tôi.

Thí dụ, quý vị có thể yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần phải hoàn tất quy trình khiếu nại của chúng tôi, nếu chúng tôi không thông báo chính xác hoặc đúng thời hạn về các dịch vụ của quý vị. Điều này được gọi là Tình Trạng Đã Hết Cách. Dưới đây là một số thí dụ về Tình Trạng Đã Hết Cách:

- Chúng tôi không cung cấp thư Thông Báo Giải Quyết hoặc Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại cho quý vị bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng
- Chúng tôi đã mắc sai sót ảnh hưởng đến bất kỳ quyền hạn nào của quý vị
- Chúng tôi không cung cấp thư Thông Báo Giải Quyết cho quý vị
- Chúng tôi không cung cấp thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại
- Chúng tôi đã mắc lỗi trong thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại của chúng tôi
- Chúng tôi đã không quyết định khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Chúng tôi quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp nhưng đã không trả lời đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị có thể yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang bằng những cách sau đây:

- **Qua trang mạng:** Yêu cầu buổi điều trần trên mạng tại **www.CDSS.CA.GOV**
- **Qua fax:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và fax đến Phòng Điều Trần Tiểu Bang ở số 1-833-281-0905
- **Qua điện thoại:** Xin gọi cho Phòng Điều Trần Tiểu Bang ở số 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- **Qua đường bưu điện:** Điền vào mẫu đơn được cung cấp kèm theo thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi đến:

California Department of Social Services

State Hearings Division

P.O. Box 944243, MS 09-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

Nếu quý vị cần trợ giúp yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Xin gọi ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).

Tại buổi điều trần, quý vị sẽ đưa ra những lý lẽ của mình. Chúng tôi sẽ đưa ra những lý lẽ của chúng tôi. Có thể mất tối đa 90 ngày để thẩm phán ra quyết định về trường hợp của quý vị. CalOptima Health phải tuân theo những gì thẩm phán quyết định.

Nếu quý vị muốn Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California đưa ra quyết định gấp vì thời gian cần để có Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ khiến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị, người đại diện được cho phép của quý vị, hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể liên lạc với Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California và yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang khẩn cấp (nhANH). Văn Phòng Dịch Vụ Xã Hội California phải đưa ra quyết định không trễ hơn 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ đầy đủ của quý vị từ CalOptima Health.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người có Medi-Cal đã thực hiện hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo việc đó bằng cách gọi đến số điện thoại miễn phí được giữ kín thông tin 1-800-822-6222 hoặc nộp đơn trên mạng tại <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm:

- Giả mạo hồ sơ y tế
- kê nhiều thuốc hơn mức cần thiết về mặt y khoa
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y khoa
- Lập hóa đơn cho những dịch vụ không được cung cấp
- Lập hóa đơn cho những dịch vụ chuyên môn khi chuyên gia đã không thực hiện dịch vụ đó



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Cung cấp các vật dụng và dịch vụ miễn phí hoặc giảm giá cho các thành viên nhằm tạo ảnh hưởng đến việc thành viên chọn lựa nhà cung cấp dịch vụ nào
- Thay đổi bác sĩ gia đình của thành viên mà thành viên không biết

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của một người nhận phúc lợi bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Cho mượn, bán, hoặc đưa thẻ ID chương trình y tế hoặc thẻ Xác Định Phúc Lợi Medi-Cal (BIC) cho một người khác
- Nhận những cách điều trị hoặc thuốc giống nhau hoặc tương tự nhau từ hơn một nhà cung cấp dịch vụ
- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là một trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình y tế của một người khác
- Đi các chuyến xe chuyên chở về y tế và không liên quan đến y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, cho các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, hoặc khi quý vị không có lịch hẹn y tế hoặc đơn thuốc để đến lấy

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng, xin viết tên, địa chỉ và số ID của người đã có hành vi gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng. Cung cấp nhiều thông tin nhất có thể về người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên môn nếu đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cung cấp ngày xảy ra sự kiện và tóm tắt chính xác chuyện gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị tới:

CalOptima Health
Office of Compliance — SIU
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Đường dây nóng về Tuân Thủ và Đạo Đức ở số **1-855-507-1805 (TTY 711)**



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

7. Những quyền hạn và trách nhiệm

Là một thành viên của CalOptima Health, quý vị có một số quyền hạn và trách nhiệm nhất định. Chương này sẽ giải thích về các quyền hạn và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền hạn với tư cách là thành viên của CalOptima Health.

Quyền hạn của quý vị

Đây là những quyền hạn của quý vị với tư cách là thành viên của CalOptima Health:

- Được đối xử tôn trọng và lịch sự, được cân nhắc về quyền riêng tư và nhu cầu giữ kín thông tin y tế của quý vị
- Được cung cấp thông tin về chương trình y tế và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được đài thọ, bác sĩ y khoa, các quyền và trách nhiệm của thành viên
- Được nhận thông tin thành viên được dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng, bao gồm tất cả các thông báo về than phiền và khiếu nại
- Được đưa ra các khuyến nghị về quy định về quyền hạn và trách nhiệm thành viên của CalOptima Health
- Có thể chọn một bác sĩ gia đình trong hệ thống của CalOptima Health
- Được tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống
- Được tham gia vào việc đưa ra quyết định với các nhà cung cấp dịch vụ về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chính quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị
- Nêu ra các than phiền, bằng lời nói hoặc bằng văn bản, về cơ quan này hoặc dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được
- Được biết lý do y tế khiến CalOptima Health đưa ra quyết định từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế
- Được nhận dịch vụ điều phối y tế
- Yêu cầu khiếu nại quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc phúc lợi
- Được nhận dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

7 | Những quyền hạn và trách nhiệm

- Nhận trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương của quý vị hoặc các nhóm khác
- Lập bản chỉ thị trước
- Được yêu cầu Buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu dịch vụ hoặc phúc lợi bị từ chối và quý vị đã nộp đơn khiếu nại lên CalOptima Health và vẫn không hài lòng với quyết định này, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về khiếu nại của mình sau 30 ngày, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể có một buổi điều trần khẩn cấp
- Được rút tên ra khỏi (rời bỏ) CalOptima Health và đổi sang một chương trình y tế khác trong quận theo yêu cầu
- Được tiếp cận dịch vụ mà trẻ em vị thành niên được quyền tự cho phép
- Nhận thông tin thành viên bằng văn bản miễn phí ở các định dạng khác (chẳng hạn như chữ nổi, chữ in khổ lớn, bản ghi âm, và các định dạng điện tử có thể truy cập được) theo yêu cầu và kịp thời phù hợp với định dạng được yêu cầu và theo Phần 14182 của Bộ Luật Phúc Lợi & Tổ Chức(b)(12)
- Không phải chịu bất kỳ hình thức kiểm chế hoặc cách ly nào được sử dụng như biện pháp để ép buộc, kỷ luật, tạo thuận tiện hoặc trả thù
- Thảo luận trung thực thông tin về các chọn lựa điều trị có sẵn và các chọn lựa thay thế, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của quý vị, bất kể chi phí hoặc sự đòi hỏi
- Được quyền xem và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu sửa đổi hoặc chỉnh sửa chúng, như được quy định trong Bộ Luật Quy Định Liên Bang (CFR) 45 các phần 164.524 và 164.526
- Được tự do thực hiện các quyền này mà không bị ảnh hưởng một cách bất lợi đến cách CalOptima Health, các nhà cung cấp dịch vụ hay tiểu bang đối xử với quý vị
- Được tiếp cận với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung Tâm Sinh Sản Độc Lập, Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang, Phòng Khám Sức Khỏe cho Người Bản Địa, dịch vụ hộ sinh, Trung Tâm Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn, các dịch vụ cho bệnh lây nhiễm qua đường tình dục và các dịch vụ cấp cứu bên ngoài hệ thống của CalOptima Health theo luật liên bang.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Trách nhiệm của quý vị

Thành viên CalOptima Health có những trách nhiệm sau:

- Biết, hiểu và tuân theo những điều khoản trong cẩm nang thành viên
- Hiểu các nhu cầu y tế của quý vị và làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để thiết lập chương trình điều trị cho quý vị
- Tuân theo chương trình điều trị mà quý vị đã đồng ý với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Cho CalOptima Health và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết những gì chúng tôi cần biết về bệnh trạng của quý vị để chúng tôi có thể chăm sóc cho quý vị
- Lấy hẹn và giữ hẹn đi khám bệnh và nhớ cho văn phòng bác sĩ biết khi quý vị phải bỏ hẹn
- Tìm hiểu về bệnh trạng của quý vị và những gì giúp cho quý vị khỏe mạnh
- Tham gia những chương trình chăm sóc sức khỏe giúp cho quý vị khỏe mạnh
- Hợp tác và lịch sự với những người tham gia vào việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị

Thông báo về việc không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái pháp luật. CalOptima Health tuân theo luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. CalOptima Health không phân biệt đối xử bất hợp pháp, loại trừ mọi người hoặc đối xử khác biệt với họ vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính, hoặc xu hướng tính dục.

CalOptima Health cung cấp:

- Các biện pháp trợ giúp và các dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp tốt hơn, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu hội đủ điều kiện
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (khổ chữ in lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập, và các định dạng khác)



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên hội đủ điều kiện
 - Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin liên lạc với CalOptima Health từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, bằng cách gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. Hoặc, nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi số **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.

Cách thức nộp đơn than phiền

Nếu quý vị tin rằng CalOptima Health đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử bất hợp pháp theo cách khác trên cơ sở giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật tâm thần, khuyết tật thể chất, bệnh trạng, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới, hoặc xu hướng tính dục, quý vị có thể nộp đơn than phiền đến Văn Phòng Giải Quyết Than Phiền và Khiếu Nại của CalOptima Health. Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng văn bản, trực tiếp, hoặc bằng phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Xin liên lạc với Văn Phòng Giải Quyết Than Phiền và Khiếu Nại của CalOptima Health từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu, bằng cách gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. Hoặc, nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc nói, vui lòng gọi số **711** để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc viết thư và gửi đến:
CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services department
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc CalOptima Health và nói rằng quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- **Bằng hình thức điện tử:** Vào trang mạng của CalOptima Health tại **www.caloptima.org**.

Văn Phòng Dân Quyền – Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế California

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền cho Văn Phòng Dân Quyền thuộc Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế California qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng phương thức điện tử:



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

- **Qua điện thoại:** Xin gọi số 1-916-440-7370. Nếu quý vị gặp khó khăn về nghe hoặc, vui lòng gọi số 711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông).
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Các mẫu đơn than phiền có sẵn tại địa chỉ
https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **Bằng hình thức điện tử:** Gửi email đến địa chỉ CivilRights@dhcs.ca.gov.

Văn Phòng Dân Quyền – Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, bằng văn bản hoặc hình thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Xin gọi số 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi TTY ở số 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch Vụ Tiếp Âm California.
- **Bằng văn bản:** Điền vào mẫu đơn than phiền hoặc gửi thư đến:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Các mẫu đơn than phiền có sẵn tại địa chỉ
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Bằng hình thức điện tử:** Xin vào Trang Thông Tin về Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

Các cách để tham gia với tư cách là thành viên

CalOptima Health muốn nghe ý kiến của quý vị. CalOptima Health có các cuộc họp để nói về những gì đang hoạt động tốt và cách CalOptima Health có thể cải thiện. Các thành viên được mời đến tham dự. Xin đến tham dự cuộc họp!



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Ủy Ban Cố Vấn Thành Viên (Member Advisory Committee, MAC) của CalOptima Health

CalOptima Health có một nhóm gọi là Ủy Ban Cố Vấn Thành Viên của CalOptima Health họp mặt hàng tháng. Nhóm này bao gồm các thành viên CalOptima Health, đại diện cộng đồng, những người ủng hộ, và nhân viên từ Sở Xã Hội và Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe. Quý vị có thể tham gia vào nhóm này nếu quý vị muốn. Nhóm trao đổi về cách cải thiện các chính sách của CalOptima Health và chịu trách nhiệm:

- Xác định các vấn đề mà các thành viên gặp phải khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và báo cáo cho Ban Giám Đốc của

Ủy Ban Cố Vấn Thành Viên Chương Trình Trẻ Em Toàn Diện

CalOptima Health có một nhóm gọi là Ủy Ban Cố Vấn Thành Viên Chương Trình Trẻ Em Toàn Diện họp mặt hai tháng một lần. Nhóm này đại diện cho phụ huynh, người giám hộ, hoặc cha mẹ nuôi của trẻ là thành viên CalOptima Health có bệnh trạng đủ điều kiện tham gia Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em của California, và các đại diện cộng đồng. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu quý vị muốn. Nhóm này trao đổi về cách cải thiện các chính sách của CalOptima Health và chịu trách nhiệm về:

- Xác định các vấn đề mà các thành viên gặp phải khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và báo cáo cho Ban Giám Đốc của CalOptima Health

Nếu quý vị muốn tham gia vào những nhóm này, xin gọi số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**) hoặc vào trang mạng **www.caloptima.org**.

Thông báo về quyền riêng tư

Chương trình của chúng tôi có một bản tuyên bố miêu tả các quy định và thủ tục của CalOptima Health áp dụng trong việc giữ kín hồ sơ y tế và sẵn sàng cung cấp cho quý vị khi được yêu cầu.

Nếu quý vị đến tuổi trưởng thành và có thể đưa ra quyết định đồng ý cho các dịch vụ nhạy cảm, quý vị không cần phải được sự cho phép của bất kỳ thành viên nào khác để nhận dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi hóa đơn thanh toán cho các dịch vụ nhạy cảm. Quý vị có thể đọc thêm về các dịch vụ nhạy cảm trong phần “Chăm sóc nhạy cảm” của cẩm nang này.

Quý vị có thể yêu cầu CalOptima Health gửi thông tin liên lạc về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ nhận thư, địa chỉ email, hoặc số điện thoại khác mà quý vị chọn. Điều này được gọi là “yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín.” Nếu quý vị yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín, CalOptima Health sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

của quý vị cho bất kỳ ai nếu không được cho phép bằng văn bản. Nếu quý vị không cung cấp địa chỉ nhận thư, địa chỉ email, hoặc số điện thoại, CalOptima Health sẽ gửi thông tin liên lạc dưới tên của quý vị đến địa chỉ hoặc số điện thoại có trong hồ sơ.

CalOptima Health sẽ tôn trọng các yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín theo hình thức và định dạng mà quý vị đã yêu cầu. Hoặc chúng tôi sẽ bảo đảm việc thông tin liên lạc với quý vị có thể thực hiện dễ dàng ở hình thức và định dạng mà quý vị đã yêu cầu. Chúng tôi sẽ gửi thông tin liên lạc đến nơi mà quý vị đã chọn. Yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín của quý vị sẽ có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy bỏ yêu cầu hoặc gửi một yêu cầu mới về việc giữ kín thông tin liên lạc.

Quý vị có thể yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín bằng cách hoàn tất và gửi Mẫu đơn Yêu cầu Hạn chế Cách thức/Phương thức Liên lạc được Giữ kín. Yêu cầu cho thông tin liên lạc được giữ kín của quý vị có thể nộp trực tiếp tại văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health. Văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health có thể trợ giúp quý vị hoặc người đại diện cá nhân của quý vị hoàn tất Mẫu đơn Yêu cầu Hạn chế Cách thức/Phương thức Liên lạc được Giữ kín.

Phần trình bày của CalOptima Health về các quy định và thủ tục bảo vệ thông tin y tế của quý vị (còn gọi là “Thông Báo Quyền Riêng Tư”) được bao gồm bên dưới:

CalOptima Health cung cấp cho quý vị quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal. Luật tiểu bang và liên bang yêu cầu chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị. Sau khi quý vị đủ điều kiện và ghi danh vào chương trình y tế của chúng tôi, Medicare hoặc Medi-Cal sẽ gửi thông tin của quý vị cho chúng tôi. Chúng tôi cũng lấy thông tin y tế từ các bác sĩ, phòng khám, phòng thí nghiệm và bệnh viện của quý vị để chấp thuận và thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Thông báo này giải thích cách thông tin y tế về quý vị có thể được sử dụng và chia sẻ cũng như cách quý vị có thể tiếp cận thông tin này. **Xin xem xét kỹ thông báo này.**

Quyền hạn của quý vị

Khi nói đến thông tin sức khỏe của quý vị, quý vị có một số quyền nhất định.

Phần này giải thích các quyền của quý vị và một số trách nhiệm của chúng tôi trong việc trợ giúp quý vị.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Nhận bản sao hồ sơ y tế và yêu cầu của quý vị	• Quý vị có thể yêu cầu xem hoặc nhận một bản sao hồ sơ y tế và yêu cầu thanh toán của quý vị cũng như thông tin sức khỏe khác mà chúng tôi có về quý vị. Quý vị phải thực hiện việc yêu cầu này bằng văn bản. Quý vị sẽ được gửi một mẫu đơn để điền vào và chúng tôi có thể tính một khoản phí hợp lý cho chi phí sao chép và gửi hồ sơ. Quý vị phải cung cấp mẫu ID hợp lệ để xem hoặc nhận bản sao hồ sơ y tế của mình. • Chúng tôi sẽ cung cấp một bản sao hoặc một bản tóm tắt về sức khỏe và hồ sơ yêu cầu của quý vị, thường là trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu. • Chúng tôi có thể không cho quý vị xem một số phần nhất định trong hồ sơ của quý vị vì những lý do được luật pháp cho phép. • CalOptima Health không có bản sao hoàn chỉnh của 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 lạc với bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị.
Yêu cầu chúng tôi chỉnh sửa hồ sơ y tế và yêu cầu thanh toán	• Quý vị có quyền gửi một yêu cầu bằng văn bản để yêu cầu thay đổi thông tin trong hồ sơ của quý vị nếu thông tin đó không đúng hoặc không đầy đủ. Quý vị phải thực hiện việc yêu cầu bằng văn bản. • Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu thông tin không được CalOptima Health tạo hoặc lưu giữ, hoặc chúng tôi tin rằng thông tin đó là chính xác và đầy đủ, nhưng chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do bằng văn bản trong vòng 60 ngày. • Nếu chúng tôi không thực hiện những thay đổi mà quý vị yêu cầu, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định của mình. Quý vị cũng có thể gửi một tuyên bố cho biết lý do tại sao quý vị không đồng ý với hồ sơ của chúng tôi và tuyên bố của quý vị sẽ được lưu trong hồ sơ của quý.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Yêu cầu thông tin liên lạc được giữ kín	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên lạc với quý vị bằng phương thức liên lạc mà quý vị mong muốn (thí dụ: điện thoại nhà riêng hoặc điện thoại nơi làm việc) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. • Chúng tôi sẽ cân nhắc tất cả các yêu cầu công bằng. Chúng tôi phải trả lời “đồng ý” nếu quý vị cho chúng tôi biết quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu chúng tôi không làm như vậy.
Yêu cầu chúng tôi giới hạn những gì chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ một số thông tin sức khỏe nhất định cho việc điều trị, thanh toán hoặc hoạt động của chúng tôi. • Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị và chúng tôi có thể trả lời “không đồng ý” nếu yêu cầu ảnh hưởng đến việc chăm sóc của quý vị.
Nhận danh sách những người mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin	• Quý vị có thể yêu cầu một danh sách về những lần chúng tôi đã chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trong 6 năm trước ngày quý vị yêu cầu. • Quý vị có quyền yêu cầu một danh sách về những thông tin nào đã được chia sẻ, được chia sẻ với ai, được chia sẻ khi nào và lý do chia sẻ. • Chúng tôi sẽ bao gồm tất cả các tiết lộ ngoại trừ những tiết lộ về hoạt động điều trị, thanh toán và chăm sóc sức khỏe, và một số tiết lộ khác (chẳng hạn như bất kỳ tiết lộ nào quý vị yêu cầu chúng tôi thực hiện).
Nhận một bản sao của thông báo quyền riêng tư này	• Quý vị có thể yêu cầu một bản sao của thông báo này bất kỳ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận thông báo dưới dạng điện tử. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một bản sao trên giấy trong thời gian thích hợp. • Quý vị cũng có thể tìm thấy thông báo này trên trang mạng của chúng tôi tại địa www.caloptima.org.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

7 | Những quyền hạn và trách nhiệm

Chọn ai đó để hành động thay cho quý vị	- Nếu quý vị đã cho ai đó quyền Đưa Ra Quyết Định Về Việc Khám Chữa Bệnh hoặc nếu ai đó là người giám hộ hợp pháp của quý vị, người đó có thể sử dụng các quyền của quý vị và đưa ra chọn lựa về thông tin sức khỏe của quý vị. - Chúng tôi sẽ bảo đảm rằng người đó có thẩm quyền này và có thể hành động thay cho quý vị trước khi chúng tôi thực hiện bất kỳ hành động nào.
Nộp đơn than phiền nếu quý vị cảm thấy quyền hạn của mình bị vi phạm	- Nếu cảm thấy chúng tôi đã vi phạm quyền của quý vị, quý vị có thể than phiền bằng cách liên lạc với chúng tôi thông qua việc sử dụng thông tin trong thông báo này. - Chúng tôi sẽ không trả đũa quý vị vì quý vị nộp đơn than phiền.
Sử dụng hạn chế thanh toán	Nếu quý vị thanh toán toàn bộ hóa đơn cho một dịch vụ, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ của quý vị không chia sẻ thông tin về dịch vụ đó với chúng tôi. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị gửi hóa đơn thanh toán cho CalOptima Health, chúng tôi không phải đồng ý với việc hạn chế. Nếu luật yêu cầu tiết lộ, CalOptima Health không phải đồng ý với hạn chế của quý vị.

Đối với một số thông tin sức khỏe nhất định, quý vị có thể cho chúng tôi biết chọn lựa của quý vị về những gì chúng tôi chia sẻ.

Nếu quý vị có mong muốn về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị trong các trường hợp được miêu tả bên dưới, vui lòng liên lạc với chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, nếu chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín (Protected Health Information, PHI) của quý vị ngoài mục đích điều trị, thanh toán hoặc hoạt động, trước tiên chúng tôi phải có sự cho phép bằng văn bản của quý vị. Nếu quý vị cho phép chúng tôi, quý vị có thể lấy lại sự cho phép bằng văn bản bất cứ lúc nào. Chúng tôi không thể lấy lại những gì chúng tôi đã sử dụng hoặc đã chia sẻ khi được sự cho phép bằng văn bản của quý vị, nhưng chúng tôi sẽ ngừng sử dụng hoặc chia sẻ Thông Tin Sức Khỏe Được Giữ Kín của quý vị trong tương lai.

Trong những trường hợp này, quý vị có cả quyền và chọn lựa để yêu cầu chúng tôi:	- Chia sẻ thông tin với gia đình, bạn bè thân thiết của quý vị hoặc những người khác có liên quan đến việc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị - Chia sẻ thông tin trong tình huống cứu trợ thiên tai
---	---



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Trong những trường hợp này, chúng tôi không bao giờ chia sẻ thông tin của quý vị trừ khi quý vị cho phép chúng tôi bằng văn bản:	• <u>Ghi Chú về Trị Liệu Tâm Lý</u>: Chúng tôi phải được sự cho phép của quý vị đối với bất kỳ việc sử dụng hoặc tiết lộ các ghi chú về trị liệu tâm lý, ngoại trừ việc thực hiện một số việc điều trị, thanh toán hoặc hoạt động chăm sóc sức khỏe. • Mục đích tiếp thị • Bán thông tin của quý vị
--	---

Việc Sử Dụng và Tiết Lộ của Chúng Tôi

CalOptima Health có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị chỉ để điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe liên quan đến chương trình Medicare hoặc Medi-Cal mà quý vị ghi danh vào. Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị trong các cuộc trao đổi thông tin y tế với nhà cung cấp dịch vụ có liên quan đến dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được. Thông tin chúng tôi sử dụng và chia sẻ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tên của quý vị
- Địa chỉ
- Lịch sử nhận dịch vụ chăm sóc và sự điều trị được cung cấp cho quý vị
- Chi phí hoặc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc

Một số thí dụ về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị với những người liên quan đến dịch vụ chăm sóc của quý vị:

Giúp quản lý việc điều trị chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được	• Chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị và chia sẻ thông tin đó với các chuyên gia đang điều trị cho quý vị.	<i>Thí dụ: Một bác sĩ gửi cho chúng tôi thông tin về chẩn đoán và kế hoạch điều trị của quý vị để chúng tôi có thể sắp xếp các dịch vụ bổ sung. Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin với các bác sĩ, bệnh viện và những người khác để quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà mình cần.</i>
--	---	--



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Điều hành cơ quan của chúng tôi (hoạt động chăm sóc sức khỏe)	• Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để điều hành tổ chức của chúng tôi và liên lạc với quý vị khi cần thiết. • Chúng tôi không được phép sử dụng thông tin di truyền để quyết định xem chúng tôi có đài thọ cho quý vị hay không và mức giá của sự đài thọ đó.	Thí dụ: Chúng tôi sử dụng thông tin sức khỏe về quý vị để phát triển các dịch vụ tốt hơn cho quý vị, trong đó có thể bao gồm việc duyệt xét phẩm chất của dịch vụ chăm sóc và dịch vụ quý vị nhận được. Chúng tôi cũng có thể sử dụng thông tin này trong các cuộc kiểm toán và điều tra gian lận.
Thanh toán cho các dịch vụ y tế của quý vị	• Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị khi chúng tôi thanh toán cho các dịch vụ y tế của quý vị.	Thí dụ: Chúng tôi chia sẻ thông tin với các bác sĩ, phòng khám và những người khác lập hóa đơn cho chúng tôi về dịch vụ chăm sóc của quý vị. Chúng tôi cũng có thể chuyển các hóa đơn đến các tổ chức hoặc chương trình y tế khác để thanh toán.
Quản trị chương trình của quý vị	• Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị cho Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (DHCS) hoặc Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare & Medicaid (CMS) để quản trị chương trình.	Thí dụ: DHCS ký hợp đồng với chúng tôi để cung cấp một chương trình y tế và chúng tôi cung cấp cho DHCS số liệu thống kê nhất định.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị bằng cách nào khác?

Chúng tôi được phép hoặc bắt buộc phải chia sẻ thông tin của quý vị theo những cách khác - thường là những cách để thúc đẩy lợi ích cộng đồng, chẳng hạn như sức khỏe cộng đồng và nghiên cứu. Chúng tôi phải đáp ứng nhiều điều kiện về luật pháp trước khi có thể chia sẻ thông tin của quý vị cho những mục đích này.

Trợ giúp về các vấn đề an toàn và sức khỏe cộng đồng	Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị trong những trường hợp nhất định như: • Phòng bệnh • Giúp thu hồi sản phẩm • Báo cáo phản ứng không tốt đối với thuốc • Báo cáo nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình • Ngăn ngừa hoặc giảm thiểu mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của bất kỳ ai
Tuân thủ luật lệ	• Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin về quý vị nếu luật tiểu bang hoặc liên bang yêu cầu, bao gồm cả với Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh nếu họ muốn thấy rằng chúng tôi đang tuân thủ luật riêng tư của liên bang.
Trả lời các yêu cầu hiến tạng nội tạng và mô và làm việc với giám định viên y khoa hoặc giám đốc nhà tang lễ	• Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị với các tổ chức thu mua nội tạng. • Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe với nhân viên điều tra, giám định y khoa hoặc người hộ tang khi một cá nhân qua đời.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Giải quyết việc bồi thường lao động, thực thi pháp luật và các yêu cầu khác của chính phủ	Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị: • Đối với yêu cầu thanh toán bồi thường cho người lao động • Vì mục đích thực thi pháp luật hoặc với một quan chức thực thi pháp luật • Với các cơ quan giám sát y tế đối với các hoạt động được pháp luật cho phép • Đối với các chức năng đặc biệt của chính phủ như quân đội, an ninh quốc gia và các dịch vụ bảo vệ tổng thống
Trả lời các vụ kiện và hành động pháp lý	• Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị theo yêu cầu của tòa án hoặc lệnh hành chính, hoặc theo trát hầu tòa.
Tuân thủ luật đặc biệt	• Có những luật đặc biệt bảo vệ một số loại thông tin y tế như dịch vụ y tế tâm thần, điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, thử nghiệm và điều trị HIV/AIDS. Chúng tôi sẽ tuân theo các luật này khi chúng nghiêm ngặt hơn thông báo này. • Cũng có luật giới hạn việc sử dụng và tiết lộ của chúng tôi vì những lý do liên quan trực tiếp đến việc quản lý các chương trình của CalOptima Health.

Trách nhiệm của chúng tôi

- Theo quy định của pháp luật, chúng tôi phải duy trì quyền riêng tư và tính bảo mật đối với Thông Tin Y Tế Được Giữ Kín của quý vị.
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị ngay lập tức nếu vi phạm xảy ra có thể đã xâm phạm đến quyền riêng tư hoặc bảo mật thông tin của quý vị.
- Chúng tôi phải tuân theo các nghĩa vụ và thông lệ về quyền riêng tư được mô tả trong thông báo này và cung cấp cho quý vị một bản sao của thông báo.
- Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị ngoài những gì được mô tả ở đây trừ khi quý vị cho chúng tôi biết chúng tôi có thể làm vậy bằng văn bản. Nếu quý vị cho chúng tôi biết chúng tôi có thể, quý vị có thể thay đổi quyết định của mình bất cứ lúc nào. Xin cho chúng tôi biết bằng văn bản nếu quý vị thay đổi quyết định.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Các thay đổi đối với các Điều Khoản của Thông báo này

CalOptima bảo lưu quyền thay đổi thông báo về quyền riêng tư của mình và các cách chúng tôi giữ Thông Tin Y Tế Được Giữ Kín của quý vị an toàn. Nếu điều đó xảy ra, chúng tôi sẽ cập nhật thông báo và cho quý vị biết. Chúng tôi cũng sẽ đăng thông báo cập nhật trên trang mạng của chúng tôi.

Cách Liên Lạc với Chúng Tôi để Sử Dụng Quyền Hạn của Quý Vị

Nếu quý vị muốn sử dụng bất kỳ quyền riêng tư nào được giải thích trong thông báo này, vui lòng gửi thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

Privacy Officer

CalOptima Health
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
1-888-587-8088 (TTY 711)

Hoặc gọi cho văn phòng Dịch Vụ của CalOptima Health ở số: **1-714-246-8500**
Số miễn phí **1-888-587-8088 (TTY 711)**

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và muốn nộp đơn than phiền hoặc phản nản, quý vị có thể viết thư hoặc gọi cho CalOptima Health theo địa chỉ và số điện thoại ở trên. Quý vị cũng có thể liên lạc với các cơ quan dưới đây:

California Department of Health Care Services

Privacy Office
C/O: Office of HIPAA Compliance
Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, MS 4722
Sacramento, CA 95899-7413
Email: privacyofficer@dhcs.ca.gov
Điện thoại: 1-916-445-4646
Fax: 1-916-440-7680

U.S. Dept. of Health and Human Services

Office for Civil Rights
Regional Manager
90 Seventh St. Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Email: OCRComplaint@hhs.gov
Điện thoại: 1-800-368-1019
Fax: 1-415-437-8329
TTY: 1-800-537-7697



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Sử Dụng Quyền Của Quý Vị Mà Không Lo Sợ

CalOptima Health không thể tước bỏ các phúc lợi chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng như không làm bất cứ điều gì làm tổn thương quý vị theo bất kỳ cách nào nếu quý vị chọn nộp đơn khiếu nại hoặc sử dụng bất kỳ quyền riêng tư nào trong thông báo này.

Thông báo này áp dụng cho tất cả các chương trình chăm sóc sức khỏe của CalOptima Health.

Thông báo về các luật

Nhiều luật được áp dụng cho Cẩm Nang Thành Viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi những luật này không được đề cập đến hoặc giải thích trong cẩm nang này. Các luật chính áp dụng cho cẩm nang này là các luật tiểu bang và liên bang về chương trình Medi-Cal. Các luật khác của liên bang và tiểu bang cũng có thể được áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal với tư cách là đơn vị thanh toán cuối cùng, sự đài thọ y tế khác và phục hồi thiệt hại

Chương trình Medi-Cal tuân thủ luật pháp tiểu bang và liên bang và các quy định liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cung cấp cho thành viên. CalOptima Health sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để bảo đảm rằng chương trình Medi-Cal sẽ là đơn vị thanh toán cuối cùng.

Các thành viên Medi-Cal có thể có sự đài thọ y tế khác (other health coverage, OHC), còn được gọi là bảo hiểm y tế tư nhân. Như một điều kiện để hội đủ điều kiện với Medi-Cal, quý vị phải nộp đơn xin hoặc giữ lại bất kỳ sự đài thọ y tế khác nào có sẵn khi quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí nào.

Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu các thành viên Medi-Cal báo cáo sự đài thọ y tế khác và bất kỳ thay đổi nào đối với sự đài thọ y tế khác hiện có. Nếu quý vị không báo cáo kịp thời về sự đài thọ y tế khác, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ phúc lợi nào đã trả sai. Xin gửi thông tin bảo hiểm khác (OHC) khác của quý vị trên mạng tại <http://dhcs.ca.gov/OHC>.

Nếu quý vị không truy cập được internet, quý vị có thể báo cáo về sự đài thọ y tế khác (OHC) với CalOptima Health. Hoặc gọi số 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) trong California, hoặc 1-916-636-1980 (ngoài California).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế California (DHCS) có quyền và trách nhiệm thu các khoản thanh toán cho các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ trong đó Medi-Cal không phải là đơn vị thanh toán đầu tiên. Thí dụ, nếu quý vị bị thương trong một vụ tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm ô tô hoặc bồi thường cho người lao động có thể phải trả trước, hoặc bồi hoàn cho Medi-Cal.

Nếu quý vị bị thương và một bên khác phải chịu trách nhiệm về thương tích của quý vị, quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện hoặc yêu cầu thanh toán. Gửi thông báo của quý vị trên mạng tại:

- Chương Trình Thương Tật Cá Nhân tại <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương trình Phục Hồi Bồi Thường Cho Người Lao Động tại <http://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, xin vào trang mạng <https://dhcs.ca.gov/tplrd> hoặc gọi số 1-916-445-9891.

Thông báo về thu hồi tài sản

Chương trình Medi-Cal phải tìm kiếm khoản hoàn trả từ tài sản của một số thành viên đã qua đời nhất định đối với các phúc lợi Medi-Cal nhận được vào hoặc sau sinh nhật thứ 55 của họ. Khoản hoàn trả bao gồm mức trả phí cho dịch vụ (Fee-for-Service, FFS) và phí bảo hiểm quản trị y tế và các khoản thanh toán mức chi trả khoán cho các trung tâm điều dưỡng, các dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng cũng như các dịch vụ bệnh viện và thuốc theo toa liên quan đã nhận được khi thành viên đang điều trị nội chấn tại trung tâm điều dưỡng hoặc đang nhận các dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng. Khoản hoàn trả này không được vượt quá giá trị di sản được chứng thực của một thành viên.

Để tìm hiểu thêm, xin vào trang mạng về thu hồi tài sản của DHCS tại địa chỉ <http://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi 1-916-650-0590.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

Thông Báo Giải Quyết

CalOptima Health sẽ gửi cho quý vị một lá thư Thông Báo Giải Quyết (NOA) bất kỳ lúc nào CalOptima Health từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị luôn có thể nộp đơn than phiền với CalOptima Health. Xin đi tới phần Khiếu Nại ở trên để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn khiếu nại của quý vị. Khi gửi Thông Báo Giải Quyết cho quý vị, CalOptima Health sẽ thông báo cho quý vị về tất cả các quyền mà quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

Nội dung trong thông báo

Nếu CalOptima Health từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi toàn bộ hoặc một phần dựa trên sự cần thiết về mặt y khoa, Thông Báo Giải Quyết của quý vị phải chứa những điều sau:

- Một tuyên bố về hành động mà CalOptima Health chuẩn bị đưa ra
- Lời giải thích rõ ràng và ngắn gọn về các lý do mà CalOptima Health đưa ra quyết định
- Cách CalOptima Health đi đến quyết định của mình, bao gồm tiêu chí mà CalOptima Health đã sử dụng
- Các lý do y tế cho quyết định. CalOptima Health phải nêu rõ tình trạng của thành viên không đáp ứng các tiêu chuẩn hoặc nguyên tắc như thế nào.

Biên dịch

CalOptima Health được yêu cầu biên dịch đầy đủ và cung cấp thông tin thành viên bằng văn bản bằng các ngôn ngữ ưu tiên thường được sử dụng, bao gồm tất cả các thông báo than phiền và khiếu nại.

Thông báo được biên dịch đầy đủ phải bao gồm các lý do y tế của quyết định do CalOptima Health đưa ra trong việc cắt giảm, đình chỉ, hoặc ngừng yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu ngôn ngữ mà quý vị muốn sử dụng không có sẵn, CalOptima Health được yêu cầu cung cấp hỗ trợ bằng lời nói mà quý vị muốn sử dụng để quý vị có thể hiểu thông tin mình nhận được.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8. Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Những số điện thoại quan trọng

- Văn Phòng Dịch Vụ CalOptima Health **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088** (TTY **711**).
- Medi-Cal Rx ở số 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) và bấm số 5 hoặc 711.
- Văn Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi của CalOptima Health: số miễn phí **1-855-877-3885** (TTY **711**).
- Chương trình Nha Khoa Medi-Cal: 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922).
- Chương Trình Dịch Vụ Nhãn Khoa (Vision Service Plan): 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922).
- Đường dây thông tin và giới thiệu về Kế Hoạch Hóa Gia Đình California: 1-800-942-1054.
- Đường Dây Tư Vấn với Y Tá 24 giờ: **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**) 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Những từ ngữ cần biết

Chuyển dạ: Khoảng thời gian khi một người phụ nữ đang trong ba giai đoạn sinh nở và không thể chuyển đến một bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh con hoặc việc chuyển viện có thể làm tổn hại đến sức khỏe và sự an toàn của người phụ nữ hoặc đứa trẻ chưa được sinh ra.

Cấp tính: Một bệnh trạng xảy đến đột ngột, cần được chăm sóc y tế nhanh chóng.

Người Mỹ Bản Địa: Một cá nhân, theo luật liên bang tại 42 CFR phần 438.14, được định nghĩa là “Người Mỹ Bản Địa” nếu người đó đáp ứng được bất kỳ điều nào sau đây:

- Là thành viên của một bộ lạc Da đỏ được liên bang công nhận,



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

- Sống ở trung tâm đô thị và đáp ứng một hoặc nhiều điều kiện sau:
 - Là một thành viên của một bộ lạc, bang, hoặc nhóm Người da đỏ có tổ chức khác, bao gồm những bộ lạc, bang hoặc nhóm đã bị chấm dứt kể từ năm 1940 và những nhóm hiện hoặc trong tương lai được tiểu bang nơi họ cư trú công nhận, hoặc là hậu duệ cấp một hoặc cấp hai của bất kỳ thành viên nào như vậy, hoặc
 - Là người Eskimo hoặc Aleut hoặc người Bản Địa Alaska, hoặc
 - Được Bộ Trưởng Nội Vụ xem như là người Mỹ Bản Địa vì bất kỳ mục đích nào, hoặc
 - Được xác định là Người Mỹ Bản Địa theo quy định do Bộ Trưởng Nội Vụ ban hành, hoặc
- Được Bộ Trưởng Nội Vụ xem như là người Mỹ Bản Địa vì bất kỳ mục đích nào, hoặc,
- Được Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh coi là Người Mỹ Bản Địa vì mục đích của sự hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho Người Mỹ Bản Địa, bao gồm cả người Mỹ Bản Địa California, người Eskimo, người Aleut, hoặc người Bản địa Alaska khác

Khiếu nại: Một yêu cầu của thành viên được đưa ra cho CalOptima Health để duyệt xét và thay đổi một quyết định được đưa ra về sự đòi hỏi cho một dịch vụ được yêu cầu.

Phúc lợi: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đòi hỏi theo chương trình y tế này.

Chương Trình Dịch Vụ Cho Trẻ Em California (CCS): Một chương trình Medi-Cal cung cấp những dịch vụ cho trẻ em cho đến 21 tuổi mắc một số bệnh trạng, bệnh tật, hoặc vấn đề sức khỏe mãn tính.

Nhân viên điều phối dịch vụ: Những y tá được cấp bằng hoặc cán sự xã hội có thể giúp quý vị hiểu những vấn đề quan trọng về sức khỏe và thu xếp dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

Nữ Hộ Sinh Có Chứng Chỉ (Certified Nurse Midwife, CNM): Một cá nhân được Hội Đồng Y Tá Được Hành Nghề California cấp phép là Y Tá Được Cấp Bằng và được chứng nhận là nữ hộ sinh. Nữ hộ sinh có chứng chỉ được phép điều trị những ca sanh đẻ thường.

Bác sĩ nắn khớp xương: Một nhà cung cấp điều trị cột sống bằng phương pháp nắn bóp bằng tay.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Tình trạng mãn tính: Một bệnh hoặc vấn đề y tế khác mà không thể được chữa trị hoàn toàn hoặc trở nên nặng hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để quý vị không bị bệnh nặng hơn.

Phòng khám: Một cơ sở mà thành viên có thể chọn làm bác sĩ gia đình (PCP). Đó có thể là một Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn (RHC), Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Mỹ Bản Địa (IHC), hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Dịch vụ dành cho người lớn trong cộng đồng (CBAS): Dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở dành cho chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, trị liệu, chăm sóc cá nhân, hướng dẫn và trợ giúp gia đình và người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và dịch vụ khác cho thành viên hội đủ điều kiện.

Than phiền: Lời nói hoặc văn bản thể hiện thái độ không hài lòng của một thành viên về một dịch vụ do Medi-Cal, CalOptima Health, chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc một nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal đài thọ. Than phiền cũng giống như phàn nàn.

Sự chăm sóc liên tục: Khả năng một thành viên trong chương trình tiếp tục nhận được những dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hiện đang sử dụng trong tối đa 12 tháng nếu nhà cung cấp đó và CalOptima Health đồng ý.

Danh Sách Thuốc Theo Hợp Đồng (Contract Drugs List, CDL): Danh sách thuốc được chấp thuận cho Medi-Cal Rx mà nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu các loại thuốc được đài thọ mà quý vị cần.

Điều Phối Phúc Lợi (Coordination of Benefits, COB): Quy trình xác định sự đài thọ bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có trách nhiệm điều trị và chi trả chính cho những thành viên có nhiều hơn một sự đài thọ bảo hiểm y tế.

Hệ Thống Y Tế Có Tổ Chức Của Quận (County Organized Health System, COHS): Một cơ quan địa phương được lập ra bởi một hội đồng những giám sát viên của quận để ký kết hợp đồng với chương trình Medi-Cal. Quý vị sẽ tự động được ghi danh vào một chương trình COHS nếu quý vị đáp ứng các quy định để ghi danh. Người thụ hưởng đã ghi danh chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ từ tất cả những nhà cung cấp dịch vụ thuộc COHS.

Tiền phụ phí: Một số tiền mà quý vị chi trả, thường vào lúc nhận dịch vụ, cùng với phần chi trả của công ty bảo hiểm.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Sự đài thọ (dịch vụ được đài thọ): Các dịch vụ Medi-Cal mà CalOptima Health chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được đài thọ sẽ tuân theo những điều khoản, điều kiện, giới hạn và loại trừ trong hợp đồng Medi-Cal và như được liệt kê trong Cẩm Nang Minh Định Sự Đài Thọ (EOC) này và bất cứ phần sửa đổi nào.

DHCS: Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế California. Đây là văn phòng của Tiểu Bang theo dõi chương trình Medi-Cal.

Sự rút tên ra khỏi chương trình: Ngưng sử dụng chương trình y tế này vì quý vị không còn hội đủ điều kiện hoặc đổi sang một chương trình y tế mới. Quý vị phải ký tên vào mẫu đơn cho biết rằng quý vị không còn muốn sử dụng chương trình y tế này nữa hoặc gọi cho Tùy Chọn Chăm Sóc Y Tế và rút tên ra khỏi chương trình qua điện thoại.

DMHC: Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California. Đây là cơ quan của Tiểu Bang giám sát các chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý.

Thiết bị y tế bền bỉ (DME): Thiết bị cần thiết về mặt y khoa và được yêu cầu bởi bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác. CalOptima Health sẽ quyết định có cần thuê hoặc mua DME hay không. Chi phí thuê không được cao hơn chi phí mua.

Khám nghiệm Định kỳ, Chẩn đoán và Điều trị Sớm (EPSDT): Dịch vụ EPSDT là phúc lợi cho thành viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giữ cho thành viên luôn khỏe mạnh. Thành viên phải nhận dịch vụ khám sức khỏe tổng quát phù hợp với độ tuổi của thành viên và khám nghiệm tầm soát phù hợp để tìm ra những vấn đề sức khỏe và điều trị những bệnh sớm để chăm sóc hoặc hỗ trợ các bệnh trạng có thể được tìm thấy trong các lần khám sức khỏe tổng quát.

Bệnh trạng cấp cứu: Một tình trạng y tế hoặc tâm thần với những triệu chứng nghiêm trọng, như đang chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau đớn dữ dội, đến nỗi một người với kiến thức thông thường về sức khỏe và y khoa, biết suy luận, có thể tin tưởng một cách hợp lý rằng việc không được chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:

- Khiến sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của đứa bé chưa chào đời rơi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây tổn thương cho một chức năng cơ thể
- Khiến cho một phần cơ thể hoặc nội tạng không hoạt động đúng chức năng

Dịch vụ chăm sóc tại phòng cấp cứu: Một loại khám sức khỏe được thực hiện bởi một bác sĩ hoặc nhân viên theo chỉ định của một bác sĩ theo sự cho phép của luật pháp để tìm hiểu xem có tồn tại một bệnh trạng y tế cấp cứu hoặc không. Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa được yêu cầu để giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở đó.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Dịch vụ chuyên chở y tế cấp cứu: Dịch vụ chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc phương tiện cấp cứu đến một phòng cấp cứu để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu.

Người ghi danh: Một người là thành viên của một chương trình y tế và nhận những dịch vụ thông qua chương trình đó.

Bệnh nhân cũ: Bệnh nhân có mối quan hệ hiện tại với một nhà cung cấp dịch vụ và đã khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong một khoảng thời gian nhất định do chương trình y tế thiết lập.

Các dịch vụ bị loại trừ: Dịch vụ không được đài thọ bởi Chương Trình Medi-Cal của California.

Điều trị thử nghiệm: Thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thử nghiệm không trải qua nghiên cứu lâm sàng.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Dịch vụ ngăn ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai.

Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC): Một trung tâm y tế tại một khu vực mà không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một FQHC.

Medi-Cal Trả Phí Cho Dịch Vụ (FFS): Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không đài thọ các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận được thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như nhiều dịch vụ được thông qua FFS Medi-Cal Rx.

Chăm sóc theo dõi: Khám chăm sóc với bác sĩ thường xuyên để kiểm tra tiến triển của bệnh nhân sau khi nằm viện hoặc trong suốt quá trình điều trị.

Hành vi gian lận: Một hành động cố ý lừa gạt hoặc khai man của một người, người này biết sự lừa gạt đó có thể mang lại phúc lợi không được phép cho người đó hoặc một người khác.

Trung Tâm Sanh Sản Độc Lập (Freestanding Birth Centers, FBCs): Là cơ sở y tế nơi người phụ nữ mang thai sẽ dự kiến sinh tại đó, là nơi cách xa nơi cư trú của họ, được tiểu bang cấp phép hoặc chấp thuận để cung cấp dịch vụ chăm sóc tiền sản và sinh sản hoặc hậu sản và những dịch vụ lưu động khác được bao gồm trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Phàn nàn: Lời nói hoặc văn bản thể hiện thái độ không hài lòng của một thành viên về CalOptima Health, nhà cung cấp dịch vụ, phẩm chất dịch vụ chăm sóc, hoặc các dịch vụ được cung cấp. Than phiền gửi đến CalOptima Health về một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống là một thí dụ về than phiền.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Dịch vụ và thiết bị luyện tập chức năng: Những dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện kỹ năng và hoạt động chức năng để thực hiện những sinh hoạt hàng ngày.

Tùy chọn Chăm sóc Y tế (HCO): Chương trình có thể ghi danh hoặc rút tên của quý vị ra khỏi chương trình y tế.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Những bác sĩ và bác sĩ chuyên môn như bác sĩ giải phẫu, bác sĩ điều trị ung thư, hoặc bác sĩ điều trị những bộ phận cơ thể đặc biệt và những người làm việc với CalOptima Health hoặc trong hệ thống y tế của CalOptima Health. Những nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của CalOptima Health phải có giấy phép hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị dịch vụ mà CalOptima Health đài thọ.

Quý vị thường cần giấy giới thiệu từ bác sĩ gia đình của quý vị để đến khám với một bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ gia đình của quý vị phải yêu cầu sự chấp thuận trước từ CalOptima Health trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên môn đó.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu từ bác sĩ gia đình của quý vị cho một số loại dịch vụ, như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc sản phụ khoa hoặc dịch vụ nhạy cảm.

Bảo hiểm y tế: Sự đài thọ bảo hiểm chi trả những chi phí y tế và giải phẫu bằng cách hoàn trả cho người được bảo hiểm những chi phí từ bệnh tật hoặc thương tích hoặc chi trả trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và những dịch vụ khác được cung cấp tại nhà.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Những nhà cung cấp mà cung cấp dịch vụ điều dưỡng chuyên môn và những dịch vụ khác tại nhà.

Chăm sóc người bệnh ở giai đoạn cuối: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt những khó chịu về thể chất, xã hội và tinh thần cho một thành viên mắc bệnh giai đoạn cuối. Dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối được cung cấp khi thành viên có thời gian sống còn lại dự kiến tối đa là 6 tháng hoặc ít hơn.

Bệnh viện: Một nơi mà quý vị nhận dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ những bác sĩ và y tá.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện: Dịch vụ chăm sóc y tế hoặc giải phẫu được thực hiện tại một bệnh viện mà không nhập viện như một bệnh nhân nội trú.

Nằm viện: Việc vào bệnh viện để được điều trị như một bệnh nhân nội trú.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Bản Địa (IHCP): Một chương trình chăm sóc sức khỏe do Dịch Vụ Y Tế cho người Mỹ Bản Địa (IHS), Bộ Lạc của người Mỹ Bản Địa, Cơ Quan Bộ Lạc, hoặc Cơ Quan Người Mỹ Bản Địa Đô Thị (I/T/U) vận hành như các thuật ngữ đó được định nghĩa trong Phần 4 của Đạo Luật Cải Thiện Chăm Sóc Sức Khỏe cho Người Mỹ Bản Địa (25 U.S.C phần 1603).

Chăm sóc nội trú: Khi quý vị phải ở lại qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Cơ sở chăm sóc trung gian hoặc tại nhà: Dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại một cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc tại nhà mà cung cấp dịch vụ cư trú 24-giờ. Các loại cơ sở chăm sóc trung gian hoặc tại nhà bao gồm cơ sở chăm sóc trung gian/khuyết tật phát triển (ICF/DD), cơ sở chăm sóc trung gian/phục hồi khuyết tật phát triển (ICF/DD-H), và cơ sở chăm sóc trung gian/điều dưỡng khuyết tật phát triển (ICF/DD-N).

Điều trị nghiên cứu: Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của nghiên cứu lâm sàng được Cơ Quan Kiểm Soát Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) phê duyệt nhưng chưa được FDA chấp thuận sử dụng chung và vẫn đang được nghiên cứu trong một cuộc nghiên cứu lâm sàng được FDA chấp thuận.

Chăm sóc dài hạn: Dịch vụ chăm sóc tại một cơ sở lâu hơn tháng được nhập viện và cộng thêm một tháng.

Chương trình chăm sóc có kiểm soát: Một chương trình Medi-Cal mà chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện cho những người thụ hưởng Medi-Cal ghi danh vào chương trình đó. CalOptima Health là một chương trình quản trị y tế.

Medi-Cal Rx: Dịch vụ phúc lợi nhà thuốc FFS Medi-Cal được gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các phúc lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc theo toa và một số tiếp liệu y tế cho tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal.

Y tế tại nhà: Một mô hình chăm sóc sẽ cung cấp phẩm chất chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện việc tự kiểm soát dịch vụ chăm sóc của thành viên và giảm những chi phí có thể tránh được theo thời gian.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Cần thiết về mặt y khoa (hoặc sự cần thiết về mặt y khoa): Dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa là những dịch vụ quan trọng, hợp lý và bảo vệ tính mạng. Cần dịch vụ chăm sóc này để giúp cho bệnh nhân không bị bệnh hoặc khuyết tật nghiêm trọng. Dịch vụ chăm sóc này làm giảm cơn đau nặng bằng cách điều trị bệnh tật, chứng bệnh hoặc thương tích. Đối với những thành viên dưới 21 tuổi, những dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa để giúp khắc phục hoặc giảm nhẹ một bệnh tâm thần hoặc bệnh trạng, bao gồm rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, như nêu trong Mục 1396d(r) thuộc Tiêu Đề 42 của Bộ Luật Hoa Kỳ.

Dịch vụ chuyên chở y tế: Dịch vụ chuyên chở khi quý vị không thể đến buổi hẹn khám y tế được đài thọ và/hoặc nhận toa thuốc bằng xe hơi, xe buýt, tàu hay taxi và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị kê toa cho quý vị. CalOptima Health thanh toán chi phí dịch vụ chuyên chở thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần xe đi đến buổi hẹn của mình.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, một số người trẻ tuổi hơn bị khuyết tật, và người bị bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn phải lọc máu hoặc cấy ghép, đôi khi được gọi là bệnh thận giai đoạn cuối (end-stage renal disease, ESRD)).

Thành viên: Bất cứ thành viên Medi-Cal nào hội đủ điều kiện ghi danh với CalOptima Health đều được quyền nhận những dịch vụ được đài thọ.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần: Những người được cấp phép để cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

Dịch vụ của nữ hộ sinh: Chăm sóc tiền sản, trong quá trình sinh sản và sau khi sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho mẹ và chăm sóc trực tiếp cho trẻ sơ sinh, do nữ hộ sinh có chứng chỉ (CNM) và nữ hộ sinh được cấp phép (LM) cung cấp.

Hệ thống: Một nhóm những bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác có hợp đồng với CalOptima Health để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp trong hệ thống (hoặc nhà cung cấp thuộc hệ thống): Xem thuật ngữ "Nhà cung cấp có tham gia chương trình."

Dịch vụ không được đài thọ: Một dịch vụ mà CalOptima Health không đài thọ.

Dịch vụ chuyên chở không liên quan đến y tế: Dịch vụ chuyên chở đưa đến và đón về từ một buổi hẹn để nhận một dịch vụ do Medi-Cal đài thọ được nhà cung cấp của quý vị cho phép và khi mua thuốc theo toa và tiếp liệu y tế.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Nhà cung cấp không tham gia chương trình: Một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của CalOptima Health.

Sự đài thọ y tế khác (OHC): Sự đài thọ y tế khác (OHC) đề cập đến bảo hiểm y tế tư nhân và những bên thanh toán dịch vụ không phải là Medi-Cal. Những dịch vụ có thể bao gồm những dịch vụ y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc và/hoặc những chương trình bổ sung của Medicare (Phần C & D).

Dụng cụ chỉnh hình: Một dụng cụ được sử dụng để trợ giúp hoặc kẹp được gắn bên ngoài cơ thể để trợ giúp hoặc điều chỉnh một phần cơ thể bị thương tích hoặc bệnh cấp tính và là dụng cụ cần thiết về mặt y khoa để giúp thành viên phục hồi.

Dịch vụ ngoài khu vực phục vụ: Dịch vụ trong thời gian thành viên ở bất cứ nơi nào bên ngoài khu vực phục vụ.

Nhà cung cấp ngoài hệ thống: Một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của CalOptima Health.

Chăm sóc ngoại trú: Khi quý vị không cần phải ở lại qua đêm tại bệnh viện hoặc nơi khác để nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú. Dịch vụ ngoại trú cho những thành viên mắc những tình trạng sức khỏe tâm thần từ mức độ nhẹ đến vừa phải, bao gồm:

- Thẩm định và điều trị sức khỏe tâm thần cho từng cá nhân hoặc theo nhóm (trị liệu tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng để thẩm định một tình trạng sức khỏe tâm thần
- Những dịch vụ ngoại trú cho những mục đích theo dõi liệu pháp sử dụng thuốc
- Tư vấn về tâm thần
- Phòng thí nghiệm, nguồn tiếp liệu và thuốc bổ trợ chăm sóc ngoại trú

Dịch vụ chăm sóc giảm đau: Dịch vụ chăm sóc để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho một thành viên bị bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc giảm đau không yêu cầu thành viên phải có tuổi thọ từ 6 tháng trở xuống.

Bệnh viện có tham gia chương trình: Một bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với CalOptima Health để cung cấp dịch vụ cho thành viên vào lúc thành viên nhận dịch vụ chăm sóc. Những dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia chương trình có thể cung cấp cho thành viên được giới hạn bởi những quy định duyệt xét việc sử dụng và bảo đảm phẩm chất của CalOptima Health hoặc hợp đồng của CalOptima Health với bệnh viện.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Nhà cung cấp tham gia chương trình (hoặc bác sĩ tham gia chương trình): Một bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác hoặc trung tâm y tế được cấp phép, kể cả những trung tâm chăm sóc bán cấp tính mà có hợp đồng CalOptima Health để cung cấp những dịch vụ được đài thọ cho thành viên vào lúc thành viên nhận dịch vụ chăm sóc.

Dịch vụ bác sĩ: Dịch vụ được cung cấp bởi một người được cấp phép theo luật tiểu bang để thực hành y khoa hoặc thuật nắn xương, không bao gồm những dịch vụ được cung cấp bởi những bác sĩ trong thời gian quý vị được tiếp nhận vào bệnh viện mà được tính trong hóa đơn bệnh viện.

Chương trình: Xem thuật ngữ “Chương trình chăm sóc có kiểm soát.”

Dịch vụ sau ổn định: Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến bệnh trạng y tế cấp cứu được cung cấp sau khi thành viên ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và chi trả. Các bệnh viện ngoài hệ thống có thể cần được chấp thuận trước (cho phép trước).

Sự chấp thuận trước (hoặc sự xin phép trước): Tiến trình mà quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cần phải có sự chấp thuận từ CalOptima Health cho một số dịch vụ nhất định để chắc chắn rằng CalOptima Health sẽ đài thọ cho các dịch vụ. Sự giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Sự chấp thuận trước cũng giống như sự xin phép trước.

Đài thọ thuốc theo toa: Đài thọ cho các loại thuốc được một nhà cung cấp dịch vụ kê toa.

Thuốc theo toa: Một loại thuốc, về mặt pháp lý, cần có một chỉ định từ một nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép để thuốc này được cấp, không giống như thuốc được bán ngoài quầy (“OTC”) không cần toa thuốc.

Chăm sóc chính: Xem thuật ngữ “Chăm sóc định kỳ.”

Bác sĩ gia đình (PCP): Nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép mà quý vị đến để nhận hầu hết những dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ gia đình của quý vị giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Bác sĩ gia đình của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ chuyên khoa nội thương
- Bác sĩ nhi
- Bác sĩ y khoa gia đình



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

- Bác sĩ sản/phụ khoa
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Mỹ Người Bản Địa (IHCP)
- Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC)
- Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn (RHC)
- Y tá được chứng nhận có thể viết toa
- Phụ tá bác sĩ
- Phòng khám

Sự xin phép trước (sự chấp thuận trước): Tiến trình mà quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cần phải có sự chấp thuận từ CalOptima Health cho một số dịch vụ nhất định để chắc chắn rằng CalOptima Health sẽ đài thọ cho các dịch vụ. Sự giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Sự chấp thuận trước cũng giống như sự xin phép trước.

Dụng cụ giả: Một dụng cụ nhân tạo được gắn vào cơ thể để thay thế một phần cơ thể bị khuyết.

Danh Sách Nhà Cung Cấp Dịch Vụ: Một danh sách nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống y tế của CalOptima Health.

Bệnh trạng y tế tâm thần cấp cứu: Một chứng rối loạn tâm thần trong đó những triệu chứng đủ nghiêm trọng hoặc dữ dội để gây ra một mối nguy hiểm tức thì cho chính quý vị hoặc người khác hoặc hiện thời quý vị không thể tự lo liệu hoặc sử dụng thực phẩm, chỗ ở hoặc quần áo do bị rối loạn tâm thần.

Dịch vụ y tế công cộng: Dịch vụ y tế được hướng đến toàn bộ dân số. Những dịch vụ này bao gồm phân tích tình hình sức khỏe, theo dõi sức khỏe, tăng cường sức khỏe, dịch vụ phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và làm sạch môi trường, chuẩn bị và phản ứng khi có tai họa, và sức khỏe nghề nghiệp.

Nhà cung cấp dịch vụ hội đủ điều kiện: Bác sĩ hội đủ điều kiện trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

Giải phẫu tái tạo: Giải phẫu để chỉnh sửa hoặc sửa chữa cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường đến mức tối đa có thể. Cấu trúc bất thường của cơ thể là cấu trúc do khiếm khuyết bẩm sinh, bất thường phát triển, thương tích, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật gây ra.

Sự giới thiệu: Khi bác sĩ gia đình của quý vị nói quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu giấy giới thiệu và chấp thuận trước (sự xin phép trước).



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Các dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi chức năng và cải thiện chức năng: Các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương, khuyết tật hoặc các tình trạng mãn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng tinh thần và thể chất.

Chăm sóc định kỳ: Medically necessary services and preventive care, well-child visits, or care such as routine follow-up care. The goal of routine care is to prevent health problems.

Rural Health Clinic (RHC): Dịch vụ cần thiết về mặt y khoa và chăm sóc phòng ngừa, khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em, hoặc dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi thông thường. Mục tiêu của dịch vụ chăm sóc định kỳ là phòng ngừa những vấn đề sức khỏe.

Phòng Khám Sức Khỏe Khu Vực Nông Thôn (RHC): Một trung tâm y tế tại một khu vực mà không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại một RHC.

Dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc chuyển giới và bạo hành bạn tình.

Bệnh nghiêm trọng: Một bệnh hoặc tình trạng mà phải được điều trị và có thể gây tử vong.

Khu vực phục vụ: Khu vực địa lý mà CalOptima Health phục vụ. Khu vực này bao gồm quận Cam, California.

Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Dịch vụ được đài thọ được cung cấp bởi những y tá, kỹ thuật viên và/hoặc chuyên viên trị liệu được cấp phép trong thời gian ở tại một Trung Tâm Điều Dưỡng Chuyên Môn hoặc tại nhà của thành viên.

Trung tâm điều dưỡng chuyên môn: Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc y tá 24 giờ trong ngày mà chỉ những chuyên gia y tế được đào tạo mới có thể cung cấp.

Bác sĩ chuyên khoa (hoặc bác sĩ chuyên môn): Một bác sĩ điều trị một số loại vấn đề sức khỏe. Thí dụ, một bác sĩ giải phẫu chỉnh hình điều trị xương gãy; một bác sĩ chuyên về dị ứng điều trị dị ứng; và một bác sĩ tim điều trị những vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần sự giới thiệu từ bác sĩ gia đình của mình để thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.

8 | Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa: Các dịch vụ dành cho những thành viên cần có dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ở cấp độ suy giảm cao hơn mức nhẹ đến trung bình.

Cơ sở chăm sóc bán cấp tính (dành cho người lớn hoặc trẻ em): Một cơ sở chăm sóc dài hạn cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện cho những người có sức khỏe yếu cần các dịch vụ đặc biệt, thí dụ như trị liệu hít thở, chăm sóc mở khí quản, đưa thức ăn vào qua ống tiêm tĩnh mạch, và chăm sóc kiểm soát vết thương phức tạp.

Bệnh giai đoạn cuối: Một bệnh trạng mà không thể được phục hồi và sẽ có thể gây tử vong trong vòng một năm hoặc sớm hơn nếu bệnh này diễn biến theo quá trình tự nhiên của nó.

Phục hồi thiệt hại: Khi các phúc lợi được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp cho một thành viên Medi-Cal vì một thương tích mà bên khác phải chịu trách nhiệm, DHCS sẽ phục hồi giá trị hợp lý của các phúc lợi đã cung cấp cho thành viên vì thương tích đó.

Xác Định Mức Độ Chăm Sóc (hoặc sàng lọc): Việc thẩm định sức khỏe của quý vị của một bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để thẩm định với mục đích xác định tính khẩn cấp trong nhu cầu chăm sóc của quý vị.

Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ khẩn cấp): Dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh tật, thương tích hoặc tình trạng không phải cấp cứu mà cần được chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống nếu tạm thời không có sẵn hoặc không thể tiếp cận được với nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống.



Xin gọi văn phòng Dịch Vụ ở số **1-714-246-8500** hoặc số miễn phí **1-888-587-8088**. CalOptima Health làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Cuộc gọi này miễn phí. Hoặc gọi cho Đường dây Tiếp âm của California ở số **711**. Xin vào trang mạng tại **www.caloptima.org**.



CalOptima Health, A Public Agency
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
caloptima.org

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần được giúp đỡ với các dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị, xin gọi cho văn phòng Dịch Vụ CalOptima Health ở số **1-714-246-8500** hoặc ở đường dây miễn phí số **1-888-587-8088 (TTY 711)**, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5:30 chiều. Chúng tôi có nhân viên nói cùng ngôn ngữ với quý vị. Quý vị cũng có thể vào thăm trang mạng của chúng tôi tại **www.caloptima.org**.