



Washington



UnitedHealthcare Community Plan

**Washington Apple
Health Managed Care**

Cẩm Nang Dành Cho
Người Ghi Danh

2023

CSWA23MD0093400_000

**United
Healthcare
Community Plan**



Chương trình UnitedHealthcare Community Plan tuân thủ tất cả các điều luật về quyền công dân của Liên bang có liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chương trình UnitedHealthcare Community Plan cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tất cả hội viên không phân biệt chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính. Chương trình UnitedHealthcare Community Plan không loại trừ hoặc đối xử khác biệt với các hội viên vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính. Điều này bao gồm nhận dạng giới tính, mang thai và định hình giới tính.

Chương trình UnitedHealthcare Community Plan cũng tuân thủ luật pháp hiện hành của tiểu bang và không phân biệt đối xử dựa trên tín ngưỡng, giới tính, biểu hiện giới tính hoặc nhận dạng giới, khuynh hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, tôn giáo, tình trạng cựu chiến binh được vinh danh hoặc tình trạng tham gia quân đội hoặc việc phải sử dụng chó dẫn đường được đào tạo hoặc động vật phục vụ do bị khuyết tật.

Nếu quý vị nghĩ rằng mình bị đối xử không công bằng dựa trên giới tính, tuổi tác, chủng tộc, màu da, tình trạng khuyết tật hoặc nguồn gốc quốc gia, quý vị có thể gửi khiếu nại tới:

Civil Rights Coordinator (Điều phối viên về Quyền công dân)
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance (Ban Khiếu nại Quyền công dân của UnitedHealthcare)
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UTAH 84130

UHC_Civil_Rights@uhc.com

Quý vị có thể gọi điện hoặc gửi thư khiếu nại tới chúng tôi bất cứ khi nào. Trong vòng hai ngày làm việc, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng xử lý khiếu nại của quý vị ngay. Chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại của quý vị trong vòng 45 ngày và thông báo cho quý vị cách giải quyết của chúng tôi.

Nếu quý vị cần trợ giúp về khiếu nại, vui lòng gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**, thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:00 chiều.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại tới Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ.

Trực tuyến:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Mẫu đơn khiếu nại có tại

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Điện thoại:

Miễn phí 1-800-368-1019, **1-800-537-7697** (TDD)

Địa chỉ gửi thư:

U.S. Dept. of Health and Human Services (Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ)
200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Nếu quý vị cần trợ giúp gửi khiếu nại, vui lòng gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chẳng hạn như thư bằng ngôn ngữ khác hoặc bản in cỡ lớn. Hoặc quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên. Để yêu cầu trợ giúp, vui lòng gọi **1-877-542-8997**, TTY **711**, 8:00 sáng đến 5:00 chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu.

English:

If the enclosed information is not in your primary language, please call UnitedHealthcare Community Plan at **1-877-542-8997, TTY 711.**

Hmong:

Yog cov ntaub ntauv no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntawm 1-877-542-8997, TTY 711.

Samoan:

Afai o fa'amatalaga ua tuuina atu e le'o tusia i lau gagana masani, fa'amolemole fa'afesoota'i mai le vaega a le UnitedHealthcare Community Plan ile telefoni 1-877-542-8997, TTY 711.

Russian:

Если прилагаемая информация представлена не на Вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по тел. 1-877-542-8997, телетайп 711.

Ukrainian:

Якщо інформацію, що додається, подано не Вашою рідною мовою, зателефонуйте представнику UnitedHealthcare Community Plan за телефоном 1-877-542-8997, телетайп 711.

Korean:

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997, TTY 711로 UnitedHealthcare Community Plan에 전화하십시오.

Romanian:

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră principală, vă rugăm să sunați la UnitedHealthcare Community Plan, la numărul 1-877-542-8997, TTY 711.

Amharic:

ተያይዞ ያለው መረጃ በቋንቋዎ ካልሆነ፣ እባክዎ በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡ 1-877-542-8997፣ መስማት ለተሳናቸው/TTY፡ 711

Tigrinya:

ተተሓሒዙ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም እንተዘይኮይኑ፣ ብኽብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጽሪ ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡ 1-877-542-8997፣ ንፀማማት/TTY፡711

Spanish:

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997, TTY 711.

Lao:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດຄັດມານີ້ບໍ່ແມ່ນພາສາຕົນຕໍ່ຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໂທຫາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ 1-877-542-8997, TTY:711.

Vietnamese:

Nếu ngôn ngữ trong thông tin đính kèm này không phải là ngôn ngữ chính của quý vị, xin gọi cho Unitedhealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

Traditional Chinese:

若隨附資訊的語言不屬於您主要使用語言，請致電 UnitedHealthcare Community Plan，電話號碼為 1-877-542-8997（聽障專線 (TTY) 為 711）

Khmer:

ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកនេះមិនមែនជាភាសាដើមរបស់លោកអ្នកសូមទាក់ទង UnitedHealthcare Community Plan ឬលេខ 1-877-542-8997 ឬប្រើសេវាអ្នកឮ TTY: 711។

Tagalog:

Kung ang nakalakip na impormasyon ay wala sa iyong pangunahing wika, mangyaring tumawag sa UnitedHealthcare Community Plan sa 1-877-542-8997, TTY 711.

Farsi:

در صورت اینکه اطلاعات پیوست به زبان اولیه شما نمیباشد، لطفاً با UnitedHealthcare Community Plan با این شماره تماس حاصل نمایید: 1-877-542-8997 وسیله ارتباطی برای ناشنوايان 711 TTY:



Mục lục

Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan và Washington Apple Health	9
Thông tin liên hệ quan trọng	10
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi	11
Cách sử dụng cẩm nang này	12
Bước đầu làm quen	14
Quý vị cần hai thẻ để truy cập các dịch vụ, thẻ UnitedHealthcare Community Plan và thẻ Dịch Vụ ProviderOne của quý vị	14
1. Thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị	14
2. Thẻ Dịch Vụ ProviderOne Của Quý Vị	15
Nếu quý vị cần thẻ Dịch Vụ ProviderOne mới	16
Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế	17
Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân hoặc bảo hiểm UnitedHealthcare Community Plan của quý vị	17
Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	18
Cách chọn bác sĩ chăm sóc chính (PCP)	18
Xếp lịch cuộc hẹn đầu tiên với PCP	18
Cách thức nhận chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu	19
Các dịch vụ quý vị có thể nhận được mà không cần giới thiệu	19
Chẩn đoán/Điều trị từ xa	20
Quý vị phải đến bác sĩ, hiệu thuốc, bác sĩ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc bệnh viện của UnitedHealthcare Community Plan	22
Thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	22
Các chương trình cải thiện chất lượng	23
Chương trình quản lý sử dụng	23
Cách chúng tôi đánh giá kỹ thuật mới	23
Thông tin dành cho Thổ dân châu Mỹ và Người bản xứ Alaska	24

Nhận chăm sóc trong trường hợp cấp cứu	24
Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp	25
Nếu quý vị cần chăm sóc sau giờ làm việc	25
Khủng hoảng sức khỏe hành vi	25
Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận	26
Dự kiến về thời điểm người chăm sóc sức khỏe của chương trình sẽ khám cho quý vị	27
Các quyền lợi được UnitedHealthcare Community Plan bao trả	28
Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu	28
Nhà thuốc hoặc toa thuốc	29
Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em	30
Liệu pháp	35
Chuyên khoa	36
Thính lực và thị lực	38
Kế hoạch hóa gia đình/Sức khỏe sinh sản	39
Bảo hiểm Sau sinh (APC)	39
Thiết bị y tế và tiếp liệu	39
Xét nghiệm và chụp X-quang	40
Sức khỏe phụ nữ và sản khoa	40
Các dịch vụ bổ sung chúng tôi cung cấp	41
Các quyền lợi giá trị gia tăng (VAB)	42
Điều phối chăm sóc	44
Dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp	44
Các dịch vụ Phối hợp Chăm sóc bổ sung mà chúng tôi có thể cung cấp	44
Các dịch vụ Apple Health được bao trả mà không kèm theo chương trình chăm sóc có quản lý	45
Dịch vụ phá thai	45
Dịch vụ bị loại trừ và dịch vụ không được bảo hiểm (không được bao trả)	50

Truy cập thông tin sức khỏe của quý vị	52
Nếu quý vị không hài lòng với người chăm sóc, chương trình sức khỏe hoặc bất kỳ khía cạnh chăm sóc nào của mình	52
Thanh tra	53
Thông tin quan trọng về từ chối, kháng nghị và điều trần hành chính	54
Quyền hạn của quý vị	57
Trách nhiệm của quý vị	58
Chỉ dẫn trước	59
Điều chỉ dẫn trước là gì?	59
Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần	60
Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là gì?	60
Làm thế nào để tôi hoàn thành chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần?	60
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng	60
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị	61

Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan và Washington Apple Health

Chào mừng quý vị!

Cảm ơn quý vị đã ghi danh vào Washington Apple Health (Medicaid) và chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan, Chương trình sức khỏe của quý vị. Chúng tôi hợp tác với Apple Health để cung cấp bảo hiểm cho quý vị. Sổ tay này sẽ cung cấp thêm chi tiết về các quyền lợi được bao trả của quý vị và cách nhận dịch vụ.

Hầu hết các khách hàng của Apple Health đều được ghi danh với dịch vụ chăm sóc có quản lý. Điều này có nghĩa là Apple Health thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Bảo hiểm của quý vị bao gồm các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi như phòng ngừa, chăm sóc chính, chăm sóc đặc biệt, y tế từ xa và các dịch vụ y tế khác. Quý vị phải thăm khám với người chăm sóc trong mạng lưới của UnitedHealthcare Community Plan. Hầu hết các dịch vụ nhận được bên ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi sẽ không được bao trả trừ khi được chấp thuận trước.

Chúng tôi sẽ giữ liên lạc với quý vị trong vài tuần tới. Quý vị có thể nêu bất cứ thắc mắc nào và nhận giúp đỡ để lấy hẹn. Đường dây điện thoại của chúng tôi sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc của quý vị trước khi chúng tôi gọi cho quý vị. Gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Nếu tiếng Anh không phải ngôn ngữ ưu tiên của quý vị hoặc quý vị bị điếc, mù điếc hoặc khiếm thính, chúng tôi có thể giúp đỡ. Chúng tôi mong muốn quý vị có thể tiếp cận các quyền lợi chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị cần bất kỳ thông tin nào bằng ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm người chăm sóc nói ngôn ngữ của quý vị.

Quý vị được quyền nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khi quý vị tham gia buổi hẹn khám chăm sóc sức khỏe được Apple Health bao trả. Người chăm sóc phải sắp lịch hẹn thông dịch viên trong buổi thăm khám của quý vị. Hãy cho người chăm sóc sức khỏe của quý vị biết rằng quý vị cần thông dịch viên khi đặt lịch hẹn khám.

Thông dịch viên ngôn ngữ nói có thể đến văn phòng của người chăm sóc, ở trên điện thoại hoặc video trong suốt cuộc hẹn của quý vị. Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có thể đến văn phòng của người chăm sóc hoặc ở trên video trong suốt cuộc hẹn của quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình dịch vụ thông dịch viên của chúng tôi, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Dịch vụ Thông dịch viên Health Care Authority (HCA) hca.wa.gov/interpreter-services hoặc email cho Dịch vụ Thông dịch viên HCA tới interpretersvcs@hca.wa.gov.

Gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu thông tin hoặc nếu giúp quý vị cần thông tin ở định dạng khác. Nếu quý vị có khuyết tật, khiếm thị, nhìn không rõ, khiếm thính, lãng tai hoặc không hiểu số tay này hay những tài liệu khác, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí cho quý vị tài liệu ở định dạng khác hoặc các công cụ hỗ trợ, như chữ nổi braille. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu phòng khám của người chăm sóc có đường cho xe lăn, thiết bị truyền thông đặc biệt hoặc thiết bị đặc biệt khác. Chúng tôi cũng cung cấp:

- Đường dây TTY (Số điện thoại TTY của chúng tôi là **711**)
- Thông tin bằng chữ cỡ lớn
- Trợ giúp thu xếp lịch hẹn hoặc thu xếp phương tiện đi đến buổi hẹn
- Tên và địa chỉ của người chăm sóc chuyên về những nhu cầu chăm sóc đặc biệt

Thông tin liên lạc quan trọng

Tổ chức	Giờ làm việc của ban dịch vụ khách hàng	Số điện thoại của ban dịch vụ khách hàng	Địa chỉ trang web
UnitedHealthcare Community Plan	Thứ Hai – Thứ Sáu 8:00 sáng đến 5:00 chiều	1-877-542-8997 TTY 711	myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc
Dịch Vụ Khách Hàng Apple Health của Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Authority, HCA)	Thứ Hai – Thứ Sáu 7:00 sáng đến 5:00 chiều	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Thứ Hai – Thứ Sáu 8:00 sáng đến 6:00 chiều	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi

Chúng tôi khuyên quý vị nên ghi lại tên và số điện thoại người chăm sóc của mình để truy cập nhanh. Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin này trên trang web của chúng tôi trong danh mục nhà người chăm sóc tại myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi và chúng tôi sẽ trợ giúp cho quý vị.

Người chăm sóc sức khỏe Tên	Số điện thoại
Bác Sĩ Chăm Sóc Chính Của Tôi:	
Người Chăm sóc Bệnh Tâm Thần Của Tôi:	
Người Chăm Sóc Nha Khoa Của Tôi:	
Người Chăm Sóc Chuyên Khoa Của Tôi:	

Sổ tay này không tạo ra bất cứ quyền hạn pháp lý hay quyền thụ hưởng nào. Quý vị không nên dựa vào sổ tay này như nguồn thông tin duy nhất từ Apple Health. Sổ tay này cho biết tóm lược thông tin về quyền lợi sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể lấy thông tin chi tiết về chương trình Apple Health bằng cách xem trang về các điều luật và quy định của Cơ quan chăm sóc sức khỏe trên Internet tại: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cách sử dụng cẩm nang này

Đây là hướng dẫn về các dịch vụ của quý vị. Sử dụng bảng dưới đây để biết người liên hệ với các câu hỏi.




Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về...	Liên hệ
<ul style="list-style-type: none">• Thay đổi hoặc hủy ghi danh khỏi chương trình chăm sóc sức khỏe do Apple Health quản lý. Xem trang 17.• Cách nhận các dịch vụ được Apple Health bao trả không bao gồm trong chương trình của quý vị. Xem trang 45.• Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Xem trang 15.	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cổng thông tin Khách hàng ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client• https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Nếu quý vị vẫn có thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi tới số điện thoại 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Chọn hay thay đổi người chăm sóc của quý vị. Xem trang 18.• Các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả. Xem trang 28.• Đệ đơn phàn nàn. Xem trang 52.• Kháng nghị một quyết định của chương trình bảo hiểm y tế ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị. Xem trang 54.	<p>UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997, TTY 711</p> <p>Hoặc truy cập trực tuyến vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc</p>

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về...	Liên hệ
<ul style="list-style-type: none"> Chăm sóc y tế dành cho quý vị. Xem trang 18. Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa. Xem trang 19. 	<p>Bác sĩ chăm sóc chính của quý vị (PCP).</p> <p>Nếu quý vị cần trợ giúp chọn bác sĩ chăm sóc chính, hãy gọi điện cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711.</p> <p>Hoặc truy cập trực tuyến vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.</p> <p>Quý vị có thể trò chuyện qua video với bác sĩ 24/7/365 với UHC Doctor Chat miễn phí cho quý vị. Tải xuống ứng dụng UHC Doctor Chat hoặc truy cập UHCDoctorChat.com.</p> <p>Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá Cố vấn NurseLine 24 giờ của UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-543-3409, TTY 711.</p>
<p>Thay đổi trường mục của quý vị như:</p> <ul style="list-style-type: none"> Thay đổi địa chỉ, Thay đổi thu nhập, Tình trạng hôn nhân, Mang thai, và Sinh con hoặc nhận con nuôi. 	<p>Washington Healthplanfinder at 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>hoặc truy cập trực tuyến tại: www.wahealthplanfinder.org.</p>

Bước đầu làm quen

Quý vị cần hai thẻ để truy cập các dịch vụ, thẻ UnitedHealthcare Community Plan và thẻ Dịch vụ ProviderOne của quý vị

1. Thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan

 Health Plan (80840)	 OCN
Member ID: 000200077	Group Number: WAHLOP
Member: NEW ENGLISH State ID: 999999994522	Payer ID: LIFE1
PCP Name: DOUGLAS GETWELL PCP Phone: (973)794-3170	 Rx Bin: 610494 Rx GRP: ACUWA Rx PCN: 4600
0501	IMC - Apple Health Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc.

In an emergency go to nearest emergency room or call 911. <small>Printed: 06/08/22</small>		
This card does not guarantee coverage. To verify benefits or to find a provider, visit the website myuhc.com/communityplan or call.		
For Members:	877-542-8997	TTY 711
NurseLine:	877-543-3409	TTY 711
Behavioral Health		
Crisis Line:	800-123-4567	
For Providers:	www.optumcare.com	877-836-6806
Medical Claims:	OCN, PO Box 30788, Salt Lake City, UT 84130-0788	
Behavioral Claims:	PO Box 31361, Salt Lake City, UT 84131-0361	
Pharmacy Claims:	OptumRX, PO Box 650334, Dallas, TX 75265-0334	
For Pharmacists:	877-305-8952	

Quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên sau 30 ngày kể từ khi ghi danh vào chương trình bảo hiểm. Mã số ID hội viên của quý vị sẽ được ghi trên thẻ hội viên của quý vị. Hãy gọi ngay cho chúng tôi nếu bất kỳ thông tin nào trên thẻ của quý vị không chính xác. Luôn mang theo thẻ ID hội viên và trình thẻ này mỗi lần quý vị nhận chăm sóc. Quý vị không cần đợi đến khi nhận được thẻ hội viên của mình để thăm khám với người chăm sóc hay mua thuốc theo toa. Nếu cần được chăm sóc trước khi nhận thẻ, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Người chăm sóc của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra tính đủ điều kiện.

Lưu ý: Nếu quý vị không nhận được thẻ ID của mình trong vòng 30 ngày, vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi để xác minh địa chỉ và nhận thẻ ID mới được gửi cho quý vị. Quý vị cũng có thể in thẻ ID của mình trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan.

2. Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý Vị

Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ dịch vụ ProviderOne qua bưu điện.



Khoảng bảy đến 10 ngày sau khi quý vị được xác định là đủ điều kiện nhận bảo hiểm Apple Health, quý vị sẽ nhận được thẻ dịch vụ ProviderOne qua đường bưu điện. Đây là thẻ ID bằng nhựa trông giống như các thẻ ID bảo hiểm y tế khác. Hãy giữ thẻ này. HCA sẽ không tự động gửi cho quý vị thẻ mới nếu quý vị đã nhận được một thẻ trước đây. Quý vị có thể yêu cầu chương trình gửi thẻ mới, nếu cần. Mỗi người sẽ có mã số khách hàng ProviderOne của riêng mình. Mang theo thẻ này tới cuộc hẹn thăm khám với bác sĩ của quý vị. Người chăm sóc sử dụng thẻ này để đảm bảo dịch vụ của quý vị được bao trả.

Sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne

Quý vị có thể xem bản sao kỹ thuật số của thẻ dịch vụ ProviderOne của mình thông qua ứng dụng di động WAPlanfinder. Tìm hiểu thêm về ứng dụng tại wahbexchange.org/mobile/. Không cần đặt thẻ thay thế khi quý vị luôn có một bản sao kỹ thuật số bên mình!

Mã số khách hàng ProviderOne ở mặt sau thẻ của quý vị. Số thẻ luôn luôn gồm chín chữ số và có chữ cuối là "WA". Quý vị có thể kiểm tra xem bảo hiểm của mình đã bắt đầu chưa hay khi muốn đổi chương trình bảo hiểm y tế thông qua Cổng thông tin Khách hàng ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>.

Người chăm sóc sức khỏe cũng sử dụng ProviderOne để xem quý vị có được ghi danh vào Apple Health hay không.

Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới

Quý vị có thể yêu cầu một thẻ dịch vụ ProviderOne mới nếu quý vị không nhận được thẻ của mình, thông tin trên thẻ không chính xác hoặc làm mất thẻ. Quý vị có thể yêu cầu thẻ thay thế bằng một số cách sau:

- Truy cập trang web của Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>
- Gọi đến đường dây IVR miễn phí theo số 1-800-562-3022, làm theo hướng dẫn
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến tại <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>
 - Chọn “Khách hàng
 - Sử dụng menu thả xuống chọn chủ đề để chọn “Thẻ dịch vụ”

Không mất phí để làm thẻ mới. Mất khoảng 10 ngày thì quý vị sẽ nhận được thẻ mới qua bưu điện.

Các dịch vụ được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là dịch vụ có tính phí)

HCA thanh toán cho một số quyền lợi và dịch vụ nhất định ngay cả khi quý vị đã ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế. Các quyền lợi này bao gồm:

- Các dịch vụ nha khoa được cung cấp bởi một chuyên gia về nha khoa,
- Kính mắt cho trẻ em (20 tuổi trở xuống),
- Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn,
- Dịch vụ Hỗ trợ Thai sản Bước đầu (First Steps Prenity Support Services, MSS), Quản lý Hồ sơ Trẻ sơ sinh (First Steps Infant Case Management, ICM), giáo dục về sinh sản, tư vấn di truyền trước khi sinh, và chấm dứt thai kỳ, và
- Các dịch vụ cho cá nhân bị khuyết tật phát triển.

Đây là những quyền lợi quý vị cần có Thẻ Dịch vụ ProviderOne mới được sử dụng. PCP hay UnitedHealthcare Community Plan sẽ giúp quý vị tiếp cận những dịch vụ này và phối hợp chăm sóc cho quý vị. Xem trang 28 để biết thêm thông tin về các quyền lợi được bao trả. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về quyền lợi hoặc dịch vụ được nêu trong cẩm nang này, hãy gọi điện cho chúng tôi.

Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có quyền thay đổi chương trình bảo hiểm y tế tại bất kỳ thời điểm nào. Thay đổi chương trình có thể có hiệu lực ngay vào tháng sau khi quý vị thực hiện thay đổi. Đảm bảo rằng thay đổi chương trình của quý vị có hiệu lực trước khi quý vị thăm khám với người chăm sóc trong mạng lưới chương trình mới của quý vị.

Có vài cách thức để chuyển đổi chương trình.

- Thay đổi chương trình của quý vị trên trang web của Washington Healthplanfinder: [wahealthplanfinder.org](https://www.wahealthplanfinder.org)
- Truy cập trang web của Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến tại: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Chọn chủ đề "Ghi Danh/Thay Đổi Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế"
- Gọi cho HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711)

Nếu quý vị quyết định thay đổi các chương trình bảo hiểm y tế, chúng tôi sẽ làm việc với chương trình mới của quý vị để chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ mà mình cần. **Lưu ý:** Người ghi danh vào chương trình Duyệt Xét và Điều Phổi Bệnh Nhân phải ở lại cùng một chương trình bảo hiểm y tế trong một năm. Hãy liên hệ với chúng tôi nếu quý vị chuyển đi.

Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân hoặc Bảo Hiểm UnitedHealthcare Community Plan của Quý Vị

Một số người ghi danh có bảo hiểm y tế riêng. Chúng tôi có thể phối hợp với bảo hiểm khác của quý vị để giúp bao trả một số tiền đồng trả, khoản khấu trừ và dịch vụ mà bảo hiểm y tế cá nhân không bao trả.

Đảm bảo rằng người chăm sóc sức khỏe của quý vị nằm trong mạng lưới người chăm sóc của chương trình UnitedHealthcare Community Plan, hoặc sẵn lòng gửi hóa đơn cho chúng tôi cho bất kỳ khoản đồng trả, tiền khấu trừ hoặc số dư nào sau mà bảo hiểm y tế cá nhân của quý vị không bao trả. Điều này sẽ giúp quý vị tránh được chi phí xuất túi.

Xuất trình tất cả các thẻ khi quý vị đi khám bác sĩ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác. Điều này bao gồm:

- Thẻ bảo hiểm y tế tư nhân,
- Thẻ dịch vụ ProviderOne, và
- Thẻ UnitedHealthcare Community Plan.

Hãy liên hệ ngay với UnitedHealthcare Community Plan nếu:

- Khoản bao trả của chương trình bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị đã kết thúc,
- Khoản bao trả của chương trình bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị thay đổi, hoặc
- Quý vị có thắc mắc về sử dụng Apple Health kèm với bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị.

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Cách chọn bác sĩ chăm sóc chính (PCP)

Điều quan trọng là phải chọn người chăm sóc chính (PCP). Quý vị có thể tìm thấy thông tin PCP của mình trên thẻ ID hội viên. Nếu quý vị không chọn PCP thì chúng tôi sẽ chỉ định PCP cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu một người chăm sóc nếu quý vị đã thăm khám với PCP đó, hoặc đã nghe nói về một người chăm sóc mà quý vị muốn thử. Nếu người chăm sóc mà quý vị muốn thăm khám không nằm trong mạng lưới của chúng tôi, chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một PCP mới. Quý vị có quyền thay đổi các chương trình bảo hiểm y tế mà không bị gián đoạn chăm sóc. Quyền này được quy định trong chính sách Chuyển Tiếp Chăm Sóc của HCA.

Mỗi thành viên trong gia đình có thể có PCP khác nhau hoặc quý vị có thể chọn một PCP để chăm sóc cho tất cả thành viên trong gia đình tham gia vào bảo hiểm chăm sóc có quản lý của Apple Health. Quý vị có thể chọn PCP mới cho bản thân hoặc gia đình bất kỳ lúc nào tại myuhc.com/CommunityPlan hoặc trên ứng dụng UnitedHealthcare. Để xem những người chăm sóc gần quý vị, hãy tìm kiếm theo mã zip của quý vị và sắp xếp kết quả theo khoảng cách. Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Xếp lịch cuộc hẹn đầu tiên với PCP

PCP của quý vị sẽ đáp ứng hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Các dịch vụ quý vị có thể nhận được bao gồm kiểm tra thường xuyên, chủng ngừa (chích ngừa), và các điều trị khác.

Đặt lịch hẹn khám ngay sau khi quý vị chọn một PCP để trở thành bệnh nhân của họ. Điều này sẽ giúp quý vị nhận được chăm sóc khi quý vị cần.

PCP biết càng nhiều càng tốt về tiểu sử y tế và sức khỏe hành vi của quý vị. Hãy nhớ mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne, thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan và bất kỳ thẻ bảo hiểm nào khác của quý vị. Ghi lại tiểu sử y tế của quý vị. Liệt kê danh sách:

- Các vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc hành vi mà quý vị lo lắng,
- Thuốc mà quý vị uống, và
- Những thắc mắc quý vị muốn hỏi PCP.

Nếu quý vị phải hủy buổi hẹn, hãy báo cho PCP biết càng sớm càng tốt.

Cách thức nhận chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu

PCP sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần loại chăm sóc mà PCP không có. PCP của quý vị có thể giải thích cách thức hoạt động của giấy giới thiệu. Nếu quý vị thấy bác sĩ chuyên khoa không đáp ứng nhu cầu của mình, hãy nói với PCP của quý vị. Họ sẽ giúp quý vị thăm khám với một bác sĩ chuyên khoa khác.

PCP của quý vị phải xin chấp thuận trước hoặc cho phép trước từ chúng tôi trước khi cung cấp cho quý vị một số phương pháp điều trị và dịch vụ. PCP của quý vị có thể cho biết những dịch vụ nào yêu cầu chấp thuận trước hoặc quý vị có thể gọi cho chúng tôi để hỏi.

Nếu chúng tôi không có bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới, chúng tôi sẽ cung cấp chăm sóc quý vị cần từ bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới của chúng tôi. Quý vị cần được chúng tôi chấp thuận trước cho mọi thăm khám ngoài mạng lưới. Thảo luận điều này với PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ yêu cầu chấp thuận trước từ chúng tôi với thông tin y tế để cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị cần chăm sóc này. Chúng tôi phải phản hồi cho PCP của quý vị trong vòng năm ngày kể từ khi nhận được yêu cầu. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi không muộn hơn 14 ngày.

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có quyền kháng nghị. Điều này có nghĩa là quý vị có thể yêu cầu chúng tôi để người khác xem xét lại yêu cầu. Xem trang 54 để biết thêm thông tin.

Nếu PCP hay UnitedHealthcare Community Plan giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa bên ngoài mạng lưới của chúng tôi, và chúng tôi cấp cho phép trước, thì quý vị sẽ không phải trả bất cứ chi phí nào.

Các dịch vụ quý vị có thể nhận được mà không cần giới thiệu

Quý vị không cần PCP của mình giới thiệu để đến khám người chăm sóc trong mạng lưới nếu quý vị cần:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, bao gồm:
 - Can thiệp khủng hoảng
 - Các dịch vụ Đánh giá và Điều trị
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Làm thử nghiệm HIV hay AIDS
- Chích Ngừa
- Dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú
- Điều trị bệnh lây qua đường tình dục và chăm sóc theo dõi
- Sàng lọc bệnh lao và chăm sóc theo dõi
- Các dịch vụ sức khỏe phụ nữ bao gồm:
 - Các dịch vụ thai sản bao gồm các dịch vụ từ nữ hộ sinh, và,
 - Khám vú hoặc vùng chậu

Chẩn đoán/Điều trị Từ xa

Quý vị có thể thăm khám với người chăm sóc của mình qua điện thoại hoặc máy tính thay vì hẹn gặp trực tiếp. Đây được gọi là dịch vụ y tế từ xa. Dịch vụ y tế từ xa (còn được gọi là Chẩn đoán/Điều trị Từ xa) phải là phương thức liên lạc bằng âm thanh hoặc âm thanh và video riêng tư, tương tác và theo thời gian thực. Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trực tuyến cũng là một tùy chọn trong phạm vi bảo hiểm Apple Health của quý vị. Quý vị có thể chia sẻ thông tin với người chăm sóc của mình và được chẩn đoán và điều trị trong thời gian thực mà không phải ở cùng một địa điểm.

Các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của dịch vụ Chẩn đoán/Điều trị Từ xa dưới đây được cung cấp miễn phí cho các hội viên.

UHC Doctor Chat

Quý vị muốn gặp bác sĩ nhưng không thể chờ đến một cuộc hẹn? Dịch vụ có bác sĩ hỗ trợ 24/7/365. Là hội viên của UnitedHealthcare, quý vị có thể trò chuyện với bác sĩ chỉ trong vài giây bằng cách sử dụng UHC Doctor Chat - mọi lúc, mọi nơi.

Sử dụng Doctor Chat khi:

- Con cái bị ốm
- Căng thẳng và lo lắng
- Đơn thuốc
- Ho, sốt, đau họng
- Đau tai, đau dạ dày, tiêu chảy
- Phát ban, phản ứng dị ứng, cắn bởi động vật/côn trùng
- Đau lưng hoặc đau bụng
- Chấn thương thể thao, bong, bệnh liên quan đến nhiệt
- Nhiễm trùng đường tiết niệu
- Chăm sóc sức khỏe bà mẹ
- Và còn nhiều hơn nữa!

Quý vị có thể tải xuống ứng dụng UHC Doctor Chat từ App Store hoặc Google Play™ ngay hôm nay hoặc truy cập trực tuyến tại [UHCDoctorChat.com](https://www.uhcdoctorchat.com).

Bright Heart Health

Dịch vụ tâm lý từ xa dành cho các hội viên cần điều trị bằng thuốc, có nhu cầu về sức khỏe tâm thần, lạm dụng opioid, rối loạn sử dụng chất gây nghiện (substance use disorder, SUD), rối loạn ăn uống và kiểm soát cơn đau mãn tính.

- Số điện thoại: 1-800-892-2695
- Website: brighthouse.com

Eleanor Health

Một nguồn lực cho các nhu cầu lạm dụng chất gây nghiện. Họ cũng giúp điều phối sức khỏe thể chất thông qua các nhà quản lý chăm sóc, cung cấp dịch vụ cho các nhu cầu sức khỏe tâm thần lâu dài và có các đối tác cộng đồng để hỗ trợ thêm cho các hội viên.

- Website: eleanorhealth.com/referrals

BoulderCare

BoulderCare là một giải pháp chăm sóc sức khỏe từ xa dành cho các hội viên ở Washington đang tìm cách điều trị chứng nghiện.

- Website: boulder.care/

Charlie Health

Charlie Health là một Chương trình Điều trị Ngoại trú Chuyên sâu được cá nhân hóa dành cho thanh thiếu niên.

- Số điện thoại: 1-866-508-7084
- Website: charliehealth.com

Quý vị phải đến bác sĩ, hiệu thuốc, bác sĩ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc bệnh viện của UnitedHealthcare Community Plan

Quý vị phải sử dụng người chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi hợp tác với UnitedHealthcare Community Plan. Chúng tôi cũng có các bệnh viện và nhà thuốc cho quý vị sử dụng. Quý vị có thể yêu cầu một danh mục có thông tin về các nhà cung cấp, nhà thuốc và bệnh viện của chúng tôi. Danh mục bao gồm:

- Tên, địa điểm và số điện thoại của người chăm sóc
- Các chuyên khoa, trình độ và bằng cấp y tế
- Trường y khoa đã tham dự, hoàn thành chương trình nội trú và tình trạng Giấy Chứng Nhận Của Hội Đồng
- Ngôn ngữ mà những người chăm sóc này có thể nói
- Bất cứ hạn chế nào về loại bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.) mà người chăm sóc sức khỏe sẽ thăm khám
- Xác định PCP nào tiếp nhận bệnh nhân mới

Để có danh mục, hãy gọi tới đường dây dịch vụ hội viên của chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY **711** hoặc truy cập trang web myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.

Thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Là khách hàng của Apple Health, quý vị không phải trả khoản đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho bất kỳ dịch vụ được bao trả nào. Quý vị có thể phải trả cho các dịch vụ của mình nếu:

- Quý vị nhận dịch vụ mà Apple Health không bao trả, chẳng hạn như phẫu thuật thẩm mỹ
- Quý vị nhận dịch vụ không cần thiết về mặt y tế
- Quý vị không biết tên của chương trình bảo hiểm y tế của mình và một nhà cung cấp dịch vụ quý vị khám không biết tính tiền cho ai
 - Việc luôn mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne và thẻ chương trình bảo hiểm y tế của quý vị mỗi lần cần nhận dịch vụ là rất quan trọng
- Quý vị nhận chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ không nằm trong mạng lưới của chúng tôi và đã được chấp thuận trước bởi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị
- Quý vị không tuân theo các quy tắc của chúng tôi đối với nhận chăm sóc từ một bác sĩ chuyên khoa

Người chăm sóc không được yêu cầu quý vị thanh toán cho các dịch vụ được bao trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn thanh toán, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Chúng tôi sẽ làm việc với người chăm sóc của quý vị để đảm bảo họ tính hóa đơn chính xác cho quý vị.

Các chương trình Cải Thiện Chất Lượng

UnitedHealthcare Community Plan có chương trình Cải Thiện Chất Lượng. Chương trình này giúp các hội viên của chúng tôi được chăm sóc và phục vụ tốt hơn. Hàng năm, chúng tôi sẽ báo cáo cách chúng tôi cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt ra sao cho hội viên của mình. Chúng tôi báo cáo nhiều vấn đề sức khỏe công cộng quan trọng. Nếu quý vị muốn biết thêm về chương trình Cải Thiện Chất Lượng và tiến độ thực hiện các mục tiêu của chúng tôi, hãy gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Chương trình Quản lý Sử dụng

UnitedHealthcare Community Plan mong muốn quý vị nhận được chăm sóc phù hợp với quý vị chứ không phải là chăm sóc quý vị không cần. Chúng tôi giúp bảo đảm là quý vị nhận được mức độ chăm sóc thích hợp bằng cách đưa ra quyết định dựa theo nhu cầu y tế, sự phù hợp và quyền lợi được bao trả.

Chúng tôi sẽ không khen thưởng cho nhân viên đưa ra quyết định nếu họ từ chối cung cấp dịch vụ. Điều này đảm bảo các quyết định của chúng tôi là công bằng. Nếu quý vị có thắc mắc về cách các quyết định được đưa ra, hãy gọi **1-877-542-8997**, TTY **711**, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Cách chúng tôi đánh giá kỹ thuật mới

Chúng tôi sẽ duyệt qua thiết bị, các loại thuốc và các thủ thuật mới để xem có được bao trả nếu cần thiết về y tế hay không. Một số thiết bị, thuốc, và thể thức mới vẫn đang được thử nghiệm để xem có thực sự giúp ích hay không. Nếu vẫn đang được thử nghiệm thì những loại này sẽ được gọi là thử nghiệm hay nghiên cứu. Những dịch vụ này được bao trả sau khi nghiên cứu và UnitedHealthcare Community Plan xét thấy chúng hữu ích hơn là có hại. Nếu quý vị muốn biết thêm, hãy liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Thông Tin Dành Cho Thổ Dân Châu Mỹ và Người Bản Xứ Alaska

HCA cung cấp cho Thổ Dân Châu Mỹ và Người Bản Xứ Alaska ở Washington một lựa chọn giữa chăm sóc có quản lý của Apple Health hoặc bảo hiểm Apple Health không kèm chương trình chăm sóc được quản lý (còn được gọi là dịch vụ có tính phí). HCA thực hiện điều này để tuân thủ các quy tắc của liên bang trong việc ghi nhận hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Người Thổ Dân và để giúp đảm bảo rằng quý vị có quyền truy cập vào dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp về văn hóa. Quý vị có thể liên hệ HCA theo số 1-800-562-3022 nếu có thắc mắc về hoặc thay đổi việc ghi danh. Quý vị có thể thay đổi (các) lựa chọn của mình bất cứ lúc nào, nhưng thay đổi sẽ không có hiệu lực cho đến tháng tiếp theo.

Nếu quý vị là người Thổ Dân Châu Mỹ hoặc Người Bản Xứ Alaska, quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua cơ sở Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Người Thổ Dân, chương trình chăm sóc sức khỏe các bộ lạc hoặc Chương Trình Y Tế Dành Cho Người Thổ Dân Ở Đô Thị (Urban Indian Health Program, UIHP) như Ủy Ban Y Tế Người Thổ Dân Seattle hoặc Dự Án Spokane cho NGƯỜI BẢN XỨ. Người chăm sóc tại các phòng khám này có kiến thức và hiểu rõ văn hóa, cộng đồng và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị được kết nối hoặc hợp tác với Nhân viên Hỗ trợ Bộ lạc thông qua cơ sở IHS, chương trình y tế Bộ lạc hoặc UIHP, họ có thể giúp quý vị đưa ra quyết định.

Họ sẽ cung cấp cho quý vị chăm sóc quý vị cần hoặc giới thiệu quý vị tới một chuyên gia. Họ có thể giúp quý vị với các quyết định về việc nên chọn chương trình chăm sóc có quản lý hay bảo hiểm của Apple Health mà không kèm chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu quý vị có thắc mắc về chăm sóc sức khỏe hoặc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình, nhân viên chương trình dành cho bộ lạc hoặc UIHP của quý vị có thể giúp quý vị.

Nhận chăm sóc trong trường hợp cấp cứu

Trong trường hợp cấp cứu

Nếu quý vị gặp phải vấn đề về sức khỏe bất ngờ hoặc nghiêm trọng mà quý vị cho đó là một trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Trong thời gian sớm nhất có thể, hãy thông báo cho chúng tôi quý vị đang phải cấp cứu và địa chỉ nơi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Quý vị không cần cho phép trước để được chăm sóc trong trường hợp cấp cứu. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở cấp cứu nào nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu.

Chỉ đến phòng cấp cứu bệnh viện nếu đó là trường hợp cấp cứu. Không đến phòng cấp cứu để được chăm sóc định kỳ.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp

Quý vị có thể gặp phải chấn thương hoặc bị bệnh không cần cấp cứu nhưng cần chăm sóc khẩn cấp. Vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số điện thoại **1-877-542-8997**, TTY **711** để tìm cơ sở chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới của chúng tôi hoặc vào trang web của chúng tôi myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc. Nếu quý vị có thắc mắc về việc có nên đến một cơ sở chăm sóc khẩn cấp hay không, hãy gọi tới Đường dây Y tá 24 giờ của chúng tôi theo số 1-877-543-3409, TTY 711. Đường dây này hoạt động bảy (7) ngày một tuần.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp 24/7/365 với bác sĩ cũng có sẵn qua trò chuyện video bằng ứng dụng UHC Doctor Chat miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể tải xuống ứng dụng UHC Doctor Chat hoặc truy cập trực tuyến tại UHCDoctorChat.com.

Nếu quý vị cần chăm sóc sau giờ làm việc

Hãy gọi cho PCP của quý vị để biết họ có phục vụ ngoài giờ làm việc thông thường hay không.

Gọi cho Đường dây Y tá 24 giờ của chúng tôi và yêu cầu hỗ trợ **1-877-543-3409**, TTY **711**.

Quý vị cũng có thể liên hệ với bác sĩ của UHC Doctor Chat qua điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính 24/7/365. Quý vị có thể tải xuống ứng dụng UHC Doctor Chat hoặc truy cập trực tuyến tại UHCDoctorChat.com.

Khủng hoảng sức khỏe hành vi

Gọi cho đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận dưới đây nếu quý vị hoặc ai đó quý vị biết đang gặp khủng hoảng về sức khỏe tâm thần.

- **Để được trợ giúp ngay lập tức:** hãy gọi **911** đối với một trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng hoặc **988** đối với một trường hợp khẩn cấp về sức khỏe tâm thần
- **Để được trợ giúp ngay lập tức khi bị khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc có ý định tự tử:** hãy liên hệ với Đường dây nóng Ngăn chặn Tự sát Quốc gia (988lifeline.org/) 1-800-273-8255 (TRS 1-800-799-4889) hoặc gọi hay nhắn tin đến **988**. Đường dây này miễn phí, bảo mật và hoạt động 24/7/365. Quý vị cũng có thể quay số **988** nếu quý vị lo lắng về một người thân yêu có thể cần hỗ trợ khủng hoảng.

Đường Dây Hỗ Trợ Phục Hồi của Washington là một đường dây ngăn ngừa khủng hoảng và giới thiệu điều trị 24 giờ dành cho những người đang gặp các vấn đề liên quan tới sức khỏe tâm thần, lạm dụng dược chất và nghiện cờ bạc. Hãy gọi hoặc nhắn tin đến số 1-866-789-1511 or TTY 1-206-461-3219, gửi email đến recovery@crisisclinic.org hoặc vào trang warecoveryhelpline.org. Trẻ em có thể kết nối với nhau trong khoảng thời gian cụ thể theo số 1-866-833-6546, teenlink@crisisclinic.org, hoặc 866teenlink.org.

Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận

Quý vị có thể gọi tới đường dây hỗ trợ khủng hoảng của địa phương để yêu cầu trợ giúp cho quý vị hoặc bạn bè hay thành viên gia đình quý vị. Xem các số điện thoại hỗ trợ khủng hoảng của quận dưới đây:

Khu Vực	Các Quận	Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Dự kiến về thời điểm người chăm sóc sức khỏe của chương trình sẽ khám cho quý vị

Thời gian chờ để được thăm khám với một người chăm sóc phụ thuộc vào nhu cầu chăm sóc của quý vị. Xem thời gian chờ dự kiến để được thăm khám với một người chăm sóc ở bên dưới.

- **Chăm sóc cấp cứu:** Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Khám tại văn phòng với PCP, Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, phòng khám chăm sóc khẩn cấp hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khác trong vòng 24 giờ.
- **Chăm sóc thường lệ:** Khám tại văn phòng với PCP, Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khác trong 10 ngày. Chăm sóc thường lệ là lần khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thông thường, đã định cho những vấn đề y tế không khẩn cấp hay cấp cứu.
- **Chăm sóc phòng ngừa:** Khám tại phòng khám với PCP hoặc người chăm sóc khác trong vòng 30 ngày. Ví dụ về chăm sóc phòng ngừa bao gồm:
 - Khám sức khỏe hàng năm (còn gọi là kiểm tra sức khỏe),
 - Khám trả khỏe mạnh,
 - Chăm sóc sức khỏe phụ nữ hàng năm, và
 - Chủng ngừa (chích ngừa).

Liên hệ với chúng tôi nếu quý vị mất nhiều thời gian hơn thời gian trên để thăm khám với người chăm sóc.

Các quyền lợi được UnitedHealthcare Community Plan bao trả

Phần này mô tả các dịch vụ và quyền lợi được chương trình UnitedHealthcare Community Plan bao trả. Đây không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ được bao trả. Hỏi người chăm sóc hoặc liên hệ với chúng tôi nếu dịch vụ quý vị cần không được liệt kê. Quý vị có thể xem các quyền lợi và dịch vụ của chúng tôi tại myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc.

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả có thể yêu cầu phải được chấp thuận trước. Tất cả các dịch vụ không được bao trả đều cần có sự chấp thuận trước của chúng tôi. Tất cả dịch vụ không được bao trả qua Apple Health mà không kèm chương trình chăm sóc có quản lý đều phải có chấp thuận trước từ HCA.

Một số dịch vụ bị giới hạn số lần khám. Người chăm sóc của quý vị có thể yêu cầu Mở rộng Giới hạn (Limitation Extension, LE) nếu quý vị cần thêm lượt thăm khám. Nếu quý vị cần các dịch vụ không được bảo trả, hãy đề nghị người chăm sóc của quý vị yêu cầu trường hợp ngoại lệ (exception to rule, ETR).

Quý vị có thể cần giấy giới thiệu từ PCP và/hoặc chấp thuận trước từ UnitedHealthcare Community Plan trước khi được nhận một số dịch vụ. Nếu quý vị không có giấy giới thiệu hoặc chấp thuận trước, chúng tôi có thể không bao trả cho một số dịch vụ. Hãy làm việc với PCP của quý vị để đảm bảo được sự phê duyệt trước khi quý vị nhận dịch vụ.

Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ cấp cứu	Sẵn sàng 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần tại bất kỳ nơi nào ở Hoa Kỳ.
Dịch vụ bệnh viện, nội chấn và ngoại chấn	Phải được chúng tôi chấp thuận cho mọi chăm sóc không phải trường hợp khẩn cấp.
Chăm sóc khẩn cấp	Chăm sóc khẩn cấp là khi quý vị có vấn đề sức khỏe cần phải được chăm sóc ngay nhưng không nguy hiểm đến tính mạng.
Chăm sóc phòng ngừa	Xem trang 27.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Phục hồi nội trú tại bệnh viện (y học vật lý)	Phải được chúng tôi chấp thuận.
Chủng ngừa/ Chích ngừa	Các hội viên của chúng tôi đủ điều kiện nhận chủng ngừa từ PCP, nhà thuốc hoặc sở y tế địa phương. Kiểm tra với người chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc liên hệ với dịch vụ hội viên để biết thêm thông tin về lịch thực hiện hàng loạt chủng ngừa. Quý vị cũng có thể vào trang của Sở Y Tế tại địa chỉ doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization để biết thêm thông tin.
Cơ sở Điều dưỡng Chuyên môn (SNF)	Được bao trả cho các dịch vụ ngắn hạn, cần thiết về mặt y tế. Có thể có các dịch vụ phụ trội. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 .

Nhà thuốc hoặc toa thuốc

Chúng tôi sử dụng danh sách các loại thuốc được phê duyệt có tên là Danh sách Thuốc ưu tiên (Preferred Drug List, PDL) của Apple Health còn được gọi là danh mục thuốc. Người chăm sóc của quý vị phải kê thuốc trên PDL này cho quý vị. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi và yêu cầu:

- Một bản sao của PDL
- Thông tin về nhóm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc và dược sĩ lập PDL
- Bản sao chính sách về cách chúng tôi quyết định những thuốc nào được bao trả
- Cách xin phép đối với một loại thuốc không nằm trong PDL

Quý vị phải mua thuốc tại nhà thuốc trong mạng lưới người chăm sóc của chúng tôi. Điều này đảm bảo rằng toa thuốc của quý vị sẽ được chi trả. Hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp tìm nhà thuốc gần quý vị.

Dịch Vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ nhà thuốc tây	Hội viên phải sử dụng hiệu thuốc có tham gia. Chúng tôi sử dụng Apple Health PDL. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để có danh sách đầy đủ các hiệu thuốc.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em

Trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có quyền lợi chăm sóc sức khỏe gọi là Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT). EPSDT bao gồm các dịch vụ khám thăm dò, chẩn đoán, và chữa trị. Những dịch vụ khám sàng lọc có thể giúp nhận ra nhu cầu sức khỏe thể chất, hành vi hay nhu cầu chăm sóc sức khỏe về phát triển, vấn đề hỏi chẩn đoán và điều trị thêm.

EPSDT bao gồm bất cứ thử nghiệm chẩn đoán và điều trị cần thiết về mặt y tế nào để chữa trị hay cải thiện tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi. Sàng lọc này cũng bao gồm các dịch vụ phụ trợ để hỗ trợ cho trẻ bị chậm phát triển.

Những dịch vụ này cũng có thể dùng để duy trì tình trạng không bị nặng thêm hay làm chậm tốc độ ảnh hưởng của vấn đề chăm sóc sức khỏe của trẻ. EPSDT khuyến khích sử dụng sớm và liên tục chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên.

Sàng lọc EPSDT đôi khi được gọi là kiểm tra sức khỏe. Trẻ em dưới 3 tuổi đủ điều kiện khám sức khỏe trẻ em theo lịch biểu của Bright Futures EPSDT và từ 3-20 tuổi đủ điều kiện khám sức khỏe trẻ em hàng năm theo lịch. Kiểm tra khỏe mạnh trẻ em bao gồm tất cả những dịch vụ sau đây:

- Hoàn tất tiểu sử sức khỏe và phát triển
- Khám sức khỏe đầy đủ
- Giáo dục và cố vấn sức khỏe dựa theo tuổi tác và tiểu sử sức khỏe
- Kiểm tra thị lực
- Kiểm tra thính lực
- Thôu nghiễm trong phòng lab
- Sàng lọc kiểm tra lượng chì
- Các vấn đề về ăn uống hoặc ngủ
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng và các dịch vụ sức khỏe răng miệng bởi PCP có trình độ của Access to Baby and Child Dentistry (ABCD)
- Chứng ngừa (chích ngừa)
- Sàng lọc sức khỏe tâm thần
- Sàng lọc rối loạn sử dụng dược chất

Khi nhà cung cấp dịch vụ y tế của trẻ chẩn đoán tình trạng chăm sóc sức khỏe thì (những) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho trẻ sẽ:

- Điều trị cho trẻ nếu nằm trong phạm vi hành nghề của người chăm sóc; hoặc
- Giới thiệu trẻ đến điều trị với bác sĩ chuyên khoa thích hợp, có thể bao gồm thực hiện thêm các thử nghiệm hoặc đánh giá chuyên khoa, ví dụ như:
 - Đánh giá phát triển,
 - Sức khỏe tâm thần toàn diện,
 - Đánh giá rối loạn sử dụng dược chất, hoặc
 - Tư vấn dinh dưỡng.
- Nhà cung cấp dịch vụ chữa trị sẽ báo kết quả dịch vụ cho (những) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khám thăm dò EPSDT biết. Tất cả các dịch vụ, bao gồm cả dịch vụ không được bao trả, cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống phải được xem xét tính cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ bổ sung bao gồm:

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Khám thăm dò bệnh tự kỷ	Dành cho tất cả trẻ em 18 tháng và 24 tháng.
Chăm sóc chỉnh hình	Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống với sự giới thiệu từ PCP của quý vị.
Khám thăm dò chậm phát triển	Khám sàng lọc dành cho tất cả các trẻ lúc chín tháng, 18 tháng và từ 24 đến 30 tháng.
Điều Dưỡng Riêng (Private Duty Nursing, PDN) hoặc Chương Trình Chăm Sóc Chuyên Sâu Cần Thiết Về Mặt Y Tế Dành Cho Trẻ Em (Medically Intensive Children’s Program, MICP)	Được bao trả cho trẻ em từ 17 tuổi trở xuống. Phải được chúng tôi chấp thuận. Đối với thanh thiếu niên từ 18 đến 20 tuổi, dịch vụ này được bảo hiểm thông qua Cơ Quan Hỗ Trợ Chăm Sóc Dài Hạn và Người Già (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA). Xem trang 48 để biết thông tin liên hệ.

Sức khỏe hành vi

Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất và tâm thần. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một người chăm sóc nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm hoặc hỗ trợ về sức khỏe hành vi. Hãy liên lạc với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, hoặc chọn người chăm sóc từ danh mục chăm sóc của chúng tôi.

Dịch Vụ	Thông tin bổ sung
Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (Applied Behavioral Analysis, ABA)	Hỗ trợ những người bị bệnh rối loạn phổ tự kỉ và những khuyết tật khác về phát triển, cải thiện giao tiếp, các kỹ năng xã hội và hành vi của họ. Để tiếp cận các dịch vụ ABA và điều phối chăm sóc, hãy gọi cho Đường dây Hỗ trợ ABA theo số 1-866-456-5376.
Dịch vụ điều trị Rối loạn Sử dụng Dược chất (Substance Use Disorder, SUD)	Các dịch vụ điều trị SUD có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none">• Đánh giá• Can thiệp sơ bộ và giới thiệu điều trị• Quản trị từ bỏ (giải độc)• Điều trị ngoại trú• Điều trị ngoại trú chuyên sâu• Điều trị nội trú và tại nơi cư trú• Quản lý theo trường hợp
Sức khỏe tâm thần, điều trị nội trú	Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả khi do bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, cố vấn sức khỏe tâm thần có giấy phép, nhân viên xã hội y tế có giấy phép hoặc chuyên viên trị liệu hôn nhân và gia đình có giấy phép cung cấp. Bao gồm Đánh giá và Điều trị Độc lập (E&T).

Dịch Vụ	Thông tin bổ sung
Sức khỏe tâm thần, điều trị ngoại trú	<p>Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả khi do bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, cố vấn sức khỏe tâm thần có giấy phép, nhân viên xã hội y tế có giấy phép hoặc chuyên viên trị liệu hôn nhân và gia đình có giấy phép cung cấp.</p> <p>Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá dung nạp • Các dịch vụ điều trị cá nhân • Quản lý thuốc • Hỗ trợ đồng cấp • Can thiệp sơ bộ và điều trị • Điều trị gia đình • Dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp tại nơi cư trú • Đánh giá tâm lý • Dịch vụ tư vấn khủng hoảng
Thuốc điều trị Rối loạn Opioid (MOUD)	<p>Trước đây được gọi là Điều trị bằng Thuốc hỗ trợ (MAT). Các thuốc được sử dụng để điều trị một số rối loạn sử dụng dược chất nhất định. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể.</p>

Các dịch vụ dưới đây có thể được cung cấp để hỗ trợ điều trị của bạn cho các dịch vụ sức khỏe hành vi

Một số dịch vụ sức khỏe hành vi ngoài những dịch vụ trong gói quyền lợi có thể được cung cấp thông qua nguồn tài trợ hạn chế của tiểu bang. Các dịch vụ này phải được xác định là cần thiết về mặt y tế và phải có sẵn nguồn tài trợ của tiểu bang. Hiện tại những dịch vụ đó có thể bao gồm:

- Thông tin nhà trường ngăn sử dụng Rượu/Ma Túy
- Hỗ trợ viết đơn tham gia các chương trình quyền thụ hưởng
- Kiểm tra thuốc theo lệnh của tòa án
- Dịch vụ dành cho gia đình gặp khó khăn
- Chăm sóc cá nhân theo Medicaid
- Dịch vụ cho nhà tù/Chuyển tiếp vào cộng đồng
- Quản Lý Trường Hợp Phục Hồi Chức Năng
- Dịch vụ chăm sóc Trẻ em - Dịch vụ dành cho trẻ em có cha mẹ đang được điều trị bệnh để hoàn thành kế hoạch điều trị rối loạn sử dụng dược chất của cha mẹ
- Dịch vụ cộng đồng mở rộng
- Các dịch vụ trấn tĩnh
- Dịch vụ hỗ trợ phục hồi
- Chương Trình Điều Trị Quyết Tâm Dành Cho Cộng Đồng (Program for Assertive Community Treatment, PACT) và hỗ trợ
- Hỗ trợ việc làm
- Đi lại - Chi phí liên quan đến việc đi lại đến và rời khỏi địa điểm nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần có hợp đồng

Để truy cập những dịch vụ này, vui lòng trao đổi với người chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị.

Dinh dưỡng

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Liệu pháp dinh dưỡng y tế	Bao trả cho khách hàng từ 20 tuổi trở xuống khi cần thiết về y tế và được người chăm sóc giới thiệu. <ul style="list-style-type: none">Bao gồm liệu pháp dinh dưỡng y tế, đánh giá dinh dưỡng, và tư vấn cho các tình trạng nằm trong phạm vi thực hành của chuyên gia dinh dưỡng có đăng ký (RD) để đánh giá và điều trị
Dinh dưỡng qua đường ruột và ngoài đường ruột	Bổ sung dinh dưỡng thay kỳ và tiếp liệu cho tất cả người ghi danh. Sản phẩm dinh dưỡng đường ruột và tiếp liệu dành cho người ghi danh phải truyền thức ăn bằng đường ống ở mọi lứa tuổi. Các sản phẩm dinh dưỡng dùng qua đường tiêu hóa, đường miệng cho khách hàng từ 20 tuổi trở xuống để giải quyết bệnh cấp tính trong thời gian hạn chế.

Nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bệnh dài hạn

Nếu có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bệnh tật dài hạn, quý vị có thể đủ điều kiện được hưởng dịch vụ phụ trợ thông qua chương trình Health Home hoặc dịch vụ điều phối chăm sóc của chúng tôi. Điều này có thể bao gồm tiếp cận trực tiếp với các bác sĩ chuyên khoa. Trong vài trường hợp, chúng tôi có thể cho quý vị sử dụng bác sĩ chuyên khoa làm PCP của mình. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thêm thông tin về điều phối và quản lý chăm sóc.

Liệu Pháp

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Phục hồi ngoại chấn (trị liệu lao động, vật lý và âm ngữ)	Đây là một quyền lợi hạn chế. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể. Có thể áp dụng hạn chế dù có được thực hiện tại bất cứ nơi nào sau đây hay không: <ul style="list-style-type: none">Phòng khám ngoại trúBệnh viện ngoại trúTại gia bởi cơ quan sức khỏe có xác nhận của Medicare Khi được cung cấp cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống tại một trung tâm phát triển thần kinh được chấp thuận. Xem tại: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf .

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ phục hồi	<p>Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hỏi, hoặc cải thiện các kỹ năng và hoạt động cho cuộc sống hàng ngày mà chưa có được do tình trạng sức khỏe bẩm sinh, di truyền hoặc mắc phải sớm. Đây là một quyền lợi hạn chế. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể.</p> <p>Có thể áp dụng hạn chế dù có được thực hiện tại bất cứ nơi nào sau đây hay không:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phòng khám ngoại trú • Bệnh viện ngoại trú • Tại gia bởi cơ quan tiêm truyền có xác nhận của Medicare <p>Khi được cung cấp cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống tại một trung tâm phát triển thần kinh được chấp thuận. Xem tại: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.</p>

Chuyên khoa

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Kháng nguyên (Dị Ứng Huyết Thanh)	Chích ngừa dị ứng.
Phẫu thuật trị mập phì	Phẫu thuật béo phì yêu cầu phải có chấp thuận trước. Chỉ có tại các Trung Tâm Vượt Trội (Centers of Excellence, COE) đã được HCA phê chuẩn.
Trị liệu tập luyện phản hồi	Hạn chế trong các yêu cầu của chương trình.
Hóa trị	Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Phẫu thuật thẩm mỹ	Chỉ khi phẫu thuật, các dịch vụ và tiếp liệu liên quan được cung cấp để chỉnh sửa khiếm khuyết sinh lý từ lúc mới sinh, bệnh tật, chấn thương thể chất hay để tái tạo sau khi cắt bỏ vú để điều trị ung thư.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Tiếp liệu cho bệnh tiểu đường	Tiếp liệu có giới hạn được cung cấp mà không cần chấp thuận trước. Tiếp liệu bổ sung được cung cấp có sự chấp thuận trước.
Thăm tách	Những dịch vụ này có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Điều trị viêm gan C	Mọi người chăm sóc được cấp phép kê đơn thuốc kháng vi-rút tác dụng trực tiếp đều được phép sàng lọc và điều trị cho các hội viên Apple Health. Điều này bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, cơ sở điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích và những cơ sở khác.
Cấy ghép bộ phận	Một số cấy ghép nội tạng được Apple Health bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể.
Các dịch vụ dưỡng khí và hô hấp	Thiết bị, vật tư và dịch vụ cần thiết về mặt y tế cho những người ghi danh đủ điều kiện.
Trị bệnh về chân	Đây là một quyền lợi hạn chế. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để biết thông tin cụ thể.
Cai nghiện thuốc lá	Bao trả cho mọi khách hàng 18 tuổi trở lên có hoặc không có giới thiệu của PCP hoặc chấp thuận trước. Gọi tới đường dây Quit for Life theo số 1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454) để biết thêm thông tin, hoặc truy cập trang web của họ tại myquitforlife.com/uhcwa .
Dịch vụ sức khỏe cho người chuyển giới	Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe chuyển đổi giới tính và điều trị chứng loạn phát âm theo giới bao gồm liệu pháp thay thế hoóc-môn, liệu pháp ức chế dậy thì và các dịch vụ sức khỏe tâm thần. Những dịch vụ này có thể đòi hỏi có giấy phép trước.
Sàng lọc bệnh lao (Tuberculosis, TB) và điều trị theo dõi	Quý vị có thể đến khám PCP hay sở y tế địa phương.

Thính lực và thị lực

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Thử nghiệm thính giác	Xét nghiệm sàng lọc thính giác.
Thiết bị cấy ghép ốc tai và thiết bị máy trợ thính kẹp xương (Bone Anchored Hearing Aid, BAHA)	Quyền lợi dành cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống. Các bộ phận thay thế cho tất cả các cá nhân đã được cấy ghép.
Khám mắt và kính mắt	Quý vị phải sử dụng mạng lưới người chăm sóc của chúng tôi. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thông tin về quyền lợi. Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống, kính mắt và phụ kiện phần cứng được bao trả. Quý vị có thể tìm nhà cung cấp kính mắt tại: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ . Đối với người lớn cần kính đeo mắt với chi phí thấp hơn, quý vị có thể mua gọng kính và mắt kính thông qua các nhà cung cấp kính mắt có tham gia. Tìm danh sách những người chăm sóc có tham gia tại: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf .
Khám thính lực và máy trợ thính	Thăm khám là quyền lợi được bao trả cho tất cả các cá nhân. Máy trợ thính được cung cấp cho: <ul style="list-style-type: none">• Trẻ em dưới 20 tuổi• Người lớn đáp ứng các tiêu chí của chương trình Máy trợ thính một tai bao gồm: <ul style="list-style-type: none">• Lắp đặt• Theo dõi• Pin

Kế hoạch hóa gia đình/Sức khỏe sinh sản

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình bao gồm kiểm soát sinh sản và các biện pháp tránh thai	Quý vị có thể sử dụng mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc của chúng tôi, sở y tế địa phương hoặc phòng khám kế hoạch hóa gia đình.
Khám sàng lọc HIV/AIDS	Quý vị có thể đến bệnh xá kế hoạch hóa gia đình, ban sức khỏe địa phương, hay gặp PCP để khám thăm dò.
Bảo hiểm Sau sinh (After-Pregnancy Coverage, APC)	Nếu quý vị đã ghi danh vào chương trình bảo hiểm Apple Health và đang mang thai, quý vị có thể được bảo hiểm sau sinh lên đến 12 tháng sau khi thai kỳ của quý vị kết thúc. Tìm hiểu thêm tại hca.wa.gov/apc .

Thiết bị y tế và tiếp liệu

Chúng tôi bao trả cho các thiết bị hay tiếp liệu y tế khi cần thiết về mặt y tế và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê toa. Chúng tôi phải cho phép trước hầu hết các thiết bị và tiếp liệu trước khi chúng tôi chi trả. Để biết thêm thông tin về các thiết bị, vật tư y tế được bao trả, xin gọi cho chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Thiết bị y tế	Phải được chấp thuận trước từ chúng tôi cho hầu hết các thiết bị. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể.
Tiếp liệu y tế	Phải được chấp thuận trước từ chúng tôi cho hầu hết các tiếp liệu. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể.

Phòng thí nghiệm và chụp X-quang

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Các dịch vụ bức xạ và rọi hình y tế	Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Các dịch vụ phòng lab và chụp quang tuyến X	<p>Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước.</p> <p>Các giới hạn nêu dưới đây chỉ dành cho các dịch vụ chẩn đoán ngoại trú:</p> <ul style="list-style-type: none">• Chỉ sàng lọc thuốc khi cần thiết về mặt y tế và:<ul style="list-style-type: none">– Được một bác sĩ yêu cầu trong khuôn khổ của đánh giá y tế; hoặc– Khi sàng lọc rối loạn sử dụng dược chất cần thiết để đánh giá tính phù hợp cho các xét nghiệm hoặc điều trị y tế. <p>Các dịch vụ X-quang lưu động được cung cấp tại nhà của người ghi danh hoặc cơ sở điều dưỡng chỉ giới hạn ở các phim không đòi hỏi sử dụng chất cản quang.</p>

Sức khỏe phụ nữ và sản khoa

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Máy hút sữa	Một số loại có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Chăm sóc sức khỏe phụ nữ	Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa, như chăm sóc sản khoa và tiền sản, chụp nhũ ảnh, sức khỏe sinh sản, khám tổng quát, dịch vụ ngừa thai, xét nghiệm và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục, và nuôi con bằng sữa mẹ hoặc cho con bú.

Các dịch vụ bổ sung chúng tôi cung cấp

Chăm sóc trực tuyến với UHC Doctor Chat

Quý vị có thể trò chuyện qua video với bác sĩ 24/7/365 bằng UHC Doctor Chat. Và quý vị không phải chịu thêm chi phí. Tải ứng dụng UHC Doctor Chat từ App Store hoặc Google Play™ ngay hôm nay.

Ứng dụng UnitedHealthcare®

Sử dụng ứng dụng UnitedHealthcare® di động của chúng tôi cho phép quý vị dễ dàng truy cập thông tin về chương trình bảo hiểm y tế, thẻ ID hội viên, các quyền lợi hiện tại, tìm bác sĩ và hơn thế nữa. Có thể tải về ứng dụng trên điện thoại thông minh hay máy tính bảng Apple® hoặc Android®.

Đường dây Y tá 24/7 NurseLine

Được giải đáp và chỉ dẫn mọi lúc – ngay cả khi nửa đêm và vào ngày cuối tuần. **1-877-543-3409, TTY 711**

Mua thuốc qua bưu điện

Tùy chọn để gửi thuốc kê toa đến nhà của quý vị hoặc mua tại nhà thuốc.

Chương trình Quit For Life®

Điêu dặt và hỗ trợ trực tuyến để giúp quý vị bỏ thuốc lá. Được hỗ trợ để quyết định loại chất thay thế nicotin hay thuốc nào phù hợp với quý vị. **1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454)** hoặc www.myquitforlife.com/uhcwa.

Điều phối Chăm sóc và Quản lý Bệnh

Dịch vụ cho các nhu cầu phức tạp như Hen suyễn, COPD, Tiểu đường, Suy tim bao gồm cả chăm sóc sức khỏe từ xa.

Điều phối viên Chăm sóc Chuyên về Xác định Giới tính

Các Quyền Lợi Giá Trị Gia Tăng (Value Added Benefit, VAB)

Các Quyền Lợi Giá Trị Gia Tăng (Value Added Benefit, VAB) do UnitedHealthcare Community Plan cung cấp và bổ sung thêm cho các quyền lợi Apple Health của quý vị. Những quyền lợi này mang lại cho quý vị các lựa chọn chăm sóc và để giải quyết các yếu tố quyết định về mặt xã hội đối với sức khỏe. VAB mang tính tự nguyện và miễn phí cho quý vị. Gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** để biết thông tin chi tiết cụ thể về những quyền lợi này.

An ninh Thực phẩm

Các hội viên phải đối phó với tình trạng thiếu thực phẩm có thể nhận được hỗ trợ bằng các nguồn lực do Nhân viên Y tế Cộng đồng, Dịch vụ Hội viên và Quản lý Trường hợp cung cấp.

Hỗ trợ Nhà ở

- Chương trình On My Way (OMW) (uhcOMW.com): Giúp các hội viên trẻ chuẩn bị cho cuộc sống trưởng thành, chẳng hạn như tìm nhà ở, kiếm một công việc tốt và quản lý tiền bạc.
- Hỗ trợ với các nguồn lực của cơ quan nhà ở được cung cấp bởi Nhân viên Y tế Cộng đồng, Dịch vụ Hội viên và Quản lý Trường hợp

Hỗ trợ Chuyển tiếp cho Tù nhân/Người bị Giam giữ

- Tập trung vào các dịch vụ theo địa điểm bất cứ khi nào có thể. Các hội viên cũng nhận được túi vải thô chứa những thứ cần thiết khi rời khỏi cơ sở giam giữ ngoài các dịch vụ tiếp tục điều phối chăm sóc.
- Hỗ trợ chủ động với Thiết bị Y tế Lâu bền, Điện thoại di động Assurance và phương tiện chuyên chở phi y tế

Hỗ trợ Thai sản

- Thẻ quà tặng và phần thưởng là đồ dùng trẻ em
- Máy hút sữa điện tiêu chuẩn bệnh viện
- Chương trình Wellhop: hỗ trợ ngang hàng theo nhóm trực tuyến
- Hỗ trợ cai thuốc lá Quit For Life® khi mang thai
- Giáo dục và hỗ trợ Text4Baby
- Vitamin trước khi sinh
- Chương trình Healthy First Steps: Tiếp cận tài nguyên cộng đồng: Nhận trợ giúp tìm bác sĩ đỡ đẻ, nữ hộ sinh hoặc bác sĩ chuyên khoa
- Trao đổi trực tiếp với bác sĩ sản khoa để được hỗ trợ thêm cho sức khỏe của quý vị và em bé
- Bright Heart Health-Đường dây điện thoại hỗ trợ về rối loạn sử dụng chất gây nghiện 24/7 dành cho các bà mẹ mang thai 1-800-892-2695

Chương trình Thể dục thể thao/Lối sống lành mạnh

- KidsHealth®: Trang web song ngữ tương tác tốt hỗ trợ phụ huynh, trẻ em và thanh thiếu niên về sức khỏe và thể chất thông qua lời khuyên đã được bác sĩ chứng nhận
- Các hội viên có thể nhận được hỗ trợ để có một cuộc sống lành mạnh thông qua Nhân viên Y tế Cộng đồng, Dịch vụ Hội viên, Quản lý Trường học và Nhân viên Y tá đã Đăng ký
- Boys and Girls Club cho trẻ em 6-18 tuổi
- Khám sức khỏe thể thao ngoài Khám Khỏe mạnh Trẻ em miễn phí

Nguồn lực từ dịch vụ y tế từ xa

- Chăm sóc trực tuyến với UHC Doctor Chat
 - Tiếp cận theo yêu cầu, liên tục với một bác sĩ thực sự. Bất cứ ở đâu vào bất cứ lúc nào, miễn phí dành cho quý vị.
 - Nhận câu trả lời, điều trị và đơn thuốc
 - Hoàn thành thăm khám khỏe mạnh trẻ em
- Nguồn lực từ dịch vụ Sức khỏe Hành vi Trực tuyến:
 - Bright Health, Eleanor Heath và Boulder Care: cung cấp các dịch vụ toàn diện về rối loạn sử dụng chất kích thích bao gồm Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc
 - Đường dây trợ giúp: Các bác sĩ lâm sàng có giấy phép luôn sẵn sàng 24/7 để trả lời các câu hỏi về vấn đề nghiện rượu và ma túy

Xem trang 20 để biết thêm thông tin về các nguồn lực từ dịch vụ Chẩn đoán/Điều trị Từ xa của chúng tôi.

Chương trình tặng thưởng

Chương Trình Trao Thưởng Healthy — Nhận phần thưởng khi hoàn thành các biện pháp phòng ngừa quan trọng bao gồm thăm khám và tiêm chủng khỏe mạnh cho trẻ em, sàng lọc ung thư vú, theo dõi bệnh tiểu đường, v.v. \$200 mỗi hội viên mỗi năm.

Điều phối Chăm sóc

Dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp

Quản lý trường hợp phức tạp là dịch vụ giúp các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp hoặc gồm nhiều dịch vụ nhận được chăm sóc và dịch vụ. Quản lý trường hợp giúp điều phối chăm sóc với các mục tiêu của quý vị mà họ nắm rõ. Một đại diện của chương trình có thể đề xuất quản lý trường hợp dựa trên những câu hỏi được trả lời trong buổi sàng lọc sức khỏe đầu tiên của quý vị (đánh giá sức khỏe) khi ghi danh.

Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ quản lý trường hợp cho bản thân hoặc một thành viên gia đình bất cứ lúc nào. Người chăm sóc sức khỏe, người lập kế hoạch xuất viện, người chăm sóc và các chương trình quản lý thuốc, cũng có thể giới thiệu quý vị tới một quản lý trường hợp. Quý vị phải chấp thuận để được nhận dịch vụ quản lý trường hợp. Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, quý vị hãy gọi **1-877-542-8997, TTY 711**.

Các dịch vụ Phối hợp Chăm sóc bổ sung mà chúng tôi có thể cung cấp:

- Hỗ trợ các hội viên trong việc điều hướng trong hệ thống chăm sóc sức khỏe
- Trợ giúp các kỹ năng tự chăm sóc có thể cải thiện kết quả
- Quản lý theo trường hợp
- Phối hợp các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc và dài hạn
- Tiếp cận các dịch vụ y tế và nguồn lực cộng đồng
- Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng riêng dành cho người từ 17 tuổi trở xuống
- Quản lý trường hợp thai sản
- Dịch vụ sức khỏe cho người chuyển giới
- Điều phối và giới thiệu đến các dịch vụ Phân tích Hành vi Ứng dụng (ABA)

Các dịch vụ được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý

Apple Health bao trả cho một số dịch vụ khác không được bao trả theo chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là dịch vụ có tính phí). Ngay cả khi quý vị đã ghi danh với chúng tôi, các chương trình dựa trên cộng đồng khác cũng bao trả các quyền lợi và dịch vụ sau đây. Chúng tôi sẽ phối hợp với PCP của quý vị để giúp quý vị tiếp cận những dịch vụ này và điều phối chăm sóc cho quý vị. Quý vị sẽ cần sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne cho tất cả các dịch vụ.

Hãy gọi điện cho chúng tôi nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về quyền lợi hoặc dịch vụ được nêu trong cẩm nang này. Xem phạm vi bảo hiểm của Apple Health mà không có cẩm nang chương trình chăm sóc có quản lý để biết danh sách đầy đủ các dịch vụ: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ phá thai	Dịch vụ có tính phí của Apple Health bao gồm: <ul style="list-style-type: none">• Phá thai bằng thuốc hay còn gọi là thuốc phá thai• Phá thai ngoại khoa hay còn gọi là phá thai tại phòng khám Khách hàng đã ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý của Apple Health (MCO) có thể tự giới thiệu cho các dịch vụ phá thai bên ngoài MCO của họ. Bao gồm chăm sóc theo dõi bất cứ biến chứng nào.
Dịch vụ xe cứu thương (hàng không)	Tất cả các dịch vụ chuyển chở bằng xe cấp cứu đường hàng không được cung cấp cho các khách hàng của Apple Health bao gồm cả những người ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý (managed care organization, MCO).
Dịch vụ xe cấp cứu (đường bộ)	Tất cả các dịch vụ chuyển chở bằng xe cấp cứu đường bộ, khẩn cấp và không khẩn cấp, được cung cấp cho các khách hàng của Apple Health bao gồm cả những người ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
<p>Dịch vụ tư vấn khủng hoảng</p>	<p>Dịch vụ tư vấn khủng hoảng được cung cấp để hỗ trợ quý vị theo địa điểm quý vị sinh sống. Hãy gọi 911 đối với một trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng hoặc 988 đối với một trường hợp khẩn cấp về sức khỏe tâm thần. Xem trang 26 để biết các số điện thoại tại khu vực của quý vị.</p> <p>Đối với Đường Dây Ngăn Ngừa Tự Tử Quốc Gia: Gọi hoặc gửi tin nhắn đến 988 hoặc gọi 1-800-273-8255, người dùng TTY xin hãy gọi 1-206-461-3219.</p> <p>Đối với vấn đề khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng được chất, xin vui lòng gọi tới tổ chức Dịch Vụ Quản Trị Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO). BH-ASOs hỗ trợ các dịch vụ khủng hoảng cho cư dân Washington bất kể tính hội đủ điều kiện của Apple Health. Có thể tìm thấy các số điện thoại ở trang 26 bên trên, hoặc theo địa chỉ: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p>
<p>Dịch vụ nha khoa</p>	<p>Các dịch vụ được ký hợp đồng bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toa thuốc do một nha sĩ kê • Các dịch vụ ABCD được cung cấp bởi nhà cung cấp được chứng nhận ABCD • Các dịch vụ y tế/phẫu thuật do nha sĩ cung cấp • Chi phí tại cơ sở của Bệnh viện/Trung tâm Phẫu thuật Cấp cứu <p>Tất cả các dịch vụ khác được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý. Tìm hiểu thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trực tuyến tại hca.wa.gov/dental-services, hoặc • Gọi cho HCA theo số 1-800-562-3022 <p>Để tìm một nhà cung cấp chấp nhận Apple Health trực tuyến:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org, hoặc • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
<p>Mắt kính và Dịch vụ lắp đặt</p>	<p>Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống — Gọng kính, tròng kính, kính áp tròng và dịch vụ lắp đặt được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý.</p> <p>Đối với người lớn 21 tuổi trở lên — Gọng kính và mắt kính không được Apple Health bao trả, nhưng nếu quý vị muốn mua, quý vị có thể đặt mua thông qua các nhà cung cấp dịch vụ quang học có tham gia với mức giá chiết khấu. Truy cập: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
<p>Dịch Vụ Hỗ Trợ Thai Sản Bước Đầu (First Steps Maternity Support Services, MSS) và Quản Lý Trường Hợp Trẻ Sơ Sinh (Infant Case Management, ICM) và Giáo dục Sinh sản (Childbirth Education, CBE)</p>	<p>MSS cung cấp dịch vụ giáo dục và chăm sóc sức khỏe phòng ngừa dành cho người mang thai và sau sinh tại nhà hoặc phòng khám để giúp mang thai khỏe mạnh và sinh con khỏe mạnh.</p> <p>ICM hỗ trợ các gia đình có con dưới một tuổi tìm hiểu về và học cách sử dụng các nguồn lực giáo dục, xã hội, cần thiết về mặt y tế cũng như các nguồn lực khác trong cộng đồng để trẻ và gia đình có thể có cuộc sống lành mạnh.</p> <p>CBE cung cấp cho các cá nhân mang thai và các nhóm người hỗ trợ của họ khi được thông báo bởi một nhà cung cấp HCA CBE đã được chấp thuận. Các chủ đề bao gồm các dấu hiệu cảnh báo trong thai kỳ, dinh dưỡng, nuôi con bằng sữa mẹ/cho con bú, kế hoạch sinh sản, những gì sẽ xảy ra trong quá trình chuyển dạ và sinh nở và sự an toàn của trẻ sơ sinh.</p> <p>Để biết những người chăm sóc tại khu vực của quý vị, hãy truy cập hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Chăm sóc tâm thần nội trú cho trẻ em (Chương trình điều trị nội trú dài hạn cho trẻ em (Children's Long-term Inpatient Program, CLIP) dành cho lứa tuổi từ 5 đến 17 tuổi)</p>	<p>Phải do các cơ quan có chứng nhận của Bộ Y Tế (Department of Health, DOH) cung cấp. Hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp tiếp cận các dịch vụ này.</p>
<p>Các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Chăm Sóc Lâu Dài (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)</p>	<p>Xem trang 48 của cẩm nang này.</p>
<p>Khử trùng, tuổi từ 20 trở xuống</p>	<p>Phải hoàn tất biểu mẫu triệt sản trước 30 ngày hoặc đáp ứng các yêu cầu miễn trừ. Không bao trả khi muốn phục hồi.</p>
<p>Dịch vụ sức khỏe cho người chuyển giới</p>	<p>Các dịch vụ bao gồm các thủ thuật phẫu thuật, biến chứng sau phẫu thuật, điện giải hoặc loại bỏ lông bằng laser để chuẩn bị cho phẫu thuật tái tạo bộ phận sinh dục. Cần chấp thuận trước. Để được chấp thuận trước, hãy gọi 1-800-562-3022 hoặc gửi email đến transhealth@hca.wa.gov.</p>

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Chuyên chở đến buổi hẹn y tế không phải cấp cứu	Apple Health trả tiền cho các dịch vụ chuyên chở đi lại đến buổi hẹn chăm sóc sức khỏe không phải khẩn cấp cần thiết. Gọi cho người cung cấp dịch vụ chuyên chở (người môi giới) trong khu vực của quý vị để biết về những dịch vụ và giới hạn. Người môi giới trong khu vực của quý vị sẽ lo liệu chuyên chở phù hợp nhất, ít tốn tiền nhất cho quý vị. Quý vị có thể tìm danh sách người môi giới tại địa chỉ hca.wa.gov/transportation-help .

Các Dịch vụ và Hỗ trợ Lâu dài (Long-Term Services and Supports, LTSS)

Cơ Quan Quản Lý Hỗ Trợ Tuổi Già và Dài Hạn (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA) - Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng (Home and Community Services, HCS) cung cấp các dịch vụ chăm sóc dài hạn cho những người lớn tuổi và người khuyết tật tại nhà riêng của họ, bao gồm người chăm sóc tại nhà hoặc trong môi trường cộng đồng. HCS cũng cung cấp các dịch vụ để hỗ trợ người dân chuyển tiếp từ các nhà điều dưỡng và hỗ trợ người chăm sóc gia đình. Các dịch vụ này không được cung cấp bởi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi cho văn phòng HCS.

LTSS

Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng AL TSA phải chấp thuận những dịch vụ này. Hãy gọi tới văn phòng HCS địa phương của quý vị để biết thêm thông tin:

Khu vực 1 — Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima — 1-509-568-3767 hoặc 1-866-323-9409

Khu vực 2N — Island, San Juan, Skagit, Snohomish và Whatcom — 1-800-780-7094; Tiếp nhận vào Cơ sở Điều dưỡng

Khu vực 2S — King — 1-206-341-7750

Khu vực 3 — Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum — 1-800-786-3799

Dịch vụ dành cho người khuyết tật phát triển

Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Cho Người Bị Khuyết Tật Phát Triển (Developmental Disabilities Administration, DDA) nhằm mục đích giúp trẻ em và người lớn bị khuyết tật phát triển và gia đình họ nhận được các dịch vụ và hỗ trợ dựa trên nhu cầu và sự lựa chọn trong cộng đồng của họ. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ và hỗ trợ, hãy truy cập dshs.wa.gov/dda/ hoặc gọi điện tới văn phòng DDA địa phương theo danh mục dưới đây.

Các dịch vụ cho người bị khuyết tật phát triển

Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Cho Người Bị Khuyết Tật Phát Triển (Developmental Disabilities Administration, DDA) phải chấp thuận những dịch vụ này. Nếu quý vị cần thông tin hoặc dịch vụ, vui lòng liên hệ với văn phòng DDA địa phương:

Khu vực 1 — Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman — 1-800-319-7116 hoặc email R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Khu vực 1 — Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima — 1-866-715-3646 hoặc email R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Khu vực 2N —: Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom — 1-800-567-5582 hoặc email R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Khu vực 2S — King — 1-800-974-4428 hoặc email R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Khu vực 3 — Kitsap, Pierce — 1-800-735-6740 hoặc email R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Khu vực 3 — Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum — 1-888-707-1202 hoặc email R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Các chương trình học tập sớm

Cơ Quan Trẻ Em, Thanh Thiếu Niên và Gia Đình (Department of Children, Youth and Families, DCYF) cung cấp các dịch vụ và chương trình dành cho trẻ em dưới năm tuổi.

Chương Trình Hỗ Trợ và Giáo Dục Sớm Dành Cho Trẻ Em (ECEAP) và Head Start là các chương trình giáo dục mầm non của Washington chuẩn bị cho trẻ từ ba đến bốn tuổi đến từ các gia đình có thu nhập thấp để giúp trẻ thành công trong học tập và cuộc sống. ECEAP dành cho mọi trẻ em trước tuổi đi học và các gia đình nếu họ đáp ứng giới hạn về thu nhập. Để biết thêm thông tin về ECEAP và chương trình Head Start Preschools, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Các dịch vụ Hỗ Trợ Sớm Dành Cho Trẻ Sơ Sinh và Mới Biết Đi (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT) được thiết kế nhằm giúp trẻ em từ sơ sinh đến 3 tuổi bị chậm phát triển hoặc khuyết tật được hoạt động và thành công trong những năm đầu đời và trong tương lai trong nhiều môi trường khác nhau. Môi trường có thể bao gồm: tại nhà của trẻ, tại trung tâm chăm sóc trẻ em, trong các chương trình mầm non hoặc trường học và trong cộng đồng. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Thăm Khám Tại Nhà Dành Cho Các Gia Đình (Home Visiting for Families) là chương trình tự nguyện, tập trung vào các gia đình và được cung cấp cho các bậc cha mẹ và gia đình đang mong chờ các em bé mới sinh và trẻ nhỏ để hỗ trợ sức khỏe thể chất, xã hội và tình cảm cho con quý vị. Để biết thêm thông tin, xin truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Dịch vụ Can thiệp và Phòng ngừa Sớm Dành cho Trẻ em (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) dành cho trẻ em từ sơ sinh đến 5 tuổi có nguy cơ bị ngược đãi và bỏ bê và có thể gặp các vấn đề sức khỏe hành vi do tiếp xúc với chấn thương phức tạp. Các dịch vụ được cung cấp tại Quận King và Quận Yakima. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Hãy liên hệ với chúng tôi và chúng tôi sẽ giúp kết nối quý vị với những dịch vụ này.

Dịch vụ bị loại trừ và dịch vụ không được bảo hiểm (không được bao trả)

Các dịch vụ sau được chúng tôi hoặc Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu muốn bất cứ dịch vụ nào trong số này, quý vị có thể phải thanh toán hóa đơn. Hãy gọi cho UnitedHealthcare Community Plan nếu có bất kỳ câu hỏi nào hoặc để xem liệu có tùy chọn Quyền lợi Giá trị Gia tăng cho một dịch vụ không được bao trả hay không.

Dịch Vụ	Thông tin bổ sung
Chữa trị thay thế	Châm cứu, chữa trị theo tôn giáo, chữa bệnh bằng lòng tin, trị liệu được thảo, liệu pháp đồng căn, xoa bóp hay trị liệu xoa bóp.
Chăm sóc chỉnh hình cho người lớn (từ 21 tuổi trở lên)	
Phẫu thuật thẩm mỹ hoặc tạo hình chọn lọc	Bao gồm nâng mặt, xóa hình xăm, hoặc xô khuyết tai.

Dịch Vụ	Thông tin bổ sung
Chẩn đoán và chữa trị vô sinh, liệt dương, và loạn chức năng tình dục	
Cố vấn hôn nhân và trị liệu tình dục	
Các thiết bị không phải y tế	Như cầu nâng hay sửa đổi khác tại gia.
Vật dụng tiện lợi cá nhân	
Khám sức khỏe cần thiết để đi làm, bảo hiểm, hay cấp phép	
Các dịch vụ không được cho phép bởi luật pháp liên bang hoặc tiểu bang và các vùng lãnh thổ và chủ sở hữu	<p>Các vùng lãnh thổ Hoa Kỳ bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Đảo Guam • Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ • Quần đảo Bắc Mariana • American Samoa
Mọi dịch vụ được cung cấp bên ngoài Hoa Kỳ	
Dịch vụ giảm cân và kiểm soát cân nặng	Thuốc, sản phẩm giảm cân, thẻ hội viên tập thể dục, hay thiết bị cho mục đích giảm cân.

Truy cập thông tin sức khỏe của quý vị

Quy tắc Khả năng tương tác và Quyền tiếp cận của Bệnh nhân (CMS-9115-F) đã được Trung tâm Dịch vụ Medicare & Medicaid (CMS) thông qua vào năm 2020. Quy tắc này giúp quý vị truy cập và chia sẻ dữ liệu sức khỏe của mình dễ dàng hơn. Ví dụ: sử dụng ứng dụng điện thoại thông minh của quý vị để tìm hiểu về các yêu cầu, thuốc và hơn thế nữa. Dữ liệu được chia sẻ này được tìm thấy với các gói bảo hiểm nhất định. Các ứng dụng có thể nhận thông tin bắt đầu từ năm 2016. Năm ứng dụng có thể bắt đầu thu thập dữ liệu sức khỏe dựa trên thời điểm quý vị đăng ký gói hiện tại của mình. Tại sao phải chia sẻ dữ liệu giữa quý vị, bác sĩ chăm sóc sức khỏe và các ứng dụng? Điều này giúp mọi người làm việc cùng nhau để cải thiện việc chăm sóc bệnh nhân. Điều này cũng có thể giúp giảm chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Để yêu cầu xem và lấy một bản sao PHI nhất định, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, hoặc quý vị có thể nộp văn bản yêu cầu. Xem chính sách quyền riêng tư của chúng tôi trực tuyến tại www.uhcommunityplan.com/privacy-policy hoặc myuhc.com/CommunityPlan.

Nếu quý vị không hài lòng với người chăm sóc, chương trình sức khỏe hoặc bất kỳ khía cạnh chăm sóc nào của mình

Quý vị hoặc đại diện ủy quyền của quý vị có quyền nộp than phiền. Điều này gọi là than phiền. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nộp khiếu nại. Để nộp khiếu nại, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** hoặc gửi thư cho chúng tôi đến:

UnitedHealthcare Community Plan
Than Phiền và Khiếu Nại
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
hoặc gửi Fax đến số 1-801-994-1082

Có thể than phiền hay khiếu nại về:

- Vấn đề với phòng khám của bác sĩ
- Nhận hóa đơn từ bác sĩ
- Bị chuyển sang cơ quan thu nợ do có hóa đơn y tế chưa thanh toán
- Chất lượng chăm sóc hoặc cách đối xử quý vị nhận được
- Dịch vụ do bác sĩ hoặc chương trình sức khỏe cung cấp
- Bất cứ vấn đề nào khác quý vị gặp phải khi được chăm sóc sức khỏe

Chúng tôi phải báo cho quý vị biết bằng điện thoại hay thư rằng chúng tôi đã nhận đơn than phiền hay phàn nàn của quý vị trong vòng hai ngày làm việc. Chúng tôi phải giải quyết lo lắng của quý vị càng nhanh càng tốt, không quá 45 ngày. Quý vị sẽ nhận được bản sao chính sách giải quyết than phiền của chúng tôi khi gọi điện cho chúng tôi.

52 **Quý vị có câu hỏi?** Truy cập myuhc.com/CommunityPlan, hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Thanh Tra

Thanh Tra là người sẽ cung cấp hỗ trợ miễn phí và bí mật nhằm giải quyết những quan ngại của quý vị liên quan tới các dịch vụ sức khỏe hành vi. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị có than phiền, kháng nghị hoặc điều trần về dịch vụ sức khỏe hành vi để giải quyết quan ngại ở mức thấp nhất có thể cho quý vị. Thanh Tra là người độc lập với chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Được cung cấp bởi một người đã nhận dịch vụ sức khỏe hành vi, hoặc một người có người trong gia đình đã nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Quý vị hãy sử dụng các số điện thoại bên dưới để liên hệ với Thanh Tra tại khu vực của quý vị:

Khu Vực	Các Quận	Thanh Tra
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-509-808-9790
King	King	1-206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-360-528-1799
Pierce	Pierce	1-253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-360-489-7505

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

Từ chối là khi chương trình bảo hiểm y tế không chấp thuận hay thanh toán cho dịch vụ mà quý vị hay bác sĩ của mình yêu cầu. Khi từ chối dịch vụ thì chúng tôi sẽ gửi thư báo cho quý vị biết tại sao chúng tôi từ chối dịch vụ yêu cầu. Thư này là thông báo chính thức về quyết định của chúng tôi. Thư sẽ cho biết về các quyền của quý vị và thông tin về cách yêu cầu kháng nghị.

Quý vị có quyền yêu cầu xem xét lại bất kỳ quyết định nào nếu quý vị không đồng ý, cho rằng quyết định đó không chính xác, không phải tất cả thông tin y tế đều được xem xét hoặc quý vị cho rằng quyết định đó nên được một người khác xem xét. Điều này gọi là kháng nghị. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nộp đơn kháng nghị.

Kháng nghị là khi quý vị yêu cầu chúng tôi xem xét lại trường hợp của mình. Quý vị có thể kháng nghị vì một dịch vụ bị từ chối. Quý vị có thể gọi điện hoặc gửi thư để cho chúng tôi biết, nhưng quý vị phải thông báo cho chúng tôi về kháng nghị của quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày bị từ chối. Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng nghị. Người chăm sóc hoặc một người nào đó có thể kháng nghị cho quý vị nếu quý vị ký tên để cho biết quý vị đồng ý kháng cáo. Quý vị chỉ có 10 ngày theo lịch để kháng nghị nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ mà quý vị đang được nhận trong lúc chúng tôi duyệt xét quyết định. Chúng tôi sẽ trả lời bằng văn bản cho biết rằng chúng tôi đã nhận yêu cầu khiếu nại của quý vị trong vòng năm ngày theo lịch. Trong phần lớn trường hợp, chúng tôi sẽ duyệt xét và quyết định kháng nghị của quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch. Chúng tôi phải báo cho quý vị biết nếu cần thêm thời gian để ra quyết định. Quyết định kháng nghị phải được đưa ra trong vòng 28 ngày theo lịch.

Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị bằng lời hoặc bằng văn bản. Gửi yêu cầu kháng cáo bằng văn bản tới:

UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364

Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng nghị. Để yêu cầu kháng nghị bằng lời, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Lưu ý: Nếu tiếp tục dịch vụ trong quá trình kháng nghị và bị thua, **quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ quý vị đã nhận.**

Nếu đây là vấn đề cần gấp. Đối với tình trạng y tế cần gấp, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh (nhanh chóng) bằng cách gọi điện cho chúng tôi. Nếu tình trạng y tế của quý vị đòi hỏi, chúng tôi sẽ ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị trong vòng ba ngày. Muốn yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh, xin cho chúng tôi tại sao quý vị cần quyết định nhanh hơn. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị thì kháng nghị sẽ được duyệt xét trong cùng thời khoảng đã nêu trên. Quý vị có thể nộp đơn than phiền nếu không hài lòng với quyết định của chúng tôi để đổi yêu cầu từ kháng nghị giải quyết nhanh sang kháng nghị tiêu chuẩn. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị, chúng tôi sẽ cố gắng gọi cho quý vị để giải thích lý do cũng như giải đáp mọi thắc mắc của quý vị. Chúng tôi phải gửi thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày về quyết định này.

Nếu không đồng ý với quyết định đối với kháng nghị, quý vị có quyền yêu cầu điều trần hành chính. Trong buổi điều trần, thẩm phán về luật hành chính không làm việc cho chúng tôi hoặc HCA sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị.

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày nhận quyết định khiếu nại để yêu cầu điều trần hành chính. Quý vị chỉ có 10 ngày để yêu cầu điều trần hành chính nếu muốn tiếp tục nhận dịch vụ đang được nhận trước khi chúng tôi từ chối.

Để yêu cầu điều trần hành chính, quý vị sẽ cần báo cho Văn Phòng Điều Trần Hành Chính biết rằng UnitedHealthcare Community Plan có liên quan đến vụ việc; lý do điều trần; dịch vụ nào bị từ chối; ngày bị từ chối và ngày từ chối đơn khiếu nại. Ngoài ra, nhớ cho biết tên, địa chỉ, và số điện thoại.

Nộp yêu cầu điều trần bằng cách:

- Gọi cho Office of Administrative Hearings (Văn Phòng Điều Trần Hành Chính) (oah.wa.gov) theo số 1-800-583-8271

Hoặc:

- Gửi thư đến:
Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

Quý vị có thể trao đổi với luật sư hay nhờ người khác đại diện mình tại buổi điều trần. Nếu quý vị cần giúp tìm luật sư, hãy truy cập nwjustice.org hoặc gọi cho đường dây NW Justice CLEAR theo số 1-888-201-1014.

Quý vị sẽ nhận được thông báo giải thích quyết định từ thẩm phán điều trần hành chính. Nếu không đồng ý với quyết định điều trần, quý vị có quyền kháng nghị quyết định trực tiếp tới Hội Đồng Khiếu Nại của HCA hoặc bằng cách yêu cầu Tổ Chức Duyệt Xét Độc Lập (Independent Review Organization, IRO) xem lại trường hợp của quý vị.

Giới hạn thời gian quan trọng: Quyết định từ buổi điều trần sẽ là lệnh chung thẩm trong vòng **21 ngày** kể từ ngày gửi thư nếu quý vị không có hành động nào để khiếu nại quyết định điều trần.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định điều trần, quý vị có thể yêu cầu Duyệt Xét Độc Lập. Quý vị không cần duyệt xét độc lập và có thể bỏ qua bước này, yêu cầu xem xét lại bởi Hội Đồng Kháng Nghị của HCA.

IRO là một duyệt xét độc lập bởi một bác sĩ không làm việc cho chúng tôi. Để yêu cầu IRO, quý vị phải gọi cho chúng tôi và yêu cầu IRO duyệt xét trong vòng 21 ngày sau khi nhận được thư quyết định điều trần. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi thêm mọi thông tin bổ sung trong vòng năm ngày để yêu cầu IRO. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của IRO.

Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** để được hỗ trợ.

Nếu vẫn không đồng ý với quyết định của IRO, quý vị có thể yêu cầu thẩm phán duyệt xét từ Hội Đồng Kháng Nghị của HCA duyệt xét trường hợp của quý vị. Quý vị có 21 ngày để yêu cầu duyệt xét sau khi nhận được thư quyết định của IRO. Quyết định của thẩm phán duyệt xét là quyết định cuối cùng. Muốn yêu cầu thẩm phán duyệt xét duyệt xét hồ sơ của quý vị:

- Hãy gọi số 1-844-728-5212

Hoặc:

- Gửi thư đến:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Quyền hạn của quý vị

Là người ghi danh, quý vị có quyền:

- Ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, trong đó có từ chối điều trị. Điều này bao gồm các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi.
- Được cho biết về mọi lựa chọn điều trị có sẵn, bất kể chi phí là bao nhiêu
- Chọn hoặc thay đổi PCP của quý vị
- Lấy ý kiến thứ hai từ người chăm sóc khác trong chương trình bảo hiểm y tế của quý vị
- Nhận dịch vụ kịp thời
- Được đối xử với sự tôn trọng và đúng mực. Không được phép kỳ thị. Không ai có thể bị đối xử khác hoặc không công bằng do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, xu hướng tình dục, tuổi tác, tôn giáo, tín ngưỡng, hay tình trạng tàn tật.
- Tự do bày tỏ về chăm sóc sức khỏe và mối lo của quý vị mà không bị kết quả tệ hại nào
- Bảo vệ quyền riêng tư và bảo mật thông tin về dịch vụ chăm sóc của quý vị
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ bệnh án của quý vị
- Yêu cầu và chỉnh sửa hồ sơ bệnh án của quý vị khi cần thiết
- Yêu cầu và lấy thông tin về:
 - Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ được bao trả của quý vị
 - Người chăm sóc và cách giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa và những người chăm sóc khác
 - Cách chúng tôi thanh toán cho người chăm sóc của quý vị cho những dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị
 - Tất cả lựa chọn chăm sóc và lý do quý vị được hưởng một số loại chăm sóc nhất định
 - Cách nhận trợ giúp nộp đơn than phiền, khiếu nại hoặc kháng nghị về việc chăm sóc hoặc giúp đỡ quý vị trong việc yêu cầu xem xét lại việc từ chối dịch vụ hoặc kháng nghị
 - Cơ cấu tổ chức bao gồm các chính sách và thủ tục, chỉ dẫn thực hiện và cách đề nghị thay đổi
- Nhận các chính sách, quyền lợi chương trình cũng như Quyền Hạn và Trách Nhiệm của Hội Viên tối thiểu là hàng năm
- Đưa ra khuyến nghị về các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên UnitedHealthcare Community Plan
- Nhận danh sách số điện thoại khi khủng hoảng
- Được giúp đỡ để hoàn tất các biểu mẫu chỉ dẫn trước về tâm thần hay y tế

Trách nhiệm của quý vị

Là người ghi danh, quý vị đồng ý:

- Trao đổi với người chăm sóc của quý vị về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Giúp ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, trong đó có từ chối điều trị
- Biết rõ những vấn đề sức khỏe của mình và tham gia đạt mục tiêu điều trị như thỏa thuận càng nhiều càng tốt
- Cung cấp thông tin đầy đủ về sức khỏe của quý vị cho người chăm sóc và UnitedHealthcare Community Plan
- Làm theo chỉ dẫn của người chăm sóc đối với dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã đồng ý
- Giữ hẹn khám và đến đúng giờ. Hãy gọi cho phòng khám của người chăm sóc nếu quý vị đến trễ hay nếu phải hủy bỏ buổi hẹn.
- Cung cấp cho người chăm sóc những thông tin họ cần để được thanh toán khi cung cấp dịch vụ cho quý vị
- Mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne và thẻ ID hội viên chương trình UnitedHealthcare Community Plan tới tất cả các buổi hẹn khám của quý vị
- Tìm hiểu về chương trình bảo hiểm y tế và những dịch vụ nào được bao trả
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thích hợp. Nếu không, quý vị có thể được ghi danh vào Chương Trình Duyệt Xét và Điều Phối Bệnh Nhân. Trong chương trình này, quý vị sẽ được chỉ định một PCP, một tiệm thuốc tây, một người kê toa các dược chất bị kiểm soát, và một bệnh viện để chăm sóc không khẩn cấp. Quý vị phải ở trong cùng một chương trình trong ít nhất 12 tháng.
- Thông báo cho HCA biết nếu số người trong gia đình hay hoàn cảnh có thay đổi, như mang thai, sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ, đủ điều kiện được hưởng Medicare hay bảo hiểm khác
- Gia hạn bảo hiểm thường niên sử dụng Washington Healthplanfinder tại wahealthplanfinder.org, và báo cáo những thay đổi trong thông tin của quý vị như thu nhập, tình trạng hôn nhân, sinh con, nhận con nuôi, đủ điều kiện được Medicare hay bảo hiểm khác

Chỉ dẫn trước

Điều chỉ dẫn trước là gì?

Chỉ dẫn trước ghi lại các lựa chọn về chăm sóc sức khỏe của quý vị bằng văn bản. Chỉ dẫn trước cho bác sĩ và gia đình của quý vị biết:

- Loại chăm sóc sức khỏe nào quý vị muốn hay không muốn nếu:
 - Quý vị mất ý thức
 - Quý vị không thể ra quyết định chăm sóc sức khỏe được nữa
 - Quý vị không thể cho bác sĩ hay gia đình mình biết loại chăm sóc quý vị muốn
 - Nếu quý vị muốn hiến tặng (các) bộ phận của mình sau khi qua đời
 - Nếu quý vị muốn người khác quyết định về vấn đề chăm sóc sức khỏe của mình nếu quý vị không thể tự quyết định

Có chỉ dẫn trước nghĩa là những người thân hay bác sĩ của quý vị có thể lựa chọn cho quý vị dựa theo mong muốn của quý vị. Có ba loại chỉ dẫn trước tại Tiểu bang Washington:

1. Giấy ủy quyền lâu dài cho chăm sóc sức khỏe. Giấy ủy quyền này chỉ định người khác lấy quyết định y tế cho quý vị nếu quý vị không thể tự lấy cho mình.
2. Chỉ dẫn chăm sóc sức khỏe (di chúc sống). Bản tuyên bố bằng văn bản này cho người khác biết quý vị muốn chữa trị để kéo dài sự sống của mình hay không.
3. Yêu cầu hiến tặng bộ phận cơ thể.

Hãy trao đổi với bác sĩ và những người thân thiết với quý vị. Quý vị có thể hủy bỏ chỉ dẫn trước vào bất cứ lúc nào. Quý vị có thể nhận thêm thông tin từ chúng tôi, bác sĩ của quý vị hoặc bệnh viện về chỉ dẫn trước. Quý vị cũng có thể:

- Yêu cầu xem các chính sách của chương trình bảo hiểm y tế về những điều chỉ dẫn trước
- Nộp đơn khiếu nại tới UnitedHealthcare Community Plan hoặc HCA nếu chỉ thị của quý vị không được tuân thủ

Biểu mẫu Lệnh Của Bác Sĩ về Điều Trị Duy Trì Mạng Sống (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) dành cho bất kỳ người nào có tình trạng sức khỏe nghiêm trọng và cần ra quyết định về điều trị duy trì mạng sống. Người chăm sóc có thể sử dụng biểu mẫu POLST để thể hiện mong muốn của quý vị thành các yêu cầu y tế rõ ràng và cụ thể. Để tìm hiểu thêm về Chỉ Dẫn Trước, hãy liên hệ với chúng tôi.

Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần

Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là gì?

Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là tài liệu pháp lý bằng văn bản mô tả những điều quý vị muốn thực hiện nếu các vấn đề sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên nặng đến mức quý vị cần trợ giúp từ những người khác. Đó có thể là khi đầu óc quý vị không tỉnh táo và/hoặc quý vị không thể giao tiếp hiệu quả.

Tài liệu này có thể cho những người khác biết về những điều trị nào quý vị muốn hoặc không muốn thực hiện, và tài liệu này có thể xác định một người mà quý vị đã trao quyền để đưa ra quyết định thay cho mình.

Nếu quý vị có chỉ dẫn trước về chăm sóc sức khỏe thể chất, quý vị nên chia sẻ với người chăm sóc sức khỏe tâm thần của mình để họ biết được mong muốn của quý vị.

Làm thế nào để tôi hoàn thành chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần?

Quý vị có thể nhận bản sao biểu mẫu chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần cùng thông tin thêm về cách hoàn thành biểu mẫu tại <https://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives>.

UnitedHealthcare Community Plan, người chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc Thanh Tra cũng có thể giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu. Hãy liên hệ với chúng tôi để biết thông tin.

Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng

Khi không kiểm soát gian lận, lãng phí và lạm dụng, điều đó sẽ tiêu tốn nhiều tiền của những người nộp thuế. Khoản tiền bị mất này có thể được sử dụng để chi trả cho các quyền lợi và dịch vụ thiết yếu của Apple Health trong cộng đồng. Là người ghi danh, quý vị ở một vị trí duy nhất để xác định các hành vi gian lận hoặc lãng phí. Nếu quý vị chứng kiến bất kỳ điều nào sau đây, hãy báo cho chúng tôi:

- Nếu ai đó đưa tiền hoặc hàng hóa cho quý vị để đổi lấy thẻ dịch vụ ProviderOne hoặc nếu quý vị nhận được tiền hoặc hàng hóa để đổi lấy việc đi đến buổi khám sức khỏe
- Quý vị nhận được bản giải thích quyền lợi cho hàng hóa hoặc dịch vụ mà đáng ra quý vị không nhận được
- Nếu quý vị biết ai đó yêu cầu thanh toán quyền lợi bảo hiểm không đúng
- Bất kỳ hành vi nào khác mà quý vị thấy có vẻ là gian lận, lạm dụng hoặc lãng phí

Nếu quý vị nghi ngờ có sự kiện gian lận, lãng phí và lạm dụng liên quan đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc, vui lòng thông báo cho UnitedHealthcare Community Plan bằng cách gọi tới Đường Dây Nóng Thông Báo Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng của chúng tôi: 800-455-4521 hoặc 877-401-9430. Quý vị cũng vui lòng báo cáo sự cố cho tất cả các tổ chức sau đây trong vòng năm (5) ngày làm việc từ khi biết về sự kiện.

- Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington
E-mail: HotTips@hca.wa.gov
Điện thoại: 1-533-497-2345
- Đoàn vị Kiểm soát Gian lận Medicaid, Văn phòng Tổng chương lý
E-mail: MFCUreferrals@atg.wa.gov

Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Luật pháp yêu cầu chúng tôi phải bảo vệ và giữ bảo mật thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin để cung cấp quyền lợi, thực hiện điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị vì lý do khác như cho phép và đòi hỏi của luật pháp.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected health information, PHI) là thông tin sức khỏe như hồ sơ bệnh án, trong đó bao gồm tên, số hội viên hay đặc điểm nhận diện khác được các chương trình bảo hiểm y tế sử dụng hoặc chia sẻ. Các chương trình bảo hiểm y tế và HCA chia sẻ PHI cho các lý do sau đây:

- Điều trị – Bao gồm giới thiệu giữa PCP của quý vị và những người chăm sóc sức khỏe khác.
- Thanh toán – Chúng tôi có thể sử dụng hay chia sẻ PHI để ra quyết định thanh toán. Điều này có thể bao gồm yêu cầu bồi hoàn, chấp thuận chữa trị, và những quyết định về nhu cầu y tế.
- Hoạt động chăm sóc sức khỏe – Chúng tôi có thể sử dụng thông tin từ yêu cầu thanh toán để cho quý vị biết về một chương trình bảo hiểm y tế hữu ích cho quý vị.

Chúng tôi sử dụng hay chia sẻ PHI của quý vị mà không cần chấp thuận bằng văn bản từ quý vị trong một số trường hợp.

- Được phép tiết lộ PHI cho thành viên trong gia đình, người thân khác và bạn bè thân của quý vị nếu:
 - Thông tin trực tiếp liên quan đến sự tham gia của gia đình hay bạn bè trong việc chăm sóc cho quý vị hay thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó và quý vị đã đồng ý miệng cho việc tiết lộ hay đã có cơ hội phản đối nhưng không phản đối
- Luật pháp cho phép HCA hay UnitedHealthcare Community Plan sử dụng và chia sẻ PHI cho những lý do sau đây:
 - Khi Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (DHHS) yêu cầu chúng tôi phải chia sẻ PHI của quý vị
 - Sức khỏe và an toàn cộng đồng, bao gồm giúp đỡ các cơ quan sức khỏe công cộng phòng hoặc kiểm soát bệnh
 - PHI của quý vị có thể được chia sẻ với cơ quan chính phủ để kiểm toán hoặc cho nhiệm vụ đặc biệt, ví dụ như hoạt động an ninh quốc gia
 - Để nghiên cứu trong một số trường hợp, khi được hội đồng thẩm định riêng tư hay cấp cơ sở chấp thuận
 - Cho các thủ tục tố tụng pháp lý, chẳng hạn như trả lời lệnh tòa án. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với giám đốc nhà tù hay bác sĩ giải phẫu để giúp họ thực hiện công việc.
 - Với cơ quan thực thi pháp luật để giúp tìm một nghi can, nhân chứng, hoặc người mất tích. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với cơ quan pháp lý khác nếu chúng tôi thấy quý vị có thể là nạn nhân của tình trạng lạm dụng, bỏ bê, hay bạo hành gia đình.
 - Để tuân thủ các luật Bồi Thường Cho Người Lao Động

Cần có chấp thuận bằng văn bản của quý vị cho tất cả những lý do khác không được nêu trên đây. Quý vị có thể hủy bỏ chấp thuận bằng văn bản đã cung cấp cho chúng tôi. Tuy nhiên, việc hủy bỏ sẽ không áp dụng cho những hành động trước khi hủy bỏ.

Chúng tôi bảo vệ nghiêm ngặt quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) bằng miệng, văn bản và điện tử trong suốt quá trình hoạt động của chúng tôi. Để yêu cầu xem và lấy một bản sao PHI nhất định, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, hoặc quý vị có thể nộp văn bản yêu cầu. Xem chính sách quyền riêng tư của chúng tôi trực tuyến tại www.uhccommunityplan.com/privacy-policy hoặc myuhc.com/CommunityPlan.

Gởi cho chúng tôi yêu cầu bằng văn bản để sử dụng bất cứ quyền hạn, bao gồm sửa đổi hay hủy bỏ thông tin kín đáo, yêu cầu các bản sao hồ sơ, hay yêu cầu sửa đổi hồ sơ của quý vị, tại địa chỉ sau đây:

UnitedHealthcare
Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

Nếu thấy chúng tôi vi phạm quyền riêng tư về PHI, thì quý vị có thể:

- Gọi điện cho chúng tôi và nộp khiếu nại. Chúng tôi sẽ không gây trở ngại cho quý vị vì đã nộp thư than phiền. Chăm sóc quý vị được sẽ không đổi theo bất cứ cách nào.
- Nộp khiếu nại tới DHHS Hoa Kỳ, Văn phòng Dân quyền tại địa chỉ:
ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, hoặc gửi thư tới:

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

Hoặc:

Gọi số 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Lưu ý: Đây chỉ là thông tin tổng quát. Chúng tôi phải bảo vệ PHI và cung cấp thông tin bằng văn bản cho quý vị hàng năm về thực hành bảo vệ quyền riêng tư của chúng tôi và PHI của quý vị. Vui lòng tham khảo Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư của quý vị để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để biết thêm thông tin tại:

UnitedHealthcare Community Plan, **1-877-542-8997**, TTY **711**

Tổng đài UnitedHealth Group, **1-866-633-2446**, TTY **711**

UnitedHealthcare
Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

myuhc.com/CommunityPlan

hoặc

uhccommunityplan.com/wa/medicaid/imc



**United
Healthcare
Community Plan**

