



Santa Clara Family
Health Plan™

MEDI-CAL

Chứng Từ Bảo Hiểm Kết Hợp

Những điều quý vị cần biết về các phúc lợi của mình

2020

Chứng Từ Bảo Hiểm Kết Hợp (EOC) và Biểu Mẫu Tiết Lộ

Dịch Vụ Khách Hàng: **1-800-260-2055** TTY: **711**

Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 giờ sáng đến 5:00 giờ tối. Cuộc gọi miễn phí.

www.scfhp.com



Santa Clara Family
Health Plan™

MEDI-CAL

Sổ Tay Hội Viên

Những điều quý vị cần biết về các phúc lợi của mình

2020

Chứng Từ Bảo Hiểm Kết Hợp (EOC) và Biểu Mẫu Tiết Lộ

Dịch Vụ Khách Hàng: **1-800-260-2055** TTY: **711**

Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 giờ sáng đến 5:00 giờ tối. Cuộc gọi miễn phí.
www.scfhp.com

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận được cuốn Sổ Tay Hội Viên này và các tài liệu khác của chương trình bằng các ngôn ngữ khác miễn phí. Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Cuộc gọi miễn phí. Hãy đọc cuốn Sổ Tay Hội Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, như dịch vụ thông dịch và dịch thuật.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận được thông tin này với các định dạng khác miễn phí như chữ nổi braille, bản in phông chữ lớn 18 và định dạng âm thanh. Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Cuộc gọi miễn phí.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các dịch vụ thông dịch

Quý vị không cần nhờ một thành viên trong gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Để nhận các dịch vụ và hỗ trợ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa miễn phí có sẵn 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, hoặc để được nhận cuốn sổ tay này bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Cuộc gọi miễn phí.

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-260-2055. (TTY: 1-800-735-2929 or 711).

العربية (Arabic):

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-260-2055 (رقم الهاتف النصي: 1-800-735-2929 أو 711).

Հայերեն (Armenian): ՌԻՇՍԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԷ խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-800-260-2055 (TTY (հեռատիպ)՝ 1-800-735-2929 կամ 711)։

中文 (Chinese): 注意：如果您说中文，将为您提供免费的语言服务。请致电 1-800-260-2055。（TTY：1-800-735-2929 或 711）。

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 ਜ 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 या 711) पर कॉल करें।



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Hmoob (Hmong): LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 los sis 711).

日本語 (Japanese):

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929または711)まで、お電話にてご連絡ください。

한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 또는 711)번으로 전화해 주십시오.

ພາສາລາວ (Lao): ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-260-2055. (TTY: 1-800-735-2929 ຫຼື 711).

ខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian): ប្រមយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ នោះលោកអ្នកអាចស្វែងរកសេវាជំនួយផ្នែកភាសា បានដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-260-2055។ (TTY: 1-800-735-2929 ឬ 711)។

فارسی (Persian, Farsi):

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، کمک در زمینه زبان به صورت رایگان در اختیارتان قرار خواهد گرفت. با 1-800-260-2055 (TTY 1-800-735-2929 یا 711) تماس بگیرید.

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-260-2055 (телетайп: 1-800-735-2929 или 711).

Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 o 711).

Tagalog – Filipino (Tagalog): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 o 711).



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

ภาษาไทย (Thai): เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร (1-800-260-2055 :TTY) 1-800-735-2929 หรือ 711.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 hoặc 711).



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).
Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu,
8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí.
Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) tuân thủ các luật định về dân quyền của tiểu bang và liên bang. SCFHP không phân biệt đối xử một cách trái pháp luật, loại trừ mọi người hay đối xử với họ khác đi do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tinh thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới hay khuynh hướng tính dục.

SCFHP cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ trao đổi thông tin tốt hơn, như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có năng lực
 - Thông tin được viết lại dưới các định dạng khác (bản in chữ lớn, định dạng âm thanh, định dạng có thể truy cập điện tử và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là Tiếng Anh, như:
 - Thông dịch viên có năng lực
 - Thông tin được viết bằng ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần được giúp đỡ với những dịch vụ đó, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Chúng tôi làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều.

Nếu quý vị cho rằng SCFHP đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, nguồn gốc tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật tinh thần, khuyết tật thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới hay khuynh hướng tính dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Phòng Khiếu Nại và Kháng Cáo của SCFHP. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp,



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Thông báo không phân biệt đối xử

qua đường bưu điện, qua điện thoại hoặc email:

Attn: Grievance and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Avenue
San Jose, CA 95119
Điện thoại: 1-800-260-2055 (TTY 711)
Fax: 1-408-374-1962
Trực tuyến: www.scfhp.com

Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc nộp đơn khiếu nại, Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP có thể hỗ trợ quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California bằng cách viết thư, gọi điện hoặc qua email:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
1-916-440-7370 (TTY 711 Dịch Vụ Tiếp Âm Tiểu Bang California)
Email: CivilRights@dhcs.ca.gov

Quý vị có thể lấy các biểu mẫu phàn nàn tại
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hay giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ bằng cách viết thư, gọi điện hoặc qua hình thức điện tử:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)
Cổng Thông Tin Khiếu Nại: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Quý vị có thể lấy các biểu mẫu phàn nàn tại
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Chào mừng quý vị đến với SCFHP!

Cảm ơn quý vị đã tham gia Santa Clara Family Health Plan (SCFHP). SCFHP là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal. SCFHP hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. SCFHP cũng có hợp đồng với Kaiser Permanente (Kaiser) để các hội viên trước đây tham gia vào Kaiser có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ. Kaiser hiện không tiếp nhận bệnh nhân mới. Các hội viên của Kaiser sẽ nhận được sổ tay hội viên hay chứng từ bảo hiểm kết hợp và biểu mẫu tiết lộ bổ sung từ Kaiser. Các hội viên cũng nên tham khảo danh sách nhà cung cấp và hiệu thuốc của Kaiser để biết danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới.

Để biết thông tin về chọn Kaiser, hãy xem trang 36.

Sổ Tay Hội Viên

Cuốn Sổ Tay Hội Viên này cho quý vị biết thông tin bảo hiểm của quý vị trong chương trình SCFHP. Vui lòng đọc kỹ và toàn bộ cuốn sổ tay. Cuốn sổ tay này sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng các phúc lợi cũng như các dịch vụ của mình. Nó cũng giải thích về các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của SCFHP. Nếu quý vị có các nhu cầu sức khỏe đặc biệt, hãy chắc chắn là quý vị đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Cuốn Sổ Tay Hội Viên này còn được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm Kết Hợp (EOC) và Biểu Mẫu Tiết Lộ. Nó là bản tóm tắt các quy định và chính sách của SCFHP và dựa trên hợp đồng giữa SCFHP và Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS). Nếu quý vị muốn tìm hiểu các điều khoản và điều kiện chính xác của chương trình bảo hiểm, quý vị có thể yêu cầu một bản sao hợp đồng đầy đủ từ Phòng Dịch Vụ Khách Hàng.

Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) để yêu cầu một bản sao hợp đồng giữa SCFHP và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao khác của cuốn Sổ Tay Hội Viên này miễn phí hoặc truy cập trang web của SCFHP tại



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Chào mừng quý vị đến với SCFHP!

www.scfhp.com để xem Sổ Tay Hội Viên. Quý vị cũng có thể yêu cầu bản sao các chính sách và thủ tục hành chính và lâm sàng không thuộc quyền sở hữu của SCFHP miễn phí, hoặc cách truy cập những thông tin này trên trang web của SCFHP.

Liên hệ với chúng tôi

SCFHP có mặt ở đây để giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). SCFHP làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất kỳ lúc nào tại www.scfhp.com.

Cảm ơn quý vị,

Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Ave
San Jose, CA 95119



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Mục lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác.....	2
Các ngôn ngữ khác	2
Các định dạng khác.....	2
Các dịch vụ thông dịch	3
Thông báo không phân biệt đối xử	6
Chào mừng quý vị đến với SCFHP!.....	8
Sổ Tay Hội Viên	8
Liên hệ với chúng tôi	9
Mục lục.....	10
1. Bắt đầu với tư cách là hội viên.....	12
Làm thế nào để nhận trợ giúp	12
Ai có thể trở thành hội viên.....	12
Thẻ Nhận Dạng (ID)	13
Các cách để tham gia với tư cách là hội viên	14
2. Về chương trình sức khỏe của quý vị	16
Tổng quan về chương trình sức khỏe	16
Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào.....	17
Thay đổi chương trình sức khỏe	18
Chăm sóc liên tục.....	19
Chi phí.....	22
3. Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	25
Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	25
Những nơi cần tới để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	31
Từ chối vì lý do đạo đức.....	31
Mạng lưới nhà cung cấp.....	32
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)	35
4. Các phúc lợi và dịch vụ.....	44
Chương trình bảo hiểm của quý vị đài thọ những gì	44
Các phúc lợi Medi-Cal.....	45



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).
Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu,
8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí.
Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các phúc lợi Sáng Kiến Chăm Sóc Điều Phối (CCI)	64
Các dịch vụ mà chương trình sức khỏe của quý vị không đài thọ	64
Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua SCFHP hoặc Medi-Cal	66
Các chương trình và dịch vụ khác dành cho người có Medi-Cal.....	71
Điều phối chăm sóc	74
Đánh giá các công nghệ mới và hiện có	75
5. Các quyền và trách nhiệm	76
Các quyền của quý vị	76
Các trách nhiệm của quý vị	77
Thông báo về thực hành quyền riêng tư	79
Thông báo về luật.....	87
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên chi trả cuối cùng.....	87
Thông báo về thu hồi nợ từ tài sản.....	88
Thông Báo Hành Động.....	88
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề	89
Phàn nàn	90
Kháng cáo	91
Quý vị cần làm gì nếu không đồng ý với quyết định về kháng cáo.....	92
Đánh Giá Y Tế Độc Lập (IMR).....	93
Phiên Điều Trần Tiểu Bang.....	94
Gián lận, lãng phí và lạm dụng	95
7. Các con số và từ ngữ quan trọng cần biết.....	96
Các số điện thoại quan trọng.....	96
Những từ ngữ cần biết	96



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).
 Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu,
 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí.
 Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711.
 Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

1. Bắt đầu với tư cách là hội viên

Làm thế nào để nhận trợ giúp

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) mong muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc quan ngại nào về dịch vụ chăm sóc của quý vị, SCFHP muốn lắng nghe ý kiến của quý vị!

Phòng Dịch Vụ Khách Hàng

Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP có mặt để giúp đỡ quý vị. SCFHP có thể:

- Trả lời các thắc mắc về chương trình sức khỏe và các dịch vụ được đài thọ của quý vị
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)
- Cung cấp thông tin cho quý vị về nơi cần đến để nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần
- Cung cấp các dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói Tiếng Anh
- Cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác
- Giúp quý vị sắp xếp phương tiện đưa đón tới các buổi hẹn thăm khám y khoa

Nếu quý vị cần được giúp đỡ, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). SCFHP làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất kỳ lúc nào tại www.scfhp.com.

Ai có thể trở thành hội viên

Quý vị đủ tiêu chuẩn cho SCFHP vì quý vị đủ điều kiện cho Medi-Cal và sinh sống tại Quận Santa Clara. Để có thông tin về điều kiện hội đủ Medi-Cal, hãy liên hệ với Phòng Dịch Vụ Xã Hội Quận theo số 1-877-962-3633, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

đến 5 giờ chiều. Người dùng TTY nên gọi đến số 1-408-758-3822. Hoặc truy cập www.sccgov.org/sites/ssa/daas/Pages/daas.aspx. Quý vị cũng có thể đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal thông qua An Sinh Xã Hội. Để liên hệ với Phòng Quản Lý An Sinh Xã Hội, hãy gọi 1-800-772-1213, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 7 giờ tối. Người dùng TTY nên gọi đến số 1-800-325-0778.

Với các câu hỏi về việc ghi danh, hãy gọi đến Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

Medi-Cal chuyển tiếp cũng được gọi là “Medi-Cal dành cho người lao động.” Quý vị có thể nhận được Medi-Cal chuyển tiếp nếu quý vị không được nhận Medi-Cal nữa vì:

- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn.
- Gia đình quý vị bắt đầu nhận được thêm cấp dưỡng nuôi con hoặc hỗ trợ vợ/chồng.

Quý vị có thể hỏi về điều kiện để đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal tại văn phòng về y tế và dịch vụ nhân sinh tại quận của quý vị. Tìm văn phòng tại địa phương của quý vị tại www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx hoặc gọi đến Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Thẻ Nhận Dạng (ID)

Là hội viên của SCFHP, quý vị sẽ nhận được thẻ ID SCFHP. Quý vị phải trình thẻ ID SCFHP và Thẻ Nhận Dạng Phúc Lợi (BIC) Medi-Cal của quý vị khi nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc toa thuốc nào. Hãy luôn mang theo tất cả các thẻ y tế của quý vị. Đây là mẫu thẻ ID SCFHP để quý vị biết thẻ của mình sẽ trông giống như thế nào:



Mặt trước



Mặt sau



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Nếu quý vị có nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP), thẻ ID của quý vị có tên, số điện thoại của PCP đó và tên mạng lưới. Quý vị cũng có thể tìm thấy số điện thoại của Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP và Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 trên mặt trước thẻ ID của quý vị.

Nếu quý vị không nhận được thẻ ID SCFHP của mình trong vòng một vài tuần sau khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hỏng, thất lạc hay mất cắp, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng ngay. SCFHP sẽ gửi cho quý vị thẻ mới miễn phí. Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Quý vị cũng có thể yêu cầu thẻ ID trực tuyến tại www.member.scfhp.com.

Các cách để tham gia với tư cách là hội viên

SCFHP muốn lắng nghe ý kiến của quý vị. Mỗi quý, SCFHP tổ chức các cuộc họp để trao đổi về những điều đang thực hiện tốt và cách SCFHP có thể nâng cao chất lượng của mình. Các hội viên được mời tham dự. Hãy đến dự cuộc họp!

Ủy Ban Tư Vấn Dành Cho Người Tiêu Dùng

SCFHP có một đội ngũ được gọi là Ủy Ban Tư Vấn Dành Cho Người Tiêu Dùng. Đội ngũ này gồm các đại diện, bao gồm nhưng không chỉ có, các hội viên của SCFHP, phụ huynh hoặc người giám hộ hợp pháp của hội viên SCFHP, các biện hộ viện và nhà cung cấp làm việc cho các tổ chức cộng đồng phục vụ hội viên của SCFHP, và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe chăm sóc cho các hội viên của SCFHP. Việc tham gia đội ngũ này là tự nguyện. Đội ngũ này trao đổi về cách cải thiện các chính sách của SCFHP và chịu trách nhiệm:

- Đại diện cho người tiêu dùng và biện hộ viện trong việc tư vấn cho SCFHP về các vấn đề liên quan đến việc bảo vệ các quyền, lợi ích và khả năng tiếp cận dịch vụ và việc chăm sóc sức khỏe chất lượng cao của người ghi danh
- Hỗ trợ SCFHP trong việc thúc đẩy sứ mệnh của SCFHP thông qua giáo dục, vận động, hợp tác và phản hồi. CAC hoạt động với tư cách là nguồn cung cấp thông tin và tư vấn cho SCFHP

Nếu quý vị muốn trở thành một phần trong đội ngũ này, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các cách khác để tham gia

SCFHP cũng thực hiện khảo sát hội viên để nhận ý kiến phản hồi của quý vị về cách chúng tôi đang hoạt động. Chúng tôi khuyến khích quý vị tham gia. Chúng tôi sử dụng thông tin quý vị cung cấp để cải thiện các dịch vụ của mình.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).
Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu,
8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí.
Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

2. Về chương trình sức khỏe của quý vị

Tổng quan về chương trình sức khỏe

Chương trình Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) Medi-Cal là chương trình sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal tại Quận Santa Clara. SCFHP hợp tác với Tiểu Bang California để giúp quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Quý vị có thể trao đổi với một trong các đại diện Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP để tìm hiểu thêm về chương trình sức khỏe và cách làm chương trình hiệu quả cho quý vị. Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Khi nào bảo hiểm của quý vị bắt đầu và kết thúc

Khi quý vị ghi danh vào SCFHP, quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên của SCFHP trong vòng hai tuần kể từ ngày ghi danh. Vui lòng trình thẻ này mỗi lần quý vị đến nhận bất kỳ dịch vụ nào trong SCFHP.

Quý vị có thể yêu cầu kết thúc bảo hiểm SCFHP của quý vị và chọn một chương trình sức khỏe khác bất kỳ lúc nào. Chương trình bảo hiểm mới của quý vị sẽ bắt đầu có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo. Để được giúp đỡ chọn một chương trình mới, hãy gọi đến Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov. Quý vị cũng có thể yêu cầu kết thúc Medi-Cal của quý vị.

Đôi khi, SCFHP không thể tiếp tục phục vụ quý vị nữa. SCFHP phải kết thúc bảo hiểm của quý vị nếu:

- Quý vị chuyển đi khỏi quận hoặc ngồi tù
- Quý vị không còn nhận Medi-Cal
- Quý vị đủ tiêu chuẩn cho các chương trình miễn trừ cụ thể khác



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Quý vị cần cấy ghép bộ phận chính (ngoại trừ cấy ghép thận và giác mạc)
- Hợp đồng của SCFHP với Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (DHCS) chấm dứt

Các Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Người Mỹ Bản Địa

Nếu quý vị là người Mỹ Bản Địa, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các cơ sở dịch vụ sức khỏe dành cho người bản địa. Quý vị cũng có thể tiếp tục hoặc ngừng ghi danh SCFHP trong khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ những địa điểm này. Người Mỹ Bản Địa có quyền không ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý Medi-Cal hoặc rời khỏi chương trình sức khỏe của họ và quay lại Medi-Cal thông thường (phí cho dịch vụ) bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì.

Để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi điện đến Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe Bản Địa theo số 1-916-930-3927 hoặc truy cập trang web của Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe Bản Địa tại www.ihs.gov.

Chương trình của quý vị hoạt động như thế nào

Chương trình SCFHP Medi-Cal là chương trình sức khỏe có hợp đồng với DHCS. Chương trình SCFHP Medi-Cal là chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý. Chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý là chương trình sử dụng những nguồn lực chăm sóc sức khỏe hiệu quả về mặt chi phí nhằm cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo chất lượng dịch vụ chăm sóc. SCFHP hợp tác với các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực dịch vụ của SCFHP để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị, hội viên của chúng tôi.

Phòng Dịch Vụ Khách Hàng sẽ cho quý vị biết cách SCFHP hoạt động, cách nhận các dịch vụ chăm sóc quý vị cần, cách đặt lịch hẹn thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc, và cách tìm hiểu để biết liệu quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ đưa đón hay không.

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thông tin dịch vụ khách hàng trực tuyến tại www.scfhp.com.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Thay đổi chương trình sức khỏe

Quý vị có thể rời khỏi SCFHP và tham gia một chương trình sức khỏe khác bất kỳ lúc nào. Hãy gọi đến Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>.

Sẽ mất một tháng để xử lý yêu cầu rời khỏi SCFHP của quý vị. Để tìm hiểu khi nào Health Care Options phê duyệt yêu cầu của quý vị, hãy gọi 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Nếu quý vị muốn rời khỏi SCFHP nhanh hơn, quý vị có thể yêu cầu Health Care Options cho phép ngừng ghi danh cấp tốc (nhanh). Nếu lý do cho yêu cầu của quý vị đáp ứng các quy định về ngừng ghi danh cấp tốc, quý vị sẽ nhận được thư thông báo cho quý vị biết quý vị đã được ngừng ghi danh.

Những người thụ hưởng có thể yêu cầu ngừng ghi danh cấp tốc bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở trẻ em đang nhận các dịch vụ trong Chương Trình Chăm Sóc Nhận Nuôi hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Nhận Nuôi; hội viên có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở cấy ghép bộ phận chính; và hội viên đã ghi danh vào chương trình Medi-Cal, Medicare hoặc chương trình chăm sóc có quản lý thương mại khác.

Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi SCFHP trực tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh tại quận của quý vị. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx. Hoặc gọi đến Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Sinh viên đại học/cao đẳng chuyển đến quận mới

Nếu quý vị chuyển đến một quận mới tại California để học đại học/cao đẳng, SCFHP sẽ đài thọ cho các dịch vụ khẩn cấp tại quận mới. Các dịch vụ khẩn cấp có sẵn dành cho tất cả những người ghi danh vào Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể quận cư trú.

Nếu quý vị đang ghi danh vào Medi-Cal và sẽ đi học đại học/cao đẳng tại một quận khác, quý vị không cần nộp hồ sơ xin ghi danh Medi-Cal tại quận đó. Không cần nộp hồ sơ ghi danh Medi-Cal mới miễn là quý vị dưới 21 tuổi, chỉ tạm rời khỏi gia đình và vẫn được coi là người phụ thuộc thuế trong hộ gia đình.

Khi quý vị tạm thời rời khỏi gia đình để học đại học/cao đẳng, quý vị có hai lựa chọn. Quý vị có thể:



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Thông báo cho văn phòng dịch vụ xã hội cấp quận tại địa phương của quý vị biết quý vị sẽ tạm thời chuyển đi để học đại học/cao đẳng và cung cấp địa chỉ của quý vị tại quận mới. Quận sẽ cập nhật hồ sơ trường hợp với địa chỉ mới của quý vị và mã quận trong cơ sở dữ liệu của Tiểu Bang. Nếu SCFHP không hoạt động trong quận mới đó, quý vị sẽ phải thay đổi chương trình sức khỏe của mình sang các lựa chọn có sẵn tại quận mới. Nếu có thêm các câu hỏi khác và để tránh bị trì hoãn ghi danh vào chương trình sức khỏe mới, hãy gọi đến Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

HOẶC

- Chọn không thay đổi chương trình sức khỏe của quý vị khi tạm thời chuyển đi để học đại học/cao đẳng tại một quận khác. Quý vị sẽ chỉ có thể tiếp cận các dịch vụ phòng cấp cứu tại quận mới. Đối với các dịch vụ định kỳ hoặc chăm sóc sức khỏe phòng ngừa, quý vị sẽ cần sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới thông thường của SCFHP trong quận mà chủ hộ gia đình cư trú.

Chăm sóc liên tục

Nếu quý vị hiện đang thăm khám với một nhà cung cấp không có trong mạng lưới của SCFHP, trong một số trường hợp nhất định, quý vị có thể tiếp tục nhận chăm sóc và thăm khám với nhà cung cấp đó trong tối đa 12 tháng. Nếu nhà cung cấp của quý vị không tham gia mạng lưới của SCFHP trước khi kết thúc 12 tháng đó, quý vị sẽ cần đổi sang nhà cung cấp trong mạng lưới của SCFHP. Quý vị có thể tiếp tục được chăm sóc như vậy với cùng nhà cung cấp đó tối đa 12 tháng với các điều kiện sau:

- Quý vị yêu cầu SCFHP trợ giúp bằng cách gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng; và
- Quý vị vẫn duy trì mối quan hệ với nhà cung cấp ngoài chương trình, trước khi ghi danh với SCFHP; và
- Nhà cung cấp ngoài chương trình đồng ý với các yêu cầu của SCFHP; và
- Nhà cung cấp ngoài chương trình đáp ứng các tiêu chuẩn nghề nghiệp được áp dụng của SCFHP và không có các vấn đề về chất lượng chăm sóc không đủ tiêu chuẩn.

Ngoài ra, SCFHP có thể đàm thoại cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị với một nhà cung cấp ngoài chương trình cho các tình trạng cụ thể khi cần thiết về mặt y tế. Các tình trạng này là:



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Tình trạng cấp tính: SCFHP sẽ giúp quý vị tiếp tục nhận sự chăm sóc đối với một dịch vụ được đài thọ cho đến khi quý vị khỏi hẳn tình trạng cấp tính đó.
- Tình trạng mạn tính nghiêm trọng: SCFHP sẽ giúp quý vị tiếp tục nhận sự chăm sóc đối với một dịch vụ được đài thọ cho đến khi hoàn thành quá trình điều trị tình trạng mạn tính nghiêm trọng đó. Sau khi hoàn thành quá trình điều trị, SCFHP sẽ chuyển việc chăm sóc quý vị đến một nhà cung cấp trong chương trình.

SCFHP sẽ giúp quý vị:

- Nhận phẫu thuật hoặc thủ thuật y khoa khác từ nhà cung cấp ngoài chương trình này nếu đó là một dịch vụ được đài thọ, cần thiết về mặt y tế, và đã được phê duyệt như một phần của chương trình điều trị đã được ghi chép.
- Tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc như một dịch vụ được đài thọ cho trẻ sơ sinh từ khi mới ra đời tới 36 tháng tuổi, lên đến 12 tháng kể từ ngày bảo hiểm bắt đầu có hiệu lực.
- Tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc như một dịch vụ được đài thọ cho thai kỳ, bao gồm chăm sóc sau sinh (6 tuần sau khi sinh).
- Tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc như một dịch vụ được đài thọ cho khoảng thời gian bệnh ở giai đoạn cuối.
- Tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc như một dịch vụ được đài thọ cho tình trạng sức khỏe tâm thần của bà mẹ trong tối đa 12 tháng kể từ ngày chẩn đoán hay ngày kết thúc thai kỳ, tùy thuộc thời điểm nào diễn ra sau.

Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) nếu quý vị cần hỗ trợ với quá trình này.

Lưu ý: Tính liên tục của quá trình bảo vệ chăm sóc không dành cho những nhà cung cấp này: thiết bị y tế lâu bền, dịch vụ đưa đón, các dịch vụ phụ khác hoặc các dịch vụ được đài thọ tùy theo hợp đồng.

Các nhà cung cấp rời khỏi SCFHP

Nếu nhà cung cấp của quý vị ngừng làm việc với SCFHP, quý vị có thể tiếp tục nhận được các dịch vụ từ nhà cung cấp đó. Đây là một dạng khác của quá trình chăm sóc liên tục. SCFHP cung cấp quá trình chăm sóc liên tục cho các dịch vụ được đài thọ mà quý vị đang nhận.

SCFHP cung cấp các dịch vụ chăm sóc liên tục nếu:

- Quý vị yêu cầu SCFHP trợ giúp bằng cách gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng và



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

2 | Về chương trình sức khỏe của quý vị

- Quý vị vẫn duy trì mối quan hệ với nhà cung cấp ngoài chương trình, trước khi ghi danh với SCFHP và
- Nhà cung cấp ngoài chương trình đồng ý với các yêu cầu của SCFHP và
- Nhà cung cấp ngoài chương trình đáp ứng các tiêu chuẩn nghề nghiệp được áp dụng của SCFHP và không có các vấn đề về chất lượng chăm sóc không đủ tiêu chuẩn

Ngoài ra, SCFHP có thể đòi hỏi cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị với một nhà cung cấp ngoài chương trình cho các tình trạng cụ thể khi cần thiết về mặt y tế. Các tình trạng này là:

- Tình trạng cấp tính: SCFHP sẽ giúp quý vị tiếp tục nhận sự chăm sóc đối với một dịch vụ được đòi hỏi cho đến khi quý vị khởi hẳn tình trạng cấp tính đó.
- Tình trạng mạn tính nghiêm trọng: SCFHP sẽ giúp quý vị tiếp tục nhận sự chăm sóc đối với một dịch vụ được đòi hỏi cho đến khi hoàn thành quá trình điều trị tình trạng mạn tính nghiêm trọng đó. Sau khi hoàn thành quá trình điều trị, SCFHP sẽ chuyển việc chăm sóc quý vị đến một nhà cung cấp trong chương trình.

SCFHP sẽ giúp quý vị:

- Nhận phẫu thuật hoặc thủ thuật y khoa khác từ nhà cung cấp ngoài chương trình này nếu đó là một dịch vụ được đòi hỏi, cần thiết về mặt y tế, và đã được phê duyệt như một phần của chương trình điều trị đã được ghi chép.
- Tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc như một dịch vụ được đòi hỏi cho trẻ sơ sinh từ khi mới ra đời tới 36 tháng tuổi, lên đến 12 tháng kể từ ngày bảo hiểm bắt đầu có hiệu lực.
- Tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc như một dịch vụ được đòi hỏi cho thai kỳ, bao gồm chăm sóc sau sinh (6 tuần sau khi sinh).
- Tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc như một dịch vụ được đòi hỏi cho khoảng thời gian bệnh ở giai đoạn cuối.
- Tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc như một dịch vụ được đòi hỏi cho tình trạng sức khỏe tâm thần của bà mẹ trong tối đa 12 tháng kể từ ngày chẩn đoán hay ngày kết thúc thai kỳ, tùy thuộc thời điểm nào diễn ra sau.

SCFHP cũng có thể chuyển dịch vụ chăm sóc sang một nhà cung cấp thuộc chương trình để đảm bảo quá trình chăm sóc của quý vị không bị gián đoạn. Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) nếu quý vị cần hỗ trợ với quá trình này.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

SCFHP **không** cung cấp các dịch vụ chăm sóc liên tục nếu:

- Quý vị không đáp ứng được các điều kiện trên.
- Nhà cung cấp và SCFHP không thể thỏa thuận về việc thanh toán hoặc các điều khoản khác cho việc cung cấp dịch vụ chăm sóc. Trong trường hợp này, nếu quý vị vẫn muốn sử dụng dịch vụ, quý vị sẽ có trách nhiệm chi trả cho nhà cung cấp.
- Các dịch vụ được cung cấp là dành cho thiết bị y tế lâu bền, đưa đón, các dịch vụ phụ khác hoặc các dịch vụ được đài thọ tùy theo hợp đồng.

Để tìm hiểu về dịch vụ chăm sóc liên tục và các tiêu chuẩn hội đủ điều kiện, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng.

Chi phí

Chi phí của hội viên

SCFHP phục vụ những người đủ tiêu chuẩn nhận Medi-Cal. Các hội viên của SCFHP **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ. Quý vị sẽ không phải trả phí bảo hiểm hoặc khoản khấu trừ cho SCFHP. Để có danh sách các dịch vụ được đài thọ, hãy xem “Các phúc lợi và dịch vụ”.

Đối với các hội viên có khoản chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả khoản chia sẻ chi phí hàng tháng. Khoản chia sẻ chi phí của quý vị tùy thuộc vào thu nhập và nguồn lực của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ tự trả các chi phí y tế cho đến khi số tiền quý vị đã trả bằng khoản chia sẻ chi phí của quý vị. Sau đó, các dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ được SCFHP đài thọ cho tháng đó. Quý vị sẽ không được SCFHP đài thọ cho đến khi quý vị đã thanh toán toàn bộ khoản chia sẻ chi phí của quý vị cho tháng đó. Sau khi quý vị đáp ứng khoản chia sẻ chi phí của quý vị cho tháng đó, quý vị có thể đến thăm khám với PCP của quý vị và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của quý vị. Nếu quý vị không có PCP, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP.

Nhà cung cấp sẽ nhận được khoản thanh toán như thế nào?

SCFHP thanh toán cho các nhà cung cấp theo các cách sau:

- Các khoản thanh toán theo đầu người



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- SCFHP thanh toán cho một số nhà cung cấp một khoản tiền mỗi tháng cho mỗi hội viên của SCFHP. Khoản tiền này được gọi là khoản thanh toán theo đầu người. SCFHP và các nhà cung cấp làm việc với nhau để quyết định số tiền của khoản thanh toán.
- Các khoản thanh toán theo phí cho dịch vụ
 - Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho hội viên của SCFHP và sau đó gửi hóa đơn cho SCFHP về các dịch vụ mà họ đã cung cấp. Điều này được gọi là thanh toán theo phí cho dịch vụ. SCFHP và các nhà cung cấp làm việc cùng nhau để quyết định chi phí cho mỗi dịch vụ.
- Theo ngày
 - Đây là biểu giá cố định mà SCFHP thanh toán cho một số bệnh viện tham gia theo mỗi ngày.
- Theo trường hợp
 - Đây là biểu giá cố định mà SCFHP thanh toán cho một số bệnh viện theo mỗi trường hợp nhập viện.

Để tìm hiểu thêm về cách SCFHP thanh toán cho các nhà cung cấp, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

SCFHP có các chương trình cung cấp tiền khích lệ cho nhà cung cấp nhằm giúp họ tăng cường chất lượng và hiệu quả của dịch vụ chăm sóc được cung cấp cho các hội viên của chúng tôi.

Yêu cầu SCFHP thanh toán hóa đơn

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho một dịch vụ được đài thọ, hãy gọi ngay đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng SCFHP sẽ đài thọ, quý vị có thể nộp yêu cầu thanh toán: Viết thư thông báo cho SCFHP biết tại sao quý vị phải thanh toán. SCFHP sẽ xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị để xem liệu quý vị có thể nhận lại tiền không.

Nếu quý vị thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị cho rằng SCFHP sẽ đài thọ, quý vị cần nộp các thông tin sau bằng văn bản:

- Một bản sao của hóa đơn đó,
- Bằng chứng về việc chi trả nếu quý vị đã trả chi trả cho dịch vụ,
- Tên và địa chỉ của hội viên,



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

2 | Về chương trình sức khỏe của quý vị

- Số nhận dạng hội viên ghi trên thẻ ID hội viên,
- Tên và địa chỉ của mỗi nhà cung cấp đã được trả tiền,
- Ngày và lý do tại sao lại có hóa đơn đó và,
- Một lá thư đề nghị SCFHP hoàn trả số tiền mà quý vị đã trả hoặc đề nghị chúng tôi yêu cầu nhà cung cấp đó ngừng gửi hóa đơn cho quý vị.

Gửi tất cả thông tin bên trên đến:

Customer Service Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158

Quý vị cần phải gửi các thông tin này trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ ngày nhận dịch vụ. Nếu quý vị đã thanh toán hóa đơn, SCFHP phải nhận được bằng chứng thanh toán.

Nếu quý vị không thể gửi yêu cầu của quý vị trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ ngày nhận dịch vụ, thì khi quý vị gửi thư xin hoàn trả chi phí, hãy bao gồm bản giải thích và/hoặc gửi kèm các bằng chứng khác để chứng minh rằng quý vị đã cố gắng một cách có thiện chí để gửi cho chúng tôi yêu cầu này trong vòng 90 ngày theo lịch. SCFHP sẽ xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị để xem liệu quý vị có thể nhận lại tiền không.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).
Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu,
8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí.
Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

3. Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC CÁC THÔNG TIN DƯỚI ĐÂY ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ CÓ THỂ NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ AI HOẶC NHÓM CUNG CẤP NÀO.

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ ID SCFHP và thẻ BIC Medi-Cal của quý vị. Không bao giờ để người khác sử dụng thẻ ID SCFHP hoặc thẻ BIC của quý vị.

Hội viên mới phải chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới của SCFHP. Mạng lưới của SCFHP là đội ngũ các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác làm việc với SCFHP. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày tham gia vào SCFHP. Nếu quý vị không chọn PCP, SCFHP sẽ chọn một PCP cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc các PCP khác nhau trong SCFHP cho tất cả các thành viên trong gia đình.

Nếu quý vị muốn tiếp tục duy trì hoặc nếu quý vị muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể tìm nhà cung cấp bằng cách sử dụng công cụ tìm kiếm của chúng tôi trên trang web của SCFHP tại www.scfhp.com. Quý vị cũng có thể tìm trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp. Danh bạ có danh sách của tất cả các PCP có hợp đồng với SCFHP. Danh Bạ Nhà Cung Cấp có các thông tin khác để giúp quý vị lựa chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh Bạ Nhà Cung Cấp, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trên trang web của SCFHP tại www.scfhp.com.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

3 | Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ nhà cung cấp trong mạng lưới PCP của quý vị, PCP của quý vị phải yêu cầu SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị phê duyệt để chuyển tiếp quý vị đến một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Hãy đọc toàn bộ chương này để tìm hiểu thêm về PCP, Danh Bạ Nhà Cung Cấp và mạng lưới nhà cung cấp.

Đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

SCFHP khuyến nghị rằng, là hội viên mới, quý vị cần gặp PCP mới của mình trong vòng 120 ngày đầu tiên để đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA). Mục đích của IHA là giúp PCP của quý vị tìm hiểu về bệnh sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về tiền sử sức khỏe của quý vị và có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng có thể cho quý vị biết các lớp học và tư vấn về giáo dục sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi điện đặt lịch IHA, hãy cho người trả lời điện thoại biết rằng quý vị là hội viên của SCFHP. Cung cấp số ID SCFHP của quý vị.

Mang thẻ BIC và thẻ ID SCFHP của quý vị đến buổi hẹn. Quý vị nên mang theo danh sách các loại thuốc của mình và những câu hỏi mà quý vị có đến buổi thăm khám. Hãy sẵn sàng để trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy chắc chắn là quý vị gọi đến văn phòng của PCP nếu quý vị đến muộn hoặc không thể đến buổi hẹn của quý vị.

Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Bao gồm chăm sóc phòng ngừa, cũng được gọi là chăm sóc sức khỏe. Chăm sóc định kỳ giúp quý vị khỏe mạnh và không bị ốm đau. Chăm sóc phòng ngừa bao gồm thăm khám định kỳ, tư vấn và giáo dục sức khỏe. Ngoài chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc định kỳ cũng bao gồm chăm sóc khi quý vị bị ốm. SCFHP đài thọ cho dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp tất cả các dịch vụ chăm sóc định kỳ cho quý vị, bao gồm thăm khám định kỳ, tiêm chủng, điều trị, kê toa và tư vấn y tế
- Lưu trữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần thiết
- Yêu cầu chụp X-quang, chụp quang tuyến vú hoặc xét nghiệm nếu cần



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị cần gọi cho PCP của quý vị để đặt lịch hẹn. Hãy chắc chắn là quý vị đã gọi cho PCP của quý vị trước khi nhận dịch vụ chăm sóc y tế, trừ trường hợp khẩn cấp. Đối với trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ và việc chăm sóc sức khỏe mà chương trình của quý vị đài thọ và không đài thọ, hãy đọc Chương 4 trong cuốn sổ tay này.

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** phải là chăm sóc dành cho tình trạng cấp cứu hay đe dọa đến tính mạng. Nó là các dịch vụ quý vị cần để ngăn ngừa tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị do bất ngờ bị bệnh, bị thương hay biến chứng của một tình trạng quý vị đã có. Các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp yêu cầu nhận được sự chăm sóc trong vòng 48 giờ. Nếu quý vị đang ở bên ngoài khu vực dịch vụ của SCFHP, các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp có thể được đài thọ. Các nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là cảm lạnh, đau họng, sốt, đau tai, bong gân hoặc dịch vụ thai sản.

Đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP của mình, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Ngoài ra, quý vị có thể gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số 1-877-509-0294.

Đường Dây Y Tá Tư Vấn có thể:

- Giải đáp các thắc mắc về một vấn đề sức khỏe và hướng dẫn quý vị cách tự chăm sóc tại nhà nếu thích hợp.
- Tư vấn cho quý vị về việc liệu quý vị có cần được chăm sóc y tế hay không, và cách thức cũng như địa điểm nhận dịch vụ chăm sóc. Ví dụ, nếu quý vị không biết chắc liệu tình trạng của mình có phải là tình trạng y tế cấp cứu hay không, họ có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có cần dịch vụ cấp cứu hay chăm sóc khẩn cấp hay không. Họ cũng có thể cho quý vị biết cách thức và địa điểm nhận dịch vụ chăm sóc đó.
- Cho quý vị biết phải làm gì nếu quý vị cần được chăm sóc và khi văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đóng cửa.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Quý vị không cần có sự phê duyệt trước (cho phép trước). Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, hãy gọi đến số điện thoại miễn phí của Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Quận Santa Clara theo số 1-800-704-0900, sẵn có 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

trực tuyến, hãy truy cập

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

Chăm sóc cấp cứu

Đối với chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất. Đối với chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần sự phê duyệt trước (cho phép trước) từ SCFHP.

Chăm sóc cấp cứu là chăm sóc dành cho các tình trạng y tế đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ chăm sóc này dành cho bệnh tật hoặc thương tích mà một người bình thường (không phải chuyên gia chăm sóc sức khỏe) với kiến thức thông thường về sức khỏe và y tế có thể thấy rằng nếu quý vị không được chăm sóc ngay, sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể bị nguy hiểm, hoặc chức năng của cơ thể, chức năng nội tạng hay bộ phận của cơ thể có thể bị tổn hại nghiêm trọng. Các ví dụ bao gồm:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau dữ dội, đặc biệt là đau ngực
- Bỏng nghiêm trọng
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu dữ dội
- Tình trạng khẩn cấp về tâm thần

Không đến ER đối với việc chăm sóc định kỳ. Quý vị nên nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ từ PCP của mình, người hiểu quý vị rõ nhất. Nếu quý vị không biết chắc liệu tình trạng y tế của mình có phải là trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số 1-877-509-0294.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu khi ở xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, ngay cả nếu nó không nằm trong mạng lưới SCFHP của quý vị. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho SCFHP. Quý vị hoặc bệnh viện tiếp nhận quý vị cần gọi cho SCFHP trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị ra ngoài Hoa Kỳ và ra khỏi khu vực Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, SCFHP sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần phương tiện vận chuyển cấp cứu, hãy gọi **911**. Quý vị không cần hỏi PCP của quý vị hoặc SCFHP trước khi đến ER.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

3 | Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện ngoài mạng lưới sau cấp cứu (chăm sóc hồi sức), bệnh viện sẽ gọi cho SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị.

Ghi nhớ: Không gọi **911** trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Chăm sóc cấp cứu chỉ dành cho trường hợp cấp cứu, không dành cho chăm sóc định kỳ hoặc bệnh nhẹ như cảm cúm hoặc đau họng. Nếu đó là trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Dịch vụ nhạy cảm

Các dịch vụ cần sự chấp thuận cho trẻ vị thành niên

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể gặp bác sĩ mà không cần sự chấp thuận của phụ huynh hoặc người giám hộ cho các loại dịch vụ chăm sóc sau:

- Sức khỏe tâm thần ngoại trú (chỉ dành cho trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên) đối với:
 - Lạm dụng tình dục hoặc thể chất
 - Khi quý vị có thể làm tổn hại bản thân hoặc người khác
- Mang thai
- Kế hoạch hóa gia đình/tránh thai (ngoại trừ triệt sản)
- Tấn công tình dục
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị HIV/AIDS (chỉ dành cho trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Phòng ngừa/xét nghiệm/điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (chỉ dành cho trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Điều trị lạm dụng chất gây nghiện và đồ uống có cồn (chỉ dành cho trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)

Bác sĩ hoặc phòng khám không cần thuộc mạng lưới SCFHP và quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP để nhận các dịch vụ này. Để được giúp đỡ tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này, hay để được trợ giúp nhận các dịch vụ này, quý vị có thể gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số 1-877-509-0294.

Trẻ vị thành niên có thể trao đổi riêng với người đại diện về các mối quan ngại liên quan đến sức khỏe của mình bằng cách gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số 1-877-509-0294.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người trưởng thành

Là người trưởng thành, quý vị có thể không muốn gặp PCP của mình cho một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm hoặc riêng tư nhất định. Nếu như vậy, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào cho các loại dịch vụ sau:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Xét nghiệm HIV/AIDS
- Các bệnh lây truyền qua đường tình dục

Bác sĩ hoặc phòng khám không cần thuộc mạng lưới SCFHP của quý vị. PCP của quý vị không phải giới thiệu quý vị đến các loại dịch vụ này. Để được giúp đỡ tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp các dịch vụ này, quý vị có thể gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số 1-877-509-0294.

Chỉ thị trước

Chỉ thị chăm sóc sức khỏe trước là một biểu mẫu pháp lý. Trong biểu mẫu, quý vị có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào quý vị muốn trong trường hợp quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định sau này. Quý vị có thể liệt kê dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn. Quý vị có thể chỉ định một người như vợ/chồng đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.

Quý vị có thể nhận biểu mẫu chỉ thị trước tại các nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật hoặc văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho biểu mẫu. Quý vị cũng có thể tìm và tải về biểu mẫu trực tuyến miễn phí. Quý vị có thể nhờ gia đình, PCP của quý vị hoặc một người mà quý vị tin tưởng giúp điền biểu mẫu.

Quý vị có quyền để chỉ thị trước trong hồ sơ y tế của mình. Quý vị có quyền thay đổi hoặc hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất kỳ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về các luật liên quan đến chỉ thị trước. SCFHP sẽ cho quý vị biết về các thay đổi trong luật của tiểu bang không muộn hơn 90 ngày sau khi có sự thay đổi.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Những nơi cần tới để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Quý vị sẽ nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc từ PCP của mình. PCP của quý vị sẽ cung cấp tất cả các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa định kỳ (sức khỏe) cho quý vị. Quý vị cũng sẽ gặp PCP của mình để được chăm sóc khi bị ốm.

Hãy chắc chắn là quý vị đã gọi cho PCP của quý vị trước khi nhận dịch vụ chăm sóc y tế không cấp cứu. PCP của quý vị sẽ giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần.

Để được giúp đỡ với các câu hỏi về sức khỏe, quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 của chúng tôi theo số 1-877-509-0294.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Chăm sóc khẩn cấp là chăm sóc mà quý vị cần trong vòng 48 giờ, nhưng không phải là trường hợp cấp cứu. Bao gồm chăm sóc cho những trường hợp như cảm cúm, đau họng, sốt, đau tai hoặc bong gân.

Đối với các trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Từ chối vì lý do đạo đức

Một số nhà cung cấp từ chối cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng tình vì lý do đạo đức. Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối một dịch vụ vì lý do đạo đức, nhà cung cấp sẽ tìm một nhà cung cấp khác cho các dịch vụ mà quý vị cần. SCFHP cũng có thể làm việc với quý vị để tìm một nhà cung cấp.

Một số bệnh viện và các nhà cung cấp khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ được liệt kê bên dưới. Các dịch vụ mà quý vị hoặc thành viên trong gia đình quý vị cần dưới đây có thể được đài thọ theo hợp đồng chương trình bảo hiểm của quý vị:

- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và tránh thai, kể cả tránh thai khẩn cấp
- Triệt sản, kể cả thắt ống dẫn trứng tại thời điểm chuyển dạ và sinh con
- Điều trị chứng vô sinh
- Nạo phá thai

Quý vị nên tìm hiểu thêm thông tin trước khi ghi danh. Hãy gọi điện cho bác sĩ, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám mới mà quý vị muốn ghi danh. Hoặc gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 để đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mình cần.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp

Danh Bạ Nhà Cung Cấp của SCFHP liệt kê các nhà cung cấp tham gia vào mạng lưới SCFHP. Mạng lưới là đội ngũ các nhà cung cấp làm việc với SCFHP.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp của SCFHP liệt kê các bệnh viện, nhà thuốc, PCP, bác sĩ chuyên khoa, chuyên viên điều dưỡng thực hành, y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Phòng Khám Cộng Đồng và Trung Tâm Sức Khỏe Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC), nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS), phòng khám chăm sóc khẩn cấp, nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền, phòng xét nghiệm và nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp có tên, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của nhà cung cấp thuộc SCFHP. Danh bạ cho biết nhà cung cấp có tiếp nhận thêm bệnh nhân mới không. Danh bạ cũng cho biết mức độ tiếp cận tòa nhà, như bãi đậu xe, đường dốc lên xuống, cầu thang có tay nắm và nhà vệ sinh có cửa rộng và thanh nắm.

Quý vị có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trực tuyến tại www.scfhp.com.

Nếu quý vị cần bản in Danh Bạ Nhà Cung Cấp, hãy gọi Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Mạng lưới nhà cung cấp

Mạng lưới nhà cung cấp là đội ngũ các bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác làm việc với SCFHP. Quý vị sẽ nhận các dịch vụ được đài thọ thông qua mạng lưới SCFHP. Để biết thông tin về các nhà cung cấp của Kaiser, hãy xem trang 36.

Nếu nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị, bao gồm PCP, bệnh viện hoặc nhà cung cấp khác, từ chối cung cấp cho quý vị một dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hay nạo phá thai, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Xem Chương 4 để biết thêm về các từ chối vì lý do đạo đức.

Nếu nhà cung cấp của quý vị từ chối một dịch vụ vì lý do đạo đức, nhà cung cấp đó có thể tìm một nhà cung cấp khác cung cấp cho quý vị các dịch vụ mà quý vị cần. SCFHP cũng có thể làm việc với quý vị để tìm một nhà cung cấp.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Trong mạng lưới

Quý vị sẽ sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới SCFHP của quý vị cho các nhu cầu về chăm sóc sức khỏe. Quý vị sẽ nhận các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ từ PCP của mình. Quý vị cũng sẽ sử dụng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và nhà cung cấp khác trong mạng lưới SCFHP của quý vị.

Để có Danh Bạ Nhà Cung Cấp các nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp trực tuyến tại www.scfhp.com

Đối với chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Ngoài mạng lưới hay ngoài khu vực dịch vụ

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là những người không thuộc mạng lưới của SCFHP mà quý vị đã chọn hoặc được chỉ định. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới của quý vị. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận chúng ngoài mạng lưới miễn phí miễn là các dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế, không có sẵn trong mạng lưới của quý vị và quý vị có giấy giới thiệu hoặc cho phép được yêu cầu.

Nếu quý vị cần được giúp đỡ với các dịch vụ ngoài mạng lưới, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Nếu quý vị đang ở bên ngoài khu vực dịch vụ của SCFHP và cần dịch vụ chăm sóc **không** phải là trường hợp cấp cứu hay khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị ngay. Hoặc gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Khu vực dịch vụ của SCFHP là Quận Santa Clara.

Đối với chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. SCFHP đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài mạng lưới. Nếu quý vị đến Canada hoặc Mexico và cần các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện, SCFHP sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đi nước ngoài và ra khỏi khu vực Canada hoặc Mexico và cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, SCFHP sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Nếu quý vị có câu hỏi về dịch vụ ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn nhận được trợ giúp từ người đại diện, hãy gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số 1-877-509-0294.

Mạng lưới nhà cung cấp của quý vị

Khi quý vị chọn một PCP, quý vị cũng đang chọn sử dụng các bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện làm việc với bác sĩ đó. Chúng tôi gọi đó là một “mạng lưới”. SCFHP có các mạng lưới sau:

- Các bác sĩ độc lập làm việc trực tiếp với SCFHP
- Kaiser Permanente (xem trang 36)
- Palo Alto Medical Foundation
- Physicians Medical Group of San Jose
- Premier Care of Northern California
- Mạng lưới VHP và các phòng khám liên kết và Phòng Khám Cộng Đồng

Các bác sĩ

Quý vị sẽ chọn một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp của SCFHP. Bác sĩ mà quý vị chọn phải là nhà cung cấp tham gia. Điều này có nghĩa là nhà cung cấp đó nằm trong mạng lưới của SCFHP. Để nhận được bản sao Danh Bạ Nhà Cung Cấp của SCFHP, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Hoặc tìm trực tuyến tại www.scfhp.com.

Quý vị cũng nên gọi điện nếu quý vị muốn kiểm tra để chắc chắn rằng PCP mà quý vị muốn đang tiếp nhận bệnh nhân mới. Nếu quý vị thăm khám với một bác sĩ trước khi quý vị trở thành hội viên của SCFHP, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với bác sĩ đó trong một khoảng thời gian giới hạn. Điều này được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm về chăm sóc liên tục trong cuốn sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến gặp một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của SCFHP.

Hãy nhớ, nếu quý vị không chọn PCP, SCFHP sẽ chọn một PCP cho quý vị. Quý vị biết rõ nhất về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị nên lựa chọn. Nếu quý vị có cả Medicare và Medi-Cal, quý vị không phải chọn PCP, và SCFHP sẽ không chọn PCP cho quý vị.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình, quý vị phải chọn một PCP từ Danh Bạ Nhà Cung Cấp của SCFHP. Hãy chắc chắn là PCP đó đang tiếp nhận thêm bệnh nhân mới. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Bệnh viện

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

Nếu không phải là trường hợp cấp cứu và quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện, PCP của quý vị sẽ quyết định quý vị cần đến bệnh viện nào. Quý vị sẽ cần đến một bệnh viện trong mạng lưới của quý vị. Các bệnh viện trong mạng lưới SCFHP được liệt kê trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp. Các dịch vụ bệnh viện, ngoài trường hợp cấp cứu, cần được phê duyệt trước (cho phép trước).

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi danh vào SCFHP. Tùy thuộc vào độ tuổi và giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn một bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản/phụ khoa (OB/GYN), bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị. Chuyên viên y tá thực hành (NP), phụ tá bác sĩ (PA) hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận cũng có thể làm PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn một NP, PA hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận, quý vị có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát việc chăm sóc cho quý vị.

Quý vị cũng có thể chọn một Trung Tâm Sức Khỏe Chất Lượng Liên Bang (FQHC) hoặc phòng khám cộng đồng khác làm PCP của quý vị. Tùy thuộc vào loại nhà cung cấp, quý vị có thể chọn một PCP cho cả gia đình là hội viên của SCFHP.

Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ khi ghi danh, SCFHP sẽ chỉ định một PCP cho quý vị. Lưu ý rằng nếu quý vị ghi danh vào cả Medi-Cal và Medicare, quý vị không phải chọn một PCP và SCFHP sẽ không chọn một PCP cho quý vị, bởi vì Medicare là đơn vị thanh toán chính. Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Thay đổi này sẽ diễn ra vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

PCP của quý vị sẽ:

- Biết rõ tiền sử và các nhu cầu sức khỏe của quý vị
- Lưu trữ hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và định kỳ mà quý vị cần



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

3 | Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

- Giới thiệu (chuyển) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Sắp xếp các dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần

Quý vị có thể xem Danh Bạ Nhà Cung Cấp để tìm một PCP trong mạng lưới SCFHP. Danh Bạ Nhà Cung Cấp có danh sách các FQHC làm việc với SCFHP.

Quý vị cũng có thể tìm Danh Bạ Nhà Cung Cấp của SCFHP trực tuyến tại www.scfhp.com Hoặc quý vị có thể yêu cầu gửi Danh Bạ Nhà Cung Cấp cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi để tìm hiểu liệu PCP mà quý vị muốn có tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.

Lưu ý: PCP trong mạng lưới Kaiser và Palo Alto Medical Foundation hiện không tiếp nhận bệnh nhân mới. Quý vị vẫn có thể chọn các nhà cung cấp này nếu quý vị:

- Đã là hội viên của Kaiser trong vòng sáu tháng, hoặc
- Nhận dịch vụ chăm sóc từ PCP của Palo Alto Medical Foundation trong vòng 24 tháng, hoặc
- Có thành viên gia đình ruột thịt sống cùng hộ gia đình nhận dịch vụ chăm sóc từ Kaiser hoặc Palo Alto Medical Foundation

Lựa chọn các bác sĩ và các nhà cung cấp khác

Quý vị biết rõ nhất về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị nên lựa chọn PCP của mình.

Tốt nhất là thăm khám với một PCP để PCP có thể biết rõ các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn thay đổi một PCP mới, quý vị có thể thay đổi bất kỳ lúc nào. Quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới nhà cung cấp của SCFHP và có tiếp nhận bệnh nhân mới. Các nhà cung cấp trong mạng lưới của Kaiser và Palo Alto Medical Foundation hiện không tiếp nhận bệnh nhân mới. Quý vị có thể chọn một PCP trong các mạng lưới này nếu quý vị đáp ứng các yêu cầu cụ thể. Xem các yêu cầu trong phần trên.

Lựa chọn mới của quý vị sẽ trở thành PCP của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi quý vị thực hiện thay đổi.

Để chọn Kaiser, quý vị phải gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Thậm chí nếu quý vị đã chọn Kaiser khi quý vị ghi danh vào Medi-Cal và hoàn tất gói thông tin lựa chọn của mình, quý vị sẽ cần gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP. Vui lòng lưu ý rằng nếu lựa chọn Kaiser của quý vị được phê duyệt, thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo. Nếu lựa chọn Kaiser của quý vị **không** được phê duyệt, chúng tôi không thể đảm bảo rằng các dịch



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

3 | Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

vụ do Kaiser cung cấp sẽ được đài thọ, thậm chí nếu Kaiser đồng ý thăm khám cho quý vị.

Nếu quý vị đã chọn một PCP của Palo Alto Medical Foundation khi quý vị ghi danh vào Medi-Cal và hoàn tất gói thông tin lựa chọn của mình, chúng tôi sẽ kiểm tra để biết liệu quý vị có đáp ứng các tiêu chí hay không. Nếu quý vị đáp ứng các tiêu chí, bảo hiểm Palo Alto Medical Foundation của quý vị sẽ bắt đầu vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo. Quý vị sẽ nhận được thẻ ID SCFHP của mình qua đường bưu điện với thông tin về PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) để yêu cầu một PCP của Palo Alto Medical Foundation. Vui lòng lưu ý rằng nếu lựa chọn của quý vị được Palo Alto Medical Foundation phê duyệt, thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo. Nếu lựa chọn Palo Alto Medical Foundation của quý vị **không** được phê duyệt, chúng tôi không thể đảm bảo rằng các dịch vụ do Palo Alto Medical Foundation cung cấp sẽ được đài thọ, thậm chí nếu Palo Alto Medical Foundation đồng ý thăm khám cho quý vị.

Để thay đổi PCP của quý vị, hãy đăng nhập vào cổng thông tin hội viên mySCFHP hoặc gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

SCFHP có thể yêu cầu quý vị thay đổi PCP của quý vị nếu PCP đó không tiếp nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới của SCFHP hoặc không cung cấp dịch vụ chăm sóc cho các bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị. SCFHP hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị thay đổi sang một PCP mới nếu quý vị không có mối quan hệ tốt hoặc đồng ý với PCP của quý vị, hoặc nếu quý vị bỏ lỡ hoặc đến các cuộc hẹn thăm khám muộn. Nếu SCFHP cần thay đổi PCP của quý vị, SCFHP sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.

Nếu quý vị thay đổi PCP, quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên SCFHP mới qua đường bưu điện. Thẻ sẽ có tên PCP mới của quý vị. Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng nếu quý vị có câu hỏi về việc nhận thẻ ID mới.

Cuộc hẹn thăm khám

Khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe:

- Hãy gọi cho PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn sàng số ID SCFHP của quý vị khi gọi điện
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang thẻ BIC và thẻ ID SCFHP của quý vị đến buổi hẹn
- Yêu cầu phương tiện đưa đón đến cuộc hẹn của quý vị nếu cần thiết
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch nếu cần thiết



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

3 | Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

- Đến buổi hẹn đúng giờ
- Gọi điện ngay nếu quý vị không thể đến buổi hẹn hoặc sẽ đến muộn
- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi và thông tin về thuốc men của quý vị trong trường hợp quý vị cần chúng

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp. Quý vị có thể nhận được Bản Giải Thích Các Phúc Lợi (EOB) hoặc bản kê khai từ nhà cung cấp. EOB và bản kê khai không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Hãy cho SCFHP biết số tiền được tính, ngày nhận dịch vụ và lý do có hóa đơn. Quý vị **không** có trách nhiệm thanh toán cho nhà cung cấp bất kỳ khoản tiền nào do SCFHP nợ cho các dịch vụ được đài thọ. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới của quý vị. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận chúng tại nhà cung cấp ngoài mạng lưới miễn phí miễn là các dịch vụ đó cần thiết về mặt y tế, không có sẵn trong mạng lưới của quý vị.

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn hay được yêu cầu trả khoản đồng thanh toán khi quý vị cảm thấy quý vị không cần làm như vậy, quý vị sẽ phải thông báo bằng văn bản cho SCFHP biết lý do quý vị phải thanh toán cho khoản mục hoặc dịch vụ đó. SCFHP sẽ đọc yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định liệu quý vị có thể nhận lại tiền không. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Xem phần ở trên trong “Yêu cầu SCFHP thanh toán cho một hóa đơn.”

Giấy giới thiệu

PCP của quý vị sẽ cung cấp giấy giới thiệu để chuyển quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ có thêm chuyên môn trong một lĩnh vực y tế. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị đặt lịch thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể yêu cầu giấy giới thiệu bao gồm thủ thuật tại phòng khám, chụp X-quang và xét nghiệm.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

3 | Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

PCP của quý vị có thể cung cấp cho quý vị một biểu mẫu để mang đến gặp bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền vào biểu mẫu và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị miễn là quý vị cần được điều trị.

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

Nếu quý vị gặp vấn đề với việc nhận giấy giới thiệu lâu dài hoặc muốn nhận bản sao chính sách giới thiệu của SCFHP, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Quý vị không cần giấy giới thiệu cho:

- Các buổi thăm khám với PCP
- Các buổi thăm khám sản phụ khoa
- Các buổi thăm khám chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Các dịch vụ nhạy cảm dành cho người lớn, như chăm sóc do bị tấn công tình dục
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Dịch Vụ Giới Thiệu và Thông Tin Kế Hoạch Hóa Gia Đình của California theo số 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV (chỉ dành cho trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (chỉ dành cho trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Chăm cứu
- Các dịch vụ chỉnh hình (khi được cung cấp bởi FQHC và RHC)
- Các dịch vụ chữa bệnh chân (khi được cung cấp bởi FQHC và RHC)
- Các dịch vụ nha khoa hội đủ điều kiện
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu

Trẻ vị thành niên cũng không cần giấy giới thiệu cho:

- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú dành cho:
 - Lạm dụng tình dục hoặc thể chất
 - Khi quý vị có thể làm tổn hại bản thân hoặc người khác
- Chăm sóc thai kỳ
- Chăm sóc do bị tấn công tình dục
- Điều trị lạm dụng đồ uống có cồn và ma túy



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Phê duyệt trước

Với một số loại dịch vụ chăm sóc, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần yêu cầu cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc đó. Điều này được gọi là ủy quyền trước, phê duyệt trước hoặc cho phép trước. Điều này có nghĩa là SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị phải chắc chắn rằng dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế hoặc cần thiết. Nếu PCP của quý vị nằm trong một trong những mạng lưới sau, mạng lưới của quý vị sẽ đưa ra quyết định về việc liệu có phê duyệt cho dịch vụ chăm sóc y tế: Kaiser, Physicians Medical Group, Premier Care và VHP.

Dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế nếu nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị tránh khỏi nguy cơ bị ốm nặng hoặc khuyết tật hay làm giảm bớt cơn đau dữ dội do một căn bệnh, bệnh tật đã được chẩn đoán hoặc chấn thương.

Các dịch vụ sau đây luôn cần phê duyệt trước thậm chí nếu quý vị nhận chúng từ nhà cung cấp trong mạng lưới SCFHP của mình:

- Đưa đón y tế không khẩn cấp
- Nằm viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực dịch vụ của SCFHP
- Phẫu thuật ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng
- Điều trị, chụp chiếu, xét nghiệm và thủ thuật chuyên khoa

Đối với một số dịch vụ, quý vị không cần phê duyệt trước (cho phép trước). Theo Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn Phần 1367.01(h)(2), SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ quyết định phê duyệt trước định kỳ trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị nhận được thông tin hợp lý cần thiết để quyết định.

Đối với các yêu cầu mà nhà cung cấp cho biết hoặc SCFHP hay mạng lưới của quý vị cho rằng khung thời gian tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì, hay phục hồi chức năng tối đa của quý vị, SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ đưa ra quyết định cho phép trước cấp tốc (nhanh). SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ đưa ra thông báo nhanh nhất có thể theo nhu cầu tình trạng sức khỏe của quý vị và không muộn hơn 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ.

SCFHP **không** trả tiền cho người đánh giá để từ chối bảo hiểm hoặc dịch vụ. Nếu SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị không phê duyệt các yêu cầu, SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA). Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ liên hệ với quý vị nếu SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị cần thêm thông tin hoặc thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không bao giờ cần sự phê duyệt trước cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngay cả khi ngoài mạng lưới. Điều này bao gồm chuyển dạ và sinh con nếu quý vị mang thai.

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn tham khảo ý kiến thứ hai về việc chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị cho biết quý vị cần hoặc về kế hoạch chẩn đoán hoặc điều trị của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể muốn tham khảo ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc chắn là quý vị có cần biện pháp điều trị hoặc phẫu thuật được yêu cầu hay không, hoặc quý vị đã thử tuân thủ một kế hoạch điều trị nhưng nó không hiệu quả.

Nếu quý vị muốn nhận được ý kiến thứ hai, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp trong mạng lưới. Để được trợ giúp chọn nhà cung cấp, hãy gọi 1-800-260-2055 (TTY 711).

SCFHP sẽ thanh toán cho việc tham khảo ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần sự cho phép của SCFHP để nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới.

Nếu không có nhà cung cấp trong mạng lưới SCFHP có thể cung cấp ý kiến thứ hai cho quý vị, SCFHP sẽ thanh toán cho việc tham khảo ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp quý vị chọn để tham khảo ý kiến thứ hai được phê duyệt. Nếu quý vị bị bệnh mạn tính, nghiêm trọng hoặc bệnh nặng hay đang phải đối mặt với đe dọa trực tiếp và nghiêm trọng tới sức khỏe, bao gồm nhưng không chỉ gồm nguy hiểm đến tính mạng, mất chi hoặc các bộ phận quan trọng của cơ thể hay chức năng cơ thể, SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ quyết định trong vòng 72 giờ.

Nếu SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị từ chối yêu cầu được tham khảo ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về việc kháng cáo, hãy xem trang 91 trong cuốn sổ tay này.

Bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến gặp bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ trong mạng lưới đối với việc chăm sóc được đài thọ cần thiết để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa và định kỳ cho phụ nữ. Quý vị không cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình để nhận các dịch vụ này. Quý vị có thể tìm một bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ bằng cách sử dụng công cụ tìm kiếm trên trang web của SCFHP tại www.scfhp.com. Để



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

3 | Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

nhận trợ giúp tìm bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 theo số 1-877-509-0294.

Khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời

Quý vị có quyền đặt lịch hẹn trong các khung thời gian sau đây. Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc đặt lịch hẹn trong những khung thời gian đó, vui lòng liên hệ với Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Các Loại Cuộc Hẹn Thăm Khám	Phải Đặt Được Cuộc Hẹn Thăm Khám Trong Vòng
Cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp không cần phải được phê duyệt trước (ủy quyền trước)	48 tiếng
Cuộc hẹn thăm khám chăm sóc khẩn cấp cần được phê duyệt trước (ủy quyền trước)	96 tiếng
Cuộc hẹn thăm khám chăm sóc chính không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn thăm khám với bác sĩ chuyên khoa không khẩn cấp	15 ngày làm việc
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần không khẩn cấp (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn thăm khám không khẩn cấp đối với các dịch vụ phụ trợ để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Điều dưỡng – dịch vụ 24/7	Dịch vụ 24/7 – Không quá 30 phút
Chăm sóc tiền sản ban đầu	10 ngày làm việc



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Thời gian và khoảng cách đi lại để nhận chăm sóc

SCFHP phải tuân thủ các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách đi lại để nhận chăm sóc của quý vị. Các tiêu chuẩn này giúp đảm bảo rằng quý vị có thể nhận được sự chăm sóc mà không phải đi mất nhiều thời gian hoặc quá xa từ nơi quý vị sinh sống. Các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách đi lại khác nhau tùy thuộc vào quận quý vị sinh sống.

Nếu SCFHP không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong phạm vi tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách đi lại đó, một tiêu chuẩn khác có tên tiêu chuẩn tiếp cận thay thế có thể được áp dụng. Để xem các tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách của SCFHP cho nơi quý vị sinh sống, vui lòng truy cập www.scfhp.com hoặc gọi 1-800-260-2055 (TTY 711).

Nếu quý vị cần sự chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa và bác sĩ đó ở xa nơi quý vị sinh sống, quý vị có thể gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) để được trợ giúp tìm dịch vụ chăm sóc với một bác sĩ chuyên khoa ở gần quý vị hơn. Nếu SCFHP không thể tìm được dịch vụ chăm sóc cho quý vị với một bác sĩ chuyên khoa ở gần hơn, quý vị có thể yêu cầu SCFHP sắp xếp phương tiện đưa đón quý vị đến gặp bác sĩ chuyên khoa ngay cả nếu bác sĩ chuyên khoa đó ở xa nơi quý vị sinh sống. Khoảng cách được coi là xa nếu quý vị không thể đến chỗ bác sĩ chuyên khoa đó trong phạm vi tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách đi lại của SCFHP dành cho quận của quý vị, bất kể tiêu chuẩn tiếp cận thay thế mà SCFHP có thể sử dụng cho Mã Bưu Chính của quý vị.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

4. Các phúc lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm của quý vị đòi hỏi những gì

Phần này giải thích tất cả các dịch vụ được đòi hỏi cho quý vị với tư cách là hội viên của Santa Clara Family Health Plan (SCFHP). Các dịch vụ được đòi hỏi của quý vị sẽ miễn phí miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và được cung cấp bởi nhà cung cấp trong mạng lưới. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể đòi hỏi cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nhưng quý vị phải hỏi SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị về vấn đề này. Dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế nếu nó hợp lý và cần thiết để bảo vệ cuộc sống của quý vị, giúp quý vị tránh khỏi nguy cơ bị ốm nặng hoặc khuyết tật hay làm giảm bớt cơn đau dữ dội do một căn bệnh, bệnh tật đã được chẩn đoán hoặc chấn thương.

SCFHP cung cấp các loại dịch vụ sau:

- Các dịch vụ ngoại trú (di động)
- Các dịch vụ cấp cứu
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Nằm viện
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Thuốc theo toa
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi và ổn định
- Các dịch vụ xét nghiệm và chụp chiếu, như chụp X-quang
- Các dịch vụ phòng ngừa và đảm bảo sức khỏe, quản lý bệnh mạn tính
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất
- Các dịch vụ nhi khoa
- Các dịch vụ nhãn khoa
- Đưa đón y tế không khẩn cấp (NEMT)



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Đưa đón không mang tính chất y tế (NMT)
- Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)

Đọc mỗi phần dưới đây để tìm hiểu về các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được.

Các phúc lợi Medi-Cal

Các dịch vụ ngoại trú (di động)

- **Chủng ngừa dành cho người lớn**

Quý vị có thể được chủng ngừa (tiêm chủng) dành cho người lớn từ một hiệu thuốc trong mạng lưới hay nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần sự phê duyệt trước. SCFHP đài thọ cho những mũi tiêm chủng được Ủy Ban Tư Vấn Thực Hành Chủng Ngừa (ACIP) của Trung Tâm Kiểm Soát và Ngăn Ngừa Bệnh Tật (CDC) khuyến nghị.

- **Chăm sóc dị ứng**

SCFHP đài thọ cho xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm giảm dị ứng, gây giãn nhạy cảm dị ứng hoặc miễn dịch trị liệu.

- **Các dịch vụ của bác sĩ gây mê/gây tê**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ gây mê/gây tê cần thiết về mặt y tế nếu quý vị nhận chăm sóc ngoại trú.

- **Các dịch vụ điều trị bằng phương pháp nắn khớp xương**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ điều trị bằng phương pháp nắn khớp xương, giới hạn trong điều trị cột sống bằng tay. Các dịch vụ điều trị bằng phương pháp nắn khớp xương được giới hạn trong hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với châm cứu, trị liệu thính học, trị liệu cơ năng và các dịch vụ trị liệu lời nói. SCFHP có thể phê duyệt cho những dịch vụ khác cần thiết về mặt y tế.

Những hội viên sau hội đủ điều kiện cho các dịch vụ điều trị bằng phương pháp nắn khớp xương:

- Trẻ em dưới 21 tuổi;
- Phụ nữ mang thai cho đến hết tháng, bao gồm 60 ngày sau khi kết thúc thai kỳ;



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Người sống trong cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung gian, hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp tính; hay
- Tất cả các hội viên khi dịch vụ được cung cấp tại khoa ngoại trú bệnh viện, FQHC hay RHC.

▪ **Các dịch vụ lọc máu/chạy thận nhân tạo**

SCFHP đài thọ cho điều trị lọc máu. SCFHP cũng đài thọ cho các dịch vụ chạy thận nhân tạo (lọc máu mạn tính).

▪ **Phẫu thuật ngoại trú**

SCFHP đài thọ cho các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Các thủ thuật cần thiết cho mục đích chẩn đoán, các thủ thuật được coi là tự chọn, và các thủ thuật y tế ngoại trú cụ thể cần phê duyệt trước (cho phép trước).

▪ **Các dịch vụ của bác sĩ**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ của bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

▪ **Các dịch vụ điều trị bệnh chân (bàn chân)**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ điều trị bệnh về chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị y tế, phẫu thuật, cơ học, thao tác và điện tử cho bàn chân con người, bao gồm mất cá chân và gân chèn vào bàn chân và điều trị không phẫu thuật các cơ và gân của chân điều khiển chức năng của bàn chân.

▪ **Các liệu pháp điều trị**

SCFHP đài thọ cho các liệu pháp điều trị khác nhau, bao gồm:

- Hóa trị
- Xạ trị

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần

▪ **Các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú**

- SCFHP đài thọ cho đánh giá sức khỏe tâm thần đầu tiên mà không cần sự phê duyệt trước (cho phép trước). Quý vị có thể nhận đánh giá sức khỏe tâm thần bất cứ lúc nào từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần được cấp phép trong mạng lưới SCFHP của quý vị mà không cần giấy giới thiệu.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ cung cấp giấy giới thiệu nhận thêm dịch vụ sàng lọc sức khỏe tâm thần từ một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới SCFHP của quý vị để xác định mức độ suy yếu của quý vị. Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định rằng quý vị đang bị lo âu ở mức độ nhẹ hoặc vừa hay bị suy yếu chức năng tâm thần, cảm xúc hoặc hành vi, SCFHP có thể cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho quý vị SCFHP đài thọ cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần sau:
 - Đánh giá và điều trị về sức khỏe tâm thần cá nhân và theo nhóm (liệu pháp tâm thần)
 - Thử nghiệm tâm lý khi được chỉ định về lâm sàng để đánh giá một tình trạng sức khỏe tâm thần
 - Phát triển các kỹ năng nhận thức để tăng cường khả năng tập trung, ghi nhớ và giải quyết vấn đề
 - Dịch vụ ngoại trú để theo dõi điều trị bằng thuốc
 - Xét nghiệm ngoại trú, thuốc men, các dụng cụ và chất bổ sung
 - Tư vấn tâm thần
- Để được trợ giúp tìm hiểu thêm thông tin về các dịch vụ sức khỏe tâm thần được SCFHP cung cấp, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).
- Nếu kết quả khám sàng lọc sức khỏe tâm thần xác định rằng quý vị có mức độ suy yếu cao hơn và cần các dịch vụ sức khỏe tâm thần (SMHS) chuyên khoa, PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình sức khỏe tâm thần của quận để được đánh giá. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “*Các dịch vụ mà chương trình sức khỏe của quý vị không đài thọ*” ở trang 64.

Các dịch vụ cấp cứu

- **Các dịch vụ ngoại trú và nội trú cần thiết để điều trị tình trạng cấp cứu y tế**
SCFHP đài thọ cho tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị tình trạng cấp cứu y tế xảy ra tại Hoa Kỳ hay khiến quý vị phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico. Cấp cứu y tế là một tình trạng bệnh lý có cơn đau dữ dội hoặc thương tích nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức thì quý vị hay bất kỳ người nào có kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có thể dự đoán nó sẽ dẫn đến:



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Nguy hại nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị; **hoặc**
- Nguy hại nghiêm trọng cho các chức năng của cơ thể; **hoặc**
- Rối loạn chức năng nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể; **hoặc**
- Trong trường hợp phụ nữ có thai đang chuyển dạ, nghĩa là chuyển dạ tại thời điểm một trong số những tình huống sau sẽ xảy ra:
 - Không đủ thời gian để di chuyển quý vị an toàn đến một bệnh viện khác trước khi sinh.
 - Việc di chuyển có thể đe dọa đến sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc thai nhi.
- **Các dịch vụ vận chuyển cấp cứu**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ xe cứu thương để giúp quý vị đến địa điểm chăm sóc gần nhất trong các trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng mà các cách khác để đưa quý vị đến nơi chăm sóc có thể đe dọa đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. Các dịch vụ bên ngoài Hoa Kỳ không được bao trả, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu khiến quý vị phải nhập viện tại Canada hay Mexico.

Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ

SCFHP đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cuối đời cũng như chăm sóc giảm nhẹ cho trẻ em và người lớn để giảm bớt sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần.

Chăm sóc cuối đời là phúc lợi dành cho các hội viên bị bệnh nan y. Đây là biện pháp phòng ngừa tập trung chủ yếu vào kiểm soát cơn đau và triệu chứng hơn là cứu chữa để kéo dài sự sống.

Dịch vụ chăm sóc cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ thể chất, cơ năng và lời nói
- Dịch vụ y tế xã hội
- Dịch vụ trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại gia và nội trợ
- Tiếp liệu và máy móc y tế
- Thuốc men và dịch vụ sinh học
- Dịch vụ tư vấn
- Các dịch vụ điều dưỡng liên tục trên cơ sở 24 giờ trong giai đoạn khủng hoảng và cần thiết để chăm sóc cho hội viên mắc bệnh nan y tại nhà



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Chăm sóc giảm nhẹ nội trú trong tối đa năm ngày liên tiếp một lần tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hay cơ sở chăm sóc cuối đời
- Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc quản lý triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hay cơ sở chăm sóc cuối đời

Chăm sóc giảm nhẹ là chăm sóc tập trung vào bệnh nhân và gia đình nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống thông qua dự đoán, ngăn ngừa và điều trị đau đớn. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu thời gian còn sống dự kiến của hội viên từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc giảm nhẹ có thể được cung cấp cùng lúc với việc chữa bệnh.

Nằm viện

- **Các dịch vụ của bác sĩ gây mê/gây tê**

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

- **Các dịch vụ bệnh viện nội trú**

SCFHP đài thọ cho dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về mặt y tế khi quý vị được tiếp nhận nhập viện.

- **Các dịch vụ phẫu thuật**

SCFHP đài thọ cho các phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được thực hiện tại bệnh viện.

Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh sau:

- Giáo dục và hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ
- Chăm sóc sinh nở và sau sinh
- Chăm sóc tiền sản
- Các dịch vụ tại trung tâm sản
- Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (CNM)
- Hộ Sinh Được Cấp Phép (LM)
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Thuốc theo toa

Thuốc được đài thọ

Nhà cung cấp của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc có trong Danh Mục Thuốc của SCFHP, tuân theo các ngoại trừ và giới hạn. Danh Mục Thuốc của SCFHP đôi khi được gọi là danh mục thuốc. Các loại thuốc trong Danh Mục Thuốc an toàn và hiệu quả cho công dụng được kê toa. Đội ngũ các bác sĩ và dược sĩ cập nhật danh sách đó.

- Việc cập nhật danh sách này nhằm đảm bảo rằng các loại thuốc có trong danh sách an toàn và hiệu quả.
- Nếu bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị cần loại thuốc khác không có trong danh sách này, thì trước khi quý vị nhận thuốc, bác sĩ của quý vị cần gọi cho SCFHP để yêu cầu phê duyệt trước.

Để tìm hiểu liệu một loại thuốc có trong Danh Mục Thuốc của SCFHP hay không hoặc để nhận bản sao Danh Mục Thuốc, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng 1-800-260-2055 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh Mục Thuốc tại www.scfhp.com.

Đôi khi SCFHP cần phê duyệt một loại thuốc trước khi nhà cung cấp có thể kê toa. SCFHP sẽ xem xét và quyết định các yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ hoặc phòng cấp cứu tại bệnh viện có thể cung cấp thuốc khẩn cấp đủ dùng trong 72 giờ cho quý vị nếu họ cho rằng quý vị cần thuốc. SCFHP sẽ thanh toán cho thuốc khẩn cấp.
- Nếu SCFHP không phê duyệt yêu cầu, SCFHP sẽ gửi thư thông báo lý do cho quý vị và cho biết các loại thuốc hay điều trị khác mà quý vị có thể thử.

Các nhà thuốc

Nếu quý vị nhận thuốc hoặc nhận thêm thuốc theo toa, quý vị phải nhận tại nhà thuốc làm việc với SCFHP. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với SCFHP trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc của SCFHP tại www.scfhp.com. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần quý vị bằng cách gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng 1-800-260-2055 (TTY 711). Hội viên trong mạng lưới Kaiser của SCFHP phải sử dụng các nhà thuốc Kaiser (xem trang 36).

Sau khi quý vị chọn một nhà thuốc, hãy mang toa thuốc của quý vị đến nhà thuốc. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Đưa toa thuốc cùng với thẻ ID SCFHP của quý vị cho nhà thuốc. Hãy chắc chắn rằng nhà thuốc biết rõ tất cả các loại thuốc mà quý vị đang sử dụng và tình trạng dị ứng của quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc về thuốc theo toa của mình, hãy chắc chắn là quý vị hỏi dược sĩ.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Nhà thuốc nhận đặt hàng qua đường bưu điện

Đối với một số loại thuốc nhất định, quý vị có thể sử dụng dịch vụ đặt hàng qua đường bưu điện trong mạng lưới của chương trình. Thông thường, các thuốc có thể đặt hàng qua đường bưu điện là các thuốc quý vị sử dụng thường xuyên cho tình trạng bệnh lý mãn tính hoặc lâu dài.

Dịch vụ đặt hàng qua đường bưu điện thuộc chương trình của chúng tôi cho phép quý vị đặt hàng tối đa lượng thuốc dùng trong 90 ngày.

- **Mua thuốc theo toa qua đường bưu điện**

Để có các biểu mẫu và thông tin đặt hàng mua thuốc theo toa của quý vị qua đường bưu điện, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP hoặc truy cập www.medimpactdirect.com.

Thông thường, thuốc theo toa đặt hàng qua đường bưu điện sẽ đến tay quý vị trong vòng 10 ngày theo lịch. Tuy nhiên, đôi khi đơn hàng qua đường bưu điện của quý vị có thể bị trễ. Nếu việc vận chuyển bị trễ, quý vị có thể liên hệ với PCP của quý vị để có toa thuốc khẩn cấp và lấy toa thuốc từ nhà thuốc bất kỳ trong mạng lưới. Nhà thuốc có thể liên hệ với SCFHP để nhận yêu cầu gửi khẩn cấp do trễ trong quá trình chuyển đơn hàng qua đường bưu điện.

Nhờ đó nhà thuốc có thể liên hệ để xác nhận với quý vị về đơn hàng trước khi vận chuyển, vui lòng đảm bảo rằng quý vị sẽ cho nhà thuốc biết cách tốt nhất để liên hệ với quý vị. Gọi tới Dịch Vụ Khách Hàng Trực Tiếp của MedImpact để cập nhật thông tin liên lạc của quý vị theo số 1-855-873-8739, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 5 giờ sáng đến 5 giờ chiều và Thứ Bảy từ 6 giờ sáng đến 2 giờ chiều. Người dùng TTY vui lòng gọi 711.

Các dịch vụ và thiết bị (trị liệu) phục hồi và ổn định

Chương trình đài thọ:

- **Châm cứu**

SCFHP đài thọ các dịch vụ châm cứu để ngăn ngừa, thay đổi hoặc giảm nhẹ cảm giác đau mạn tính nghiêm trọng và kéo dài do các tình trạng bệnh lý được thừa nhận chung gây ra. Các dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hoặc không có kích thích điện bằng kim) được giới hạn trong phạm vi hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với trị liệu thính học, nắn khớp xương, trị liệu cơ năng và dịch vụ trị liệu lời nói. SCFHP có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- **Dịch vụ thính học (thính giác)**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ thính học. Dịch vụ thính giác ngoại trú được giới hạn trong hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với châm cứu, nắn xương khớp, trị liệu cơ năng và dịch vụ trị liệu lời nói. SCFHP có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

- **Điều trị sức khỏe hành vi**

Điều trị sức khỏe hành vi (BHT) bao gồm các dịch vụ và chương trình điều trị như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng phát triển hoặc phục hồi chức năng của một cá nhân ở mức tối đa có thể.

Các dịch vụ BHT hướng dẫn kỹ năng thông qua quan sát và củng cố hành vi hoặc thông qua việc nhắc nhở hướng dẫn từng bước của hành vi mục tiêu. Các dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy và không mang tính chất thử nghiệm.

Ví dụ về các dịch vụ BHT bao gồm các biện pháp can thiệp hành vi, gói can thiệp hành vi nhận thức, điều trị hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Các dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, do bác sĩ hoặc chuyên gia tâm lý được cấp phép chỉ định, được chương trình hoặc mạng lưới của quý vị và được cung cấp theo cách tuân thủ chương trình điều trị được phê duyệt.

- **Thử nghiệm lâm sàng ung thư**

SCFHP đài thọ cho một thử nghiệm lâm sàng nếu nó liên quan đến việc ngăn ngừa, phát hiện hoặc điều trị ung thư hay các tình trạng đe dọa đến tính mạng khác và nếu nghiên cứu đó được thực hiện bởi Cục Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ (FDA), Trung Tâm Kiểm Soát hoặc Phòng Ngừa Bệnh Tật (CDC) hay Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (CMS). Các nghiên cứu phải được Viện Y Tế Quốc Gia, FDA, Bộ Quốc Phòng hay Cơ Quan Cựu Chiến Binh phê duyệt.

- **Phục hồi chức năng tim**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim nội trú và ngoại trú.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

▪ **Phẫu thuật thẩm mỹ**

SCFHP **không** đài thọ cho phẫu thuật để chỉnh sửa hoặc thay đổi hình dáng các cấu trúc bình thường trên cơ thể nhằm cải thiện diện mạo.

▪ **Thiết bị y tế lâu bền (DME)**

SCFHP đài thọ cho việc mua hoặc thuê các vật tư, thiết bị y tế và các dịch vụ khác theo toa do bác sĩ yêu cầu. Các vật tư DME được kê toa có thể được đài thọ như là vật tư cần thiết về mặt y tế để duy trì các chức năng cơ thể thiết yếu cho hoạt động hàng ngày hoặc để ngăn ngừa tình trạng khuyết tật thể chất nghiêm trọng. SCFHP không đài thọ cho vật tư, tính năng hoặc thiết bị thoải mái, thuận tiện hay xa hoa. Bảo hiểm chỉ giới hạn ở DME có chi phí thấp nhất đáp ứng mọi nhu cầu y tế của quý vị, và:

- Thiết bị y tế an toàn để sử dụng tại nhà;
- Được sử dụng cho một mục đích y tế;
- Không hữu ích cho một người trừ khi người đó bị bệnh hoặc thương tích;
- Để sử dụng nhiều lần;
- Cần thiết về mặt y tế; và
- Trong phạm vi khoản cho phép của Medi-Cal.

SCFHP sẽ chọn thuê hay mua các thiết bị tiêu chuẩn, và sẽ chọn thuê hay mua DME của ai. SCFHP đài thọ cho dịch vụ sửa chữa hoặc thay thiết bị y tế lâu bền, trừ trường hợp quý vị làm mất hoặc sử dụng không đúng cách. Nếu quý vị làm mất, SCFHP có thể chấp thuận bằng văn bản cho việc thay thế thiết bị. Quý vị phải trả lại DME cho SCFHP khi SCFHP không còn đài thọ cho thiết bị đó nữa.

▪ **Truyền thức ăn vào và truyền thức ăn ngoài ruột**

Những phương pháp truyền dinh dưỡng vào cơ thể này được sử dụng khi một tình trạng y tế khiến quý vị không thể ăn uống một cách bình thường. SCFHP đài thọ cho các sản phẩm truyền thức ăn vào và truyền thức ăn ngoài ruột khi cần thiết về mặt y tế.

▪ **Thiết bị trợ thính**

SCFHP đài thọ cho các thiết bị trợ thính nếu quý vị bị mất thính lực và bác sĩ của quý vị yêu cầu máy trợ thính. Có thể yêu cầu phải có ủy quyền trước. SCFHP cũng có thể đài thọ cho việc thuê các thiết bị trợ thính, thay thế và pin cho thiết bị trợ thính đầu tiên của quý vị.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- **Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà quý vị khi bác sĩ của quý vị chỉ định và các dịch vụ được xác định là cần thiết về mặt y tế.

- **Vật tư, thiết bị và dụng cụ y tế**

SCFHP đài thọ cho các vật tư y tế được bác sĩ chỉ định.

- **Trị liệu cơ năng**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ trị liệu cơ năng, bao gồm đánh giá trị liệu cơ năng, kế hoạch điều trị, biện pháp điều trị, các dịch vụ hướng dẫn và tư vấn. Các dịch vụ trị liệu cơ năng được giới hạn trong phạm vi hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với châm cứu, trị liệu thính học, nắn xương khớp và các dịch vụ trị liệu lời nói. SCFHP có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

- **Chỉnh hình/bộ phận giả**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ và thiết bị chỉnh hình và bộ phận giả cần thiết về mặt y tế và do bác sĩ, bác sĩ trị bệnh về chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế phi lâm sàng của quý vị chỉ định. Điều này bao gồm các thiết bị trợ thính được cấy ghép, ngực giả/áo ngực phẫu thuật, quần áo bó cho vết bỏng và chân giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế một bộ phận cơ thể hay để hỗ trợ một bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

- **Vật tư cho hậu môn nhân tạo và đường tiết niệu**

SCFHP đài thọ cho túi hậu môn nhân tạo, ống thông tiểu, túi đựng nước tiểu, vật tư rút nước tiểu và chất kết dính. Điều này không bao gồm vật tư cho thiết bị hay tính năng giúp thoải mái, thuận tiện hay xa xỉ.

- **Vật lý trị liệu**

SCFHP đài thọ các dịch vụ vật lý trị liệu, bao gồm đánh giá vật lý trị liệu, kế hoạch điều trị, biện pháp điều trị, các dịch vụ hướng dẫn, tư vấn và các loại thuốc bôi tại chỗ.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- **Phục hồi chức năng phổi**

SCFHP đài thọ cho dịch vụ phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và do một bác sĩ chỉ định.

- **Các dịch vụ tái tạo**

SCFHP đài thọ cho phẫu thuật giúp điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện hoặc tạo hình dáng bình thường ở mức cao nhất có thể. Các cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do dị tật bẩm sinh, các bất thường phát triển, thương tích, nhiễm trùng, khối u, hoặc bệnh tật gây ra.

- **Các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn cần thiết về mặt y tế nếu quý vị cần mức độ chăm sóc cao. Các dịch vụ này bao gồm phòng và giường trong cơ sở được cấp phép chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ một ngày.

- **Trị liệu lời nói**

SCFHP đài thọ cho trị liệu lời nói cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ trị liệu lời nói được giới hạn trong phạm vi hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với chăm cứu, trị liệu thính học, nắn khớp xương và trị liệu cơ năng. SCFHP có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung cần thiết về mặt y tế.

- **Dịch vụ chuyển giới**

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ tìm lại giới tính) như một phúc lợi khi chúng cần thiết về mặt y tế hoặc khi dịch vụ đáp ứng các tiêu chí về phẫu thuật tái tạo.

Dịch vụ xét nghiệm và chụp chiếu

SCFHP đài thọ cho các dịch vụ xét nghiệm và chụp X-quang nội trú và ngoại trú khi cần thiết về mặt y tế. Các thủ thuật chụp chiếu tiên tiến được đài thọ dựa trên sự cần thiết về y tế.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các dịch vụ phòng ngừa và đảm bảo sức khỏe, quản lý bệnh mạn tính

Chương trình đài thọ:

- Vắc xin được Ủy Ban Tư Vấn về Thực Hành Tiêm Chủng khuyến nghị
- Tự kiểm soát bệnh tiểu đường, bao gồm:
 - Các máy đo đường huyết và các dải xét nghiệm đường huyết
 - Insulin, bơm insulin, lưỡi trích và dụng cụ tiêm, ống tiêm insulin, và các hệ thống phân phối bút
 - Các dải xét nghiệm ketone trong nước tiểu
 - Các dụng cụ (liên quan tới bàn chân) để ngăn ngừa hoặc chữa các biến chứng liên quan tới bệnh tiểu đường
 - Thiết bị hỗ trợ thính thị, nhưng không phải thiết bị đeo mắt (kính), nhằm giúp những người bị khiếm thị theo dõi mức đường huyết sử dụng đúng liều insulin
 - Giáo dục và huấn luyện về việc tự kiểm soát bệnh tiểu đường dành cho bệnh nhân ngoại trú
- Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT)
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Các lớp học giáo dục sức khỏe và tài liệu về những chủ đề như:
 - Cai thuốc hoặc nhai thuốc lá
 - Kiểm soát dinh dưỡng và cân nặng
 - Tự kiểm soát bệnh mạn tính như suyễn hay tiểu đường
 - Mang thai và trẻ sơ sinh
 - Nuôi con
 - Các chương trình dành cho trẻ em (hội trại ban ngày về Sinh Hoạt Lành Mạnh, hội trại về Hen Suyễn và lớp học bơi)
 - Chăm sóc phòng ngừa
 - Quản lý căng thẳng
 - Quản lý cơn tức giận
- Các khuyến nghị vì Tương Lai Tươi Sáng của Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ và Nguồn Lực Y Tế
- Các dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ do Viện Y Tế khuyến nghị
- Các dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng ngừa do Lực Lượng Thực Hiện Nhiệm Vụ Dịch Vụ Phòng Ngừa Hoa Kỳ A và B khuyến nghị



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được cung cấp cho hội viên ở độ tuổi sinh đẻ để giúp họ có thể quyết định số con và khoảng cách giữa các con. Các dịch vụ này gồm có một số phương pháp tránh thai được FDA phê duyệt. Các PCP và bác sĩ chuyên khoa sản phụ khoa của SCFHP có thể cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám không kết nối với SCFHP mà không cần sự phê duyệt trước từ SCFHP hay mạng lưới của quý vị. Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Chương Trình Phòng Ngừa Tiểu Đường

Chương Trình Phòng Ngừa Tiểu Đường (DPP) là chương trình thay đổi lối sống dựa trên bằng chứng. Nó được thiết kế để phòng ngừa hoặc làm chậm sự khởi phát của tiểu đường loại 2 ở những cá nhân được chẩn đoán bị tiểu đường. Chương trình này kéo dài một năm. Nó có thể kéo dài đến năm thứ hai đối với các hội viên đủ tiêu chuẩn. Các hỗ trợ và kỹ thuật thay đổi lối sống được chương trình phê duyệt bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp hướng dẫn đồng đẳng
- Hướng dẫn cách tự quản lý và giải quyết vấn đề
- Cung cấp sự khích lệ và ý kiến phản hồi
- Cung cấp tài liệu thông tin để hỗ trợ các mục tiêu
- Theo dõi cân nặng định kỳ giúp hoàn thành các mục tiêu

Các hội viên phải đáp ứng yêu cầu về điều kiện hội đủ của chương trình để tham gia DPP. Hãy gọi SCFHP để tìm hiểu thêm về chương trình và điều kiện hội đủ.

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

Chương trình đài thọ:

- Sàng lọc lạm dụng đồ uống có cồn và tư vấn sức khỏe hành vi phòng ngừa lạm dụng đồ uống có cồn



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các dịch vụ nhi khoa

Chương trình đài thọ:

- Các dịch vụ khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT)
 - Nếu quý vị hoặc con của quý vị dưới 21 tuổi, SCFHP đài thọ cho các lần thăm khám sức khỏe trẻ em. Các lần thăm khám sức khỏe trẻ em là một gói toàn diện các dịch vụ phòng ngừa, sàng lọc, chẩn đoán và điều trị.
 - SCFHP sẽ giúp đặt lịch hẹn và cung cấp dịch vụ đưa đón để giúp trẻ nhận được sự chăm sóc cần thiết.
 - Chăm sóc phòng ngừa có thể là khám kiểm tra sức khỏe và sàng lọc thông thường để giúp bác sĩ của quý vị sớm tìm ra vấn đề. Các lần khám kiểm tra sức khỏe thông thường giúp bác sĩ của quý vị tìm kiếm bất kỳ vấn đề nào về y tế, nha khoa, thị giác, thính giác, sức khỏe tâm thần, và bất kỳ trường hợp rối loạn sử dụng chất gây nghiện nào. SCFHP đài thọ cho các dịch vụ sàng lọc (bao gồm đánh giá lượng chì trong máu) bất cứ khi nào cần thiết cho dù không thực hiện khi quý vị khám kiểm tra sức khỏe thông thường. Ngoài ra, dịch vụ chăm sóc phòng ngừa có thể chủng ngừa cho quý vị hoặc con của quý vị nếu cần. SCFHP phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em ghi danh được tiêm chủng cần thiết bất kỳ khi nào kiểm tra chăm sóc sức khỏe.
 - Nếu tìm thấy có vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc tâm thần trong khi khám kiểm tra sức khỏe hoặc sàng lọc, có thể tiến hành chăm sóc khắc phục hoặc hỗ trợ vấn đề. Nếu dịch vụ chăm sóc là cần thiết về mặt y tế và SCFHP chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó, thì SCFHP đài thọ miễn phí chăm sóc cho quý vị. Những dịch vụ này bao gồm:
 - Bác sĩ, chuyên viên y tá, và chăm sóc tại bệnh viện
 - Chủng ngừa giúp giữ quý vị khỏe mạnh
 - Vật lý trị liệu, liệu pháp ngôn ngữ, và liệu pháp vận động
 - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà có thể là thiết bị y tế, đồ dùng và dụng cụ
 - Điều trị vấn đề thị giác và thính giác, có thể là mắt kính và thiết bị trợ thính
 - Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi đối với rối loạn phổ tự kỷ và các khuyết tật phát triển khác
 - Quản lý hồ sơ, quản lý hồ sơ theo mục tiêu và giáo dục sức khỏe



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Phẫu thuật tái tạo là phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do dị tật bẩm sinh, các bất thường phát triển, thương tích, nhiễm trùng, khối u, hoặc bệnh tật gây ra để cải thiện chức năng hoặc tạo hình dáng bình thường,
- Bất kỳ sự chăm sóc, đánh giá, điều trị hay dịch vụ sức khỏe cần thiết nào khác để giúp chữa bệnh hay tình trạng thể chất hoặc tinh thần.
- Nếu cần chăm sóc y tế và SCFHP không chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc, thì SCFHP sẽ giúp quý vị được chăm sóc thích hợp mà quý vị cần. Những dịch vụ này bao gồm:
 - Dịch vụ điều trị và phục hồi chức năng cho sức khỏe tâm thần và các rối loạn sử dụng chất
 - Điều trị đối với các vấn đề về răng miệng, có thể là chỉnh răng
 - Dịch vụ điều dưỡng cá nhân

Các dịch vụ nhãn khoa

Chương trình đãi thọ:

- Khám mắt định kỳ một lần mỗi 24 tháng; SCFHP có thể phê duyệt trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mắt y tế.
- Kính mắt (gọng kính và mắt kính) một lần mỗi 24 tháng; kính áp tròng khi cần thiết cho các tình trạng y tế như thiếu thể thủy tinh, tật không mọc mắt và giác mạc hình chóp.

Đưa đón y tế không khẩn cấp (NEMT)

Quý vị có quyền sử dụng dịch vụ đưa đón y tế không khẩn cấp (NEMT) khi thể chất hoặc sức khỏe của quý vị không cho phép quý vị đến cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện của mình bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hoặc taxi, và chương trình đãi thọ cho việc điều trị tình trạng y tế hay thể chất đó của quý vị. Trước khi nhận NEMT, quý vị cần yêu cầu dịch vụ thông qua bác sĩ của mình và họ sẽ yêu cầu loại phương tiện đưa đón phù hợp để đáp ứng tình trạng y tế của quý vị. Bác sĩ của quý vị phải hoàn thành mẫu Tuyên Bố Chứng Nhận của Bác Sĩ (Physician Certification Statement, PCS) để yêu cầu loại hình chuyên chở quý vị cần. Mẫu này có sẵn cho quý vị hoặc bác sĩ của quý vị.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Trực tuyến tại www.scfhp.com.
- Bằng cách gọi đến Dịch Vụ Khách Hàng SCFHP theo số 1-800-260-2055. Người dùng TTY/TDD nên gọi số 1-800-735-2929 hoặc 711.
- Bằng cách fax yêu cầu tới số 1-408-874-1957 hoặc 1-408-376-3548.

NEMT là xe cứu thương, xe tải nhỏ, xe tải có xe lăn hoặc phương tiện vận chuyển bằng đường hàng không. NEMT không phải là xe hơi, xe buýt hoặc taxi. SCFHP cho phép NEMT với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đưa đón đến cuộc hẹn. Điều đó có nghĩa là, ví dụ, nếu tình trạng thể chất hoặc y tế của quý vị cho phép đưa đón quý vị bằng xe tải có xe lăn, SCFHP sẽ không chi trả cho xe cứu thương. Quý vị chỉ có quyền được vận chuyển qua đường hàng không nếu tình trạng y tế của quý vị không cho phép bất kỳ loại phương tiện vận chuyển dưới mặt đất nào.

NEMT phải được sử dụng khi:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế theo quyết định với văn bản cho phép của bác sĩ (biểu mẫu PCS); hoặc tình trạng thể chất hoặc sức khỏe của quý vị không cho phép quý vị sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe tải để đến cuộc hẹn thăm khám.
- Quý vị cần hỗ trợ từ tài xế khi đến và đi từ nơi cư trú, phương tiện đi lại hoặc nơi điều trị do tình trạng khuyết tật thể chất hoặc tinh thần.
- Được SCFHP phê duyệt trước với văn bản cho phép của bác sĩ (biểu mẫu PCS).

Để yêu cầu các dịch vụ NEMT mà bác sĩ của quý vị chỉ định, vui lòng gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) ít nhất 5 ngày làm việc (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu NEMT trên cổng thông tin hội viên mySCFHP tại địa chỉ www.member.scfhp.com. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi sớm nhất có thể. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên của quý vị khi quý vị gọi.

Giới hạn của NEMT

Không có giới hạn về việc nhận NEMT để đến hoặc về từ các cuộc hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện được SCFHP đài thọ khi nhà cung cấp chỉ định dịch vụ đó cho quý vị. Nếu loại cuộc hẹn thăm khám được Medi-Cal đài thọ nhưng không thông qua chương trình sức khỏe, thì chương trình sức khỏe của quý vị sẽ cung cấp hoặc giúp quý vị sắp xếp phương tiện đưa đón.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Những trường hợp nào không được áp dụng?

Đưa đón y tế không khẩn cấp sẽ không được cung cấp nếu tình trạng thể chất và sức khỏe của quý vị cho phép quý vị đến cuộc hẹn thăm khám y tế bằng xe hơi, xe buýt, taxi hoặc phương tiện đi lại để tiếp cận khác. Phương tiện đưa đón sẽ không được cung cấp nếu dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ. Danh sách các dịch vụ được đài thọ có trong cuốn Sổ Tay Hội Viên này.

Chi phí đối với hội viên

Không có chi phí khi dịch vụ đưa đón được SCFHP ủy quyền.

Đưa đón không mang tính chất y tế (NMT)

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ đưa đón không mang tính chất y tế (NMT) khi quý vị:

- Đến và đi từ cuộc hẹn thăm khám dịch vụ Medi-Cal.
- Đến lấy thuốc theo toa và vật tư y tế.

SCFHP cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt hoặc phương tiện công cộng/tư nhân khác để đến cuộc hẹn y tế của quý vị nhận các dịch vụ y tế được Medi-Cal đài thọ. SCFHP hoàn trả tiền đi lại bằng xe tư nhân do người hội viên thu xếp và không thông qua môi giới giao thông, vé xe buýt, phiếu đi xe taxi hoặc vé tàu hỏa.

Trước khi được phê duyệt hoàn trả tiền đi lại, quý vị phải thông báo cho SCFHP qua điện thoại, email hoặc trực tiếp rằng quý vị đã cố gắng thử mọi lựa chọn đưa đón hợp lý khác nhưng không được. SCFHP cho phép loại NMT chi phí thấp nhất đáp ứng các nhu cầu y tế của quý vị.

Để yêu cầu các dịch vụ NMT, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) ít nhất 3 ngày làm việc (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị hoặc gọi sớm nhất có thể khi quý vị có cuộc hẹn khẩn cấp. Quý vị cũng có thể yêu cầu NMT trên cổng thông tin hội viên mySCFHP tại địa chỉ www.member.scfhp.com. Vui lòng chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên của quý vị khi quý vị gọi.

Giới hạn của NMT

Không có giới hạn về việc nhận NMT để đến hoặc về từ các cuộc hẹn thăm khám y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Nếu loại cuộc hẹn thăm khám được Medi-Cal đài thọ nhưng không thông qua chương trình sức khỏe, thì chương trình sức khỏe của quý vị sẽ cung cấp hoặc giúp quý vị sắp xếp phương tiện đưa đón.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Những trường hợp nào không được áp dụng?

NMT không được áp dụng nếu:

- Cần thiết về mặt y tế đối với xe cứu thương, xe cang nhỏ, xe van có xe lăn hoặc hình thức khác của NEMT để đi đến một dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cần hỗ trợ từ tài xế khi đến và đi từ nơi cư trú, xe hoặc nơi điều trị do tình trạng thể chất hoặc sức khỏe.
- Dịch vụ không được đài thọ bởi Medi-Cal.

Chi phí đối với hội viên

Sẽ không mất phí cho dịch vụ đưa đón không mang tính chất y tế.

Sử dụng Đưa Đón Không Mang Tính Chất Y Tế

Khi quý vị sử dụng dịch vụ đưa đón không mang tính y tế, quý vị cần có kế hoạch cho những việc sau:

- Chuẩn bị sẵn sàng cho việc đưa đón quý vị: Xe chuyên chở quý vị theo lịch sẽ có thể đến 60 phút trước lịch hẹn khám của quý vị. Ví dụ: Nếu cuộc hẹn vào lúc 10 giờ sáng, quý vị nên sẵn sàng muộn nhất là vào 9 giờ sáng.
- Đưa đón theo nhóm: Trong hầu hết các trường hợp, đây là dịch vụ chuyên chở chung.
- Dịch vụ đưa đón tận chỗ: Trong hầu hết các trường hợp, đây là dịch vụ đưa đón tận chỗ, không phải tận cửa.
- Lái xe không thể mang đồ đạc của quý vị.
- Người đồng hành hoặc người phục vụ chăm sóc cá nhân: Nếu cần, một người khác có thể đi cùng quý vị. Khi quý vị gọi phòng Dịch Vụ Khách Hàng SCFHP để sắp xếp việc chuyên chở, hãy cho chúng tôi biết rằng ai đó sẽ đi cùng quý vị.
- Thời điểm xe chuyên chở đến đón quý vị: Có thể sẽ trễ hơn thời gian quý vị được thông báo để sẵn sàng, do lịch trình, lưu lượng giao thông hoặc lý do khác. Điều quan trọng với quý vị là phải luôn sẵn sàng để được đón vào thời gian dự kiến, đã bố trí trước. Điều này sẽ giúp quý vị đến đúng lịch hẹn. SCFHP không thể gửi một chiếc xe khác nếu quý vị bỏ lỡ xe chuyên chở mình.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)

SCFHP đài thọ cho các phúc lợi LTSS cho những hội viên đủ tiêu chuẩn:

- Chăm sóc dài hạn tại một cơ sở điều dưỡng, bao gồm các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị phê duyệt.
- Các Dịch Vụ Tại Nhà hoặc Tại Cộng Đồng được SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị phê duyệt, bao gồm:
 - Các Dịch Vụ Dành Cho Người Trưởng Thành Tại Cộng Đồng (CBAS): Chương trình dịch vụ tại cơ sở, ngoại trú cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, các liệu pháp vận động và ngôn ngữ, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình/nhân viên chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, đưa đón và các dịch vụ khác nếu quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn hội đủ điều kiện hiện hành.
 - Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà (IHSS): IHSS là chương trình có sẵn dành cho những người thụ hưởng Medi-Cal hội đủ điều kiện. Đó không phải là phúc lợi được SCFHP đài thọ. Nếu quý vị bị khuyết tật, khiếm thị hoặc từ 65 tuổi trở lên và không thể sống an toàn tại nhà mà không cần trợ giúp, quý vị có thể đủ điều kiện nhận phúc lợi IHSS. Quý vị sẽ không đủ điều kiện nếu quý vị sống tại cơ sở chăm sóc cộng đồng hoặc điều dưỡng. Nhà cung cấp IHSS có thể hỗ trợ quý vị trong việc nấu ăn, giặt giũ, các dịch vụ chăm sóc cá nhân, đi mua đồ hoặc những công việc vặt, đi đến các cuộc hẹn y tế, làm sạch sân và nhà cũng như giám sát phòng ngừa. SCFHP có thể trợ giúp quý vị đăng ký IHSS.
 - Chương Trình Dịch Vụ Đa Mục Đích Dành Cho Người Cao Niên (MSSP): Chương trình cụ thể của California cung cấp Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng (HCBS) cho người già yếu có thể chứng nhận được ở trong một cơ sở điều dưỡng nhưng muốn ở lại cộng đồng. Các cá nhân đủ điều kiện của Medi-Cal từ 65 tuổi trở lên mắc khuyết tật có thể đủ điều kiện tham gia chương trình này. Chương trình này là lựa chọn thay thế cho việc sắp xếp cơ sở điều dưỡng. MSSP là chương trình quản lý chăm sóc toàn diện có thể bao gồm: Trung Tâm Chăm Sóc Ban Ngày Dành Cho Người Trưởng Thành, đưa đón, điều chỉnh nhà ở như thích nghi chỗ ở và thiết bị hỗ trợ, hỗ trợ việc vặt và chăm sóc cá nhân, giám sát bảo vệ, và các loại dịch vụ khác.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các phúc lợi Sáng Kiến Chăm Sóc Điều Phổi (CCI)

Đây là danh sách các phúc lợi tối thiểu của Sáng Kiến Chăm Sóc Điều Phổi (CCI). Để có thông tin chi tiết về các phúc lợi CCI, vui lòng xem phần Sáng Kiến Chăm Sóc Điều Phổi (CCI) trong cuốn sổ tay này.

Chương trình đài thọ:

- Mạng lưới các nhà cung cấp hợp tác cùng nhau vì quý vị
- Điều phối viên chăm sóc cá nhân, người sẽ đảm bảo rằng quý vị nhận được sự chăm sóc và hỗ trợ mà quý vị cần
- Đánh giá các nhu cầu sức khỏe và kế hoạch chăm sóc dành riêng cho quý vị
- Thẻ bảo hiểm sức khỏe
- Đường dây y tá tư vấn hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần

Các dịch vụ mà chương trình sức khỏe của quý vị không đài thọ

Các dịch vụ quý vị có thể nhận được thông qua Phí Cho Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal

Đôi khi SCFHP không đài thọ cho các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận chúng thông qua FFS Medi-Cal. Phần này liệt kê các dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Các chương trình sức khỏe tâm thần của quận cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa (SMHS) cho người thụ hưởng Medi-Cal đáp ứng các quy tắc cần thiết về mặt y tế. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, tại nơi cư trú và nội trú sau:

- Các dịch vụ ngoại trú:
 - Các dịch vụ sức khỏe tâm thần (đánh giá, phát triển kế hoạch, trị liệu, hồi phục và phụ trợ)
 - Các dịch vụ hỗ trợ thuốc
 - Các dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
 - Các dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
 - Các dịch vụ can thiệp khủng hoảng
 - Các dịch vụ ổn định khủng hoảng



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Các dịch vụ quản lý trường hợp có mục tiêu
- Các dịch vụ hành vi trị liệu
- Điều phối chăm sóc chuyên sâu (ICC)
- Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà (IHBS)
- Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu (TFC)
- Các dịch vụ tại nơi cư trú:
 - Các dịch vụ điều trị tại nơi cư trú cho người trưởng thành
 - Các dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nơi cư trú
- Các dịch vụ nội trú:
 - Các dịch vụ của bệnh viện tâm thần nội trú cấp tính
 - Các dịch vụ chuyên nghiệp của bệnh viện tâm thần nội trú
 - Các dịch vụ của cơ sở sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa mà chương trình sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho quận. Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, hãy truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>.

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

Quận cung cấp mức độ chăm sóc phù hợp cho các dịch vụ sử dụng chất gây nghiện dựa trên sự cần thiết về mặt y tế. Chúng bao gồm các dịch vụ chu sinh, quản lý triệu chứng cai nghiện, điều trị ngoại trú, dịch vụ phục hồi và điều trị tại nơi cư trú.

Các dịch vụ nha khoa

Medi-Cal đài thọ cho một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Vệ sinh răng miệng chẩn đoán và phòng ngừa (như khám, chụp X-quang và làm sạch răng)
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Hàn răng
- Điều trị tủy răng (trước/sau)
- Cầu răng (đúc sẵn/trong phòng xét nghiệm)
- Lấy cao răng và làm nhẵn chân răng
- Bảo dưỡng nha chu
- Toàn bộ răng giả và răng giả một phần
- Chỉnh hình răng hàm mặt cho trẻ đủ tiêu chuẩn

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi đến



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Denti-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Denti-Cal tại denti-cal.ca.gov.

Cấy Ghép Bộ Phận Chính

SCFHP không đài thọ cho cấy ghép bộ phận, ngoại trừ cấy ghép thận và giác mạc. Các quy định của Medi-Cal yêu cầu quý vị rời khỏi (hủy ghi danh khỏi) SCFHP và quay lại FFS Medi-Cal nếu cần cấy ghép bộ phận.

Các Loại Thuốc Theo Toa Ngoại Trú (HIV, AIDS, Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện, Bệnh Ura Chảy Máu và Các Tình Trạng Tâm Thần Cụ Thể)

Một số loại thuốc được sử dụng để điều trị vi-rút gây suy giảm miễn dịch ở người (HIV), hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (AIDS), rối loạn sử dụng chất gây nghiện, bệnh ura chảy máu và một số tình trạng tâm thần được đài thọ theo FFS Medi-Cal, tuân theo các giới hạn. Quý vị phải nhận thuốc từ một nhà thuốc trong chương trình FFS Medi-Cal để được đài thọ.

Cai Nghiện Nội Trú Tự Nguyện

Cai nghiện nội trú tự nguyện có thể được bệnh viện đa khoa chăm sóc cấp tính cung cấp và được FFS Medi-Cal đài thọ.

Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua SCFHP hoặc Medi-Cal

Có một số dịch vụ mà cả SCFHP và Medi-Cal sẽ không đài thọ, bao gồm:

- Chương Trình Các Dịch Vụ Dành Cho Trẻ Em California (CCS): Xem phần bên dưới, “Chương Trình Các Dịch Vụ Dành Cho Trẻ Em California (CCS).”
- Quản lý trường hợp đối với ngộ độc chì ở trẻ em: Quý vị có thể nhận các dịch vụ này qua Sở Y Tế Công Cộng Quận Santa Clara, 1-408-792-5551.
- Phẫu thuật thẩm mỹ: Phẫu thuật hoặc các dịch vụ thẩm mỹ khác được thực hiện để chỉnh sửa hoặc thay đổi hình dáng các cấu trúc bình thường trên cơ thể để cải thiện diện mạo.
- Các loại thuốc thẩm mỹ: Thuốc cho các mục đích thẩm mỹ hoặc không cần thiết về mặt y tế và không thích hợp đối với bệnh trạng của hội viên.
- Điều trị laser thẩm mỹ: Điều trị laser vì mục đích thẩm mỹ để làm sáng da, tẩy da, hoặc xóa vết xăm là không cần thiết về mặt y tế.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Thiết bị nha khoa: Các dụng cụ nha khoa, chẳng hạn như vòng nẹp răng.
- Liệu pháp quan sát trực tiếp (DOT): DOT dành cho phục hồi chức năng cho bệnh lao cũng như nghiện đồ uống có cồn và ma túy. Nếu quý vị bị bệnh lao (TB) và nhà cung cấp SCFHP của quý vị tin rằng quý vị có thể không có khả năng sử dụng chính xác các loại thuốc quý vị cần để điều trị bệnh lao của mình, nhà cung cấp có thể giới thiệu quý vị đến Sở Y Tế Công Cộng Quận Santa Clara (Santa Clara County Public Health Department) để nhận DOT. DOT là phương pháp mà một số bệnh nhân lao nhận thuốc của họ, với phương pháp này một nhân viên chăm sóc sức khỏe công cộng ghé thăm nhà hoặc liên lạc với họ hàng ngày để theo dõi các triệu chứng của họ và quan sát họ dùng thuốc chống lao của mình.
- Thiết bị y tế lâu bền (DME): SCFHP không đài thọ cho các thứ sau đây:
 - Các vật dụng tiện nghi hoặc tiện lợi, như bàn trên giường và ghế nhấc trong bồn tắm.
 - Dụng cụ đắt tiền.
 - Các dụng cụ không mang tính chất y tế, thí dụ như bồn tắm hơi và thang máy.
 - Các thay đổi đối với nhà hoặc xe của quý vị, như dốc thoải cố định.
 - Đồ đạc hoặc bàn ghế gia dụng.
 - Thiết bị tập thể dục.
 - Tóc giả.
 - Các thiết bị cảnh báo y tế, như dây đeo cổ tay hoặc hệ thống cảnh báo qua điện thoại.
 - Các đồ tiếp liệu dùng một lần rồi bỏ, trừ túi và ống thông đường tiết niệu và các đồ tiếp liệu phù hợp với các quy định Medi-Cal.
 - Dụng cụ nghiên cứu hoặc thử nghiệm.
 - Nhiều hơn một dụng cụ cùng được sử dụng cho một chức năng.
 - Đồ tiếp liệu và thiết bị theo dõi tại nhà INR, máy điện nhiệt, và thiết bị hỗ trợ ngôn ngữ điện tử.
 - Dụng cụ vệ sinh trừ phi đáp ứng các tiêu chí của Medi-Cal.
- Sử dụng cơ sở cấp cứu đối với các bệnh trạng không cần cấp cứu: SCFHP sẽ không đài thọ nếu quý vị sử dụng phòng cấp cứu của bệnh viện hoặc phòng mạch cho một chứng bệnh không phải cấp cứu.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Các dịch vụ mang tính thí nghiệm và nghiên cứu: Các biện pháp điều trị, trị liệu, thủ thuật, dược phẩm, thiết bị, hoặc đồ tiếp liệu mang tính thử nghiệm và/hoặc nghiên cứu là các dịch vụ không được xem là an toàn và hiệu quả theo các tiêu chuẩn y khoa thường được chấp nhận để điều trị một bệnh trạng và/hoặc chưa được chính phủ cho phép để điều trị một bệnh trạng. Các dịch vụ này không được đài thọ, trừ khi được quy định trong đoạn này. Nếu quý vị có một bệnh trạng đe dọa tính mạng hoặc tàn tật nghiêm trọng, sẽ áp dụng trường hợp ngoại lệ. SCFHP sẽ đài thọ dịch vụ dành cho những hội viên có một bệnh trạng đe dọa đến tính mạng hoặc khuyết tật nghiêm trọng nếu các liệu pháp tiêu chuẩn:
 - Đã không có tác dụng; hoặc
 - Sẽ không phù hợp về mặt y tế; hoặc
 - Không có lợi bằng liệu pháp mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu được đề nghị.
- Chăm sóc bàn chân: Chăm sóc bàn chân thường xuyên, bao gồm cắt tỉa móng chân và sẹo xương và/hoặc cắt bớt hoặc loại bỏ chỗ đau.
- Điều trị mọc tóc hoặc rụng tóc: Các dịch vụ kích thích mọc tóc hoặc điều trị chứng rụng tóc.
- Mượn thiết bị trợ thính trong giai đoạn sửa chữa.
- Điều trị chứng vô sinh: Các dịch vụ giúp có thai. Chẩn đoán hoặc điều trị chứng vô sinh không được đài thọ trừ phi được cung cấp cùng với các dịch vụ phụ khoa được đài thọ. Các dịch vụ điều trị những bệnh trạng ở hệ sinh sản được đài thọ và không bị loại trừ.
- Thiết bị y tế: SCFHP bao trả một số, nhưng không phải tất cả, các thiết bị y tế. Toa thuốc được FDA phân loại là thiết bị y tế sẽ không được SCFHP bao trả. SCFHP không bao trả các tác nhân cục bộ được FDA phân loại là thiết bị y tế không có thành phần hoạt tính có tác dụng của toa thuốc. Ví dụ như, kem chống nắng không phải là khoản phúc lợi được đài thọ.
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho các vấn đề có liên quan: Điều này bao gồm tư vấn cho lứa đôi hoặc các gia đình có các tình trạng được liệt kê là các vấn đề có liên quan (như được xác định bởi Cuốn Cẩm Nang về chẩn đoán và Thống Kê các Rối Loạn Về Tâm Thần, Ấn Bản Thứ Năm, Sửa Đổi Văn Bản (DSM V)).
- Béo phì: Giải phẫu để điều trị chứng béo phì bất thường, trừ khi được thấy cần thiết về mặt y tế.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Chỉnh hình nha khoa: Việc chỉnh răng cho ngay ngắn qua giải phẫu hoặc biện pháp thông thường.
- Dụng cụ ngừa thai mua tự do: Dụng cụ và đồ dùng ngừa thai quý vị có thể mua không cần toa.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe trẻ em vào ban ngày.
- Các vật dụng cá nhân: Các vật dụng tiện nghi cá nhân hoặc các vật dụng và dịch vụ tiện lợi, như ti vi, phòng riêng, hội viên câu lạc bộ sức khỏe và/hoặc các vật dụng tương tự.
- Các loại thuốc theo toa không được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) phê duyệt: Toa thuốc, thuốc hoặc thiết bị không được SCFHP đài thọ, không được FDA phê duyệt sẽ được xem là mang tính chất thử nghiệm/nghiên cứu. FDA là cơ quan của chính phủ của Hoa Kỳ quyết định việc liệu một loại thuốc hoặc thiết bị y tế có được dán nhãn phù hợp và an toàn để sử dụng hay không.
- Dịch vụ điều dưỡng riêng không được SCFHP chấp thuận.
- Các dụng cụ chỉnh hình và thiết bị tay chân giả:
 - Không được bác sĩ chỉ định
 - Không phải là dạng thông thường hoặc không được điều chỉnh cho phù hợp với cá nhân
 - Không được SCFHP chấp thuận
 - Các hạng mục mua tự do
 - Giày hiệu chỉnh, miếng lót giày, dụng cụ đỡ gan bàn chân (trừ giày dép trị liệu dành cho những người mắc bệnh tiểu đường), vớ đeo, vớ đàn hồi và dây lưng đeo vớ
 - Sử dụng nhiều hơn một dụng cụ vào cùng một mục đích cho cùng một bộ phận cơ thể
- Các dịch vụ Quản Lý Trường Hợp Có Mục Tiêu (TCM): Các dịch vụ được xác định bởi chương trình quản lý trường hợp có mục tiêu bao gồm các dịch vụ y tế, xã hội và giáo dục không được SCFHP đài thọ, ngoại trừ các dịch vụ khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT).
- Điều trị chứng Loạn Chức Năng Khớp Thái Dương - Hàm (TMJ): Trị liệu bằng dụng cụ để điều trị TMJ.
- Đảo ngược cắt ống dẫn tinh và thất ống dẫn trứng: Phẫu thuật đảo ngược cắt ống dẫn tinh hoặc thất ống dẫn trứng.

Đây không phải là một danh sách hoàn chỉnh. Các dịch vụ không được liệt kê là phúc lợi được đài thọ và không được Medi-Cal đài thọ cũng không được SCFHP bao trả. Các dịch vụ ngoại lệ bao gồm những dịch vụ được liệt kê trong danh sách TAR (Yêu



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Cầu Cho Phép Điều Trị) của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California và danh sách Phi Phúc Lợi.

Xem dưới đây để có thêm thông tin về Các Dịch Vụ Dành Cho Trẻ Em California (CCS). Để có thêm thông tin về các dịch vụ ngoại lệ, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Các Dịch Vụ Dành Cho Trẻ Em California (CCS)

CCS là một chương trình của tiểu bang điều trị cho trẻ dưới 21 tuổi có các tình trạng sức khỏe, bệnh lý hoặc vấn đề sức khỏe mạn tính nhất định và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu SCFHP hoặc PCP của quý vị tin rằng con em quý vị có tình trạng liên quan đến CCS, con sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS của quận để được đánh giá điều kiện hội đủ.

Nhân viên của chương trình CCS sẽ quyết định liệu con em quý vị có đủ tiêu chuẩn cho các dịch vụ CCS hay không. Nếu con em quý vị đủ tiêu chuẩn nhận loại chăm sóc này, các nhà cung cấp của CCS sẽ điều trị tình trạng liên quan đến CCS của con. SCFHP sẽ tiếp tục đòi hỏi cho các loại dịch vụ không liên quan đến CCS như kiểm tra thể chất, tiêm vắc xin, khám sức khỏe.

SCFHP không đòi hỏi cho các dịch vụ được chương trình CCS cung cấp. Để CCS đòi hỏi cho các dịch vụ này, CCS phải phê duyệt nhà cung cấp, các dịch vụ và thiết bị.

CCS không đòi hỏi cho tất cả các tình trạng sức khỏe. CCS đòi hỏi cho hầu hết các tình trạng sức khỏe khuyết tật thể chất hoặc cần được điều trị bằng thuốc men, phẫu thuật hoặc phục hồi. CCS đòi hỏi cho trẻ có các tình trạng sức khỏe như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- U bướu
- Bệnh ưa chảy máu
- Thiếu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Tiểu đường
- Các vấn đề bệnh thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Hở môi/hàm ếch
- Tật nứt đốt sống
- Mất thính lực



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Co giật trong một số trường hợp cụ thể
- Viêm khớp dạng thấp
- Loạn dưỡng cơ
- AIDS
- Tổn thương đầu, não hoặc tủy sống nghiêm trọng
- Bỏng nghiêm trọng
- Răng mọc lệch nghiêm trọng

Tiểu bang thanh toán cho các dịch vụ CCS. Nếu con em quý vị không hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chương trình CCS, con sẽ được nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế từ SCFHP.

Để tìm hiểu thêm về CCS, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Các chương trình và dịch vụ khác dành cho người có Medi-Cal

Có các chương trình và dịch vụ khác dành cho người có Medi-Cal, bao gồm:

- Sáng Kiến Chăm Sóc Điều Phổi (CCI)
- Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà (IHSS)
- Hiến mô và tạng
- Chương Trình Phòng Ngừa Tiểu Đường (DPP)
- Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà (HHP)
- Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh & Trẻ Nhỏ

Đọc mỗi phần dưới đây để tìm hiểu thêm về các chương trình và dịch vụ khác dành cho người có Medi-Cal.

Sáng Kiến Chăm Sóc Điều Phổi (CCI)

Sáng Kiến Chăm Sóc Điều Phổi (CCI) của California làm việc để cải thiện việc điều phối chăm sóc cho những người hội đủ điều kiện kép (những người đủ tiêu chuẩn cho cả Medi-Cal và Medicare). CCI có hai phần chính:



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Cal MediConnect

Chương trình Cal MediConnect hướng tới mục tiêu cải thiện việc điều phối chăm sóc cho những người hội đủ điều kiện kép. Nó cho phép họ ghi danh vào một chương trình riêng biệt để quản lý tất cả các phúc lợi của họ thay vì có chương trình Medi-Cal và Medicare riêng. Nó cũng hướng tới mục tiêu cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao nhằm giúp mọi người khỏe mạnh và sống tại nhà nhiều nhất có thể.

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS)

Tất cả những người thụ hưởng Medi-Cal, bao gồm những người hội đủ điều kiện kép phải tham gia chương trình sức khỏe chăm sóc có quản lý Medi-Cal để nhận các phúc lợi Medi-Cal của họ, bao gồm các phúc lợi bao trùm LTSS và Medicare.

Để tìm hiểu thêm về CCI, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Nếu quý vị có cả Medi-Cal và Medicare và muốn ghi danh vào MediConnect, hãy gọi đến Phòng Tiếp Cận Medicare của SCFHP theo số 1-888-202-3353, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 8 giờ tối. (TTY 711).

Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà

Nếu quý vị bị khuyết tật, khiếm thị hoặc từ 65 tuổi trở lên và không thể sống an toàn tại nhà mà không cần trợ giúp, quý vị có thể đủ điều kiện nhận phúc lợi IHSS. Quý vị sẽ không đủ điều kiện nếu quý vị sống tại cơ sở chăm sóc cộng đồng hoặc điều dưỡng. Nhà cung cấp IHSS có thể hỗ trợ quý vị trong việc nấu ăn, giặt giũ, các dịch vụ chăm sóc cá nhân, đi mua đồ hoặc những công việc vặt, đi đến các cuộc hẹn y tế, làm sạch sân và nhà cũng như giám sát phòng ngừa. Để được giúp đỡ nộp đơn cho IHSS, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với IHSS bằng cách gọi đến Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Santa Clara theo số 1-408-792-1600, Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Hiến mô và tạng

Bất kỳ người nào cũng có thể cứu sống người khác bằng cách hiến mô hoặc tạng. Nếu quý vị từ 15 đến 18 tuổi, quý vị có thể trở thành người hiến mô và tạng với sự chấp thuận bằng văn bản của phụ huynh hoặc người giám hộ. Quý vị có thể đổi ý về việc hiến tạng bất kỳ lúc nào. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về việc hiến mô hoặc tạng, hãy trao đổi với PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại organdonor.gov.

Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà

SCFHP bao trả các dịch vụ của Chương Trình Sức Khỏe Tại Nhà (HHP) cho các hội viên có một số tình trạng sức khỏe mạn tính nhất định. Những dịch vụ này nhằm giúp điều phối các dịch vụ sức khỏe thể chất, dịch vụ sức khỏe hành vi và các dịch vụ cũng như hỗ trợ dài hạn tại cộng đồng (LTSS) cho hội viên có các tình trạng mạn tính.

Quý vị có thể được liên hệ nếu quý vị đủ tiêu chuẩn cho chương trình. Quý vị cũng có thể gọi SCFHP hoặc trao đổi với bác sĩ của quý vị hay nhân viên phòng khám để tìm hiểu liệu quý vị có thể nhận các dịch vụ HHP (Health Homes Program) hay không.

Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn cho HHP (Health Homes Program) nếu:

- Quý vị có các tình trạng sức khỏe mạn tính nhất định. Quý vị có thể gọi SCFHP để tìm hiểu các tình trạng đủ tiêu chuẩn, và quý vị đáp ứng một trong những yêu cầu sau:
 - Quý vị có ba tình trạng mạn tính hội đủ điều kiện cho HHP (Health Homes Program) trở lên
 - Quý vị nằm viện trong năm ngoái
 - Quý vị đến khoa cấp cứu ba lần trở lên trong năm ngoái; hoặc
 - Quý vị không có nơi nào để sống.

Quý vị không đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ HHP (Health Homes Program) nếu:

- Quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời; hoặc
- Quý vị đang cư trú tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn nhiều hơn một tháng từ ngày được tiếp nhận và tháng tiếp theo.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các Dịch Vụ HHP Được Đòi Thòi:

HHP sẽ cung cấp cho quý vị một điều phối viên chăm sóc và đội ngũ chăm sóc làm việc cùng quý vị cũng như các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị như bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, cán bộ quản lý trường hợp và những người khác để điều phối việc chăm sóc cho quý vị. SCFHP cung cấp các dịch vụ HHP (Health Homes Program), bao gồm:

- Quản lý chăm sóc toàn diện
- Điều phối chăm sóc
- Nâng cao sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Các dịch vụ hỗ trợ cá nhân và gia đình
- Giới thiệu tới dịch vụ hỗ trợ của cộng đồng và xã hội

Chi phí đối với hội viên

Hội viên sẽ không mất chi phí cho các dịch vụ HHP (Health Homes Program).

Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh & Trẻ Nhỏ (WIC)

WIC giúp đỡ các gia đình nhận thực phẩm lành mạnh và hơn thế nữa. WIC giúp đỡ các gia đình bằng cách cung cấp chương trình giáo dục về dinh dưỡng, hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ, phiếu mua thực phẩm lành mạnh, và giới thiệu đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và cộng đồng khác. WIC phục vụ trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ đến 5 tuổi, phụ nữ mang thai và phụ nữ mới sinh con. Các ông bố, ông bà, cha mẹ nuôi của trẻ nhỏ và các gia đình có cả cha cả mẹ đi làm cũng được chào đón tại WIC. Để đăng ký, hãy gọi đến Chương Trình WIC của Quận Santa Clara theo số 408-792-5101.

Điều phối chăm sóc

SCFHP cung cấp các dịch vụ giúp quý vị điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình miễn phí. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về sức khỏe của quý vị hoặc con em quý vị, hãy gọi đến Phòng Quản Lý Chăm Sóc của SCFHP theo số 1-877-590-8999, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. (TTY 711).



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Đánh giá các công nghệ mới và hiện có

Mỗi năm, SCFHP sẽ tìm kiếm các thay đổi và tiến bộ trong việc chăm sóc sức khỏe để có thể cải thiện việc chăm sóc của quý vị. Chúng tôi nghiên cứu các biện pháp điều trị, thuốc men, thủ thuật và thiết bị mới. Chúng tôi gọi đây là “công nghệ mới.”

Để cân nhắc việc sử dụng bất kỳ công nghệ mới nào, chúng tôi đều xem xét các báo cáo khoa học có liên quan và những thông tin khác từ chính phủ và các chuyên gia y tế. Chúng tôi cũng cân nhắc về giá trị, nó hoạt động tốt như thế nào và các tiêu chuẩn an toàn. Sau khi cân nhắc cẩn thận, chúng tôi sẽ quyết định xem công nghệ mới có nên được đài thọ như một phúc lợi về sức khỏe hay không. Các hội viên và nhà cung cấp có thể gửi yêu cầu trực tiếp đến SCFHP để cân nhắc về công nghệ mới.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).
Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu,
8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí.
Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711.
Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

5. Các quyền và trách nhiệm

Với tư cách là hội viên của SCFHP, quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng có các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền được hưởng với tư cách là hội viên của SCFHP.

Các quyền của quý vị

Các hội viên của SCFHP có những quyền sau:

- Được khám chữa bệnh khi cần thiết và thích hợp về mặt y tế, kể cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giữa bệnh và giáo dục về sức khỏe.
- Được điều trị với sự tôn trọng, cân nhắc các quyền riêng tư và nhu cầu duy trì bảo mật thông tin y tế của quý vị.
- Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình, bao gồm Các Dịch Vụ Được Đãi Thọ.
- Được chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong mạng lưới của SCFHP.
- Tham gia vào việc đưa ra quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Đưa ra khiếu nại, bằng lời nói hoặc văn bản về tổ chức hoặc dịch vụ chăm sóc nhận được.
- Được nhận điều phối chăm sóc.
- Yêu cầu kháng cáo các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hay phúc lợi.
- Được nhận dịch vụ thông dịch bằng ngôn ngữ của mình.
- Được nhận hỗ trợ pháp lý miễn phí tại văn phòng hỗ trợ pháp lý địa phương hoặc các nhóm khác.
- Lập chỉ thị trước.
- Yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang, bao gồm thông tin về các trường hợp có thể yêu cầu phiên điều trần nhanh.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Ngừng ghi danh theo yêu cầu. Những hội viên có thể yêu cầu ngừng ghi danh cấp tốc bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở những người đang nhận các dịch vụ trong Chương Trình Chăm Sóc Nhận Nuôi hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Nhận Nuôi; và các hội viên có những nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.
- Tiếp cận Các Dịch Vụ Cần Có Sự Đồng Ý Dành Cho Trẻ Vị Thành Niên.
- Được nhận các tài liệu bằng văn bản thông báo cho hội viên dưới định dạng thay thế (bao gồm chữ nổi braille, bản in chữ lớn và định dạng âm thanh) theo yêu cầu và nhanh chóng phù hợp với định dạng được yêu cầu và tuân thủ Bộ Luật Phúc Lợi & Thẻ Chết Phần 14182 (b)(12).
- Không bị hạn chế dưới bất kỳ hình thức nào không cần thiết về mặt y tế hay bị cô lập được sử dụng như một phương thức cưỡng ép, kỷ luật, sự thuận tiện, hay trả thù.
- Được nhận thông tin về các lựa chọn và phương pháp điều trị thay thế có sẵn, được trình bày theo cách phù hợp với tình trạng của quý vị và dễ hiểu.
- Được tiếp cận và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu chỉnh sửa hoặc sửa đổi hồ sơ đó, như được quy định cụ thể trong 45 Bộ Luật Quy Định Liên Bang §164.524 và 164.526.
- Được tự do thực hành các quyền này mà không ảnh hưởng xấu đến cách SCFHP, các nhà cung cấp của quý vị, hoặc Tiểu Bang đối xử với quý vị.
- Tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, các Trung Tâm Sinh Nở Độc Lập, các Trung Tâm Y Tế Đủ Tiêu Chuẩn Liên Bang, Cơ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Người Mỹ Bản Địa, dịch vụ hộ sinh, Trung Tâm Y Tế Vùng Nông Thôn, dịch vụ đối với bệnh lây nhiễm qua đường tình dục và Các Dịch Vụ Cấp Cứu ngoài mạng lưới của SCFHP theo luật pháp liên bang.
- Tham gia vào quá trình thiết lập chính sách công cộng của SCFHP, bằng cách tham dự và/hoặc gia nhập Ủy Ban Tư Vấn Cho Người Tiêu Dùng (Consumer Advisory Committee) của SCFHP và tham dự bất kỳ buổi họp nào của Ban Điều Hành SCFHP.

Các trách nhiệm của quý vị

Các hội viên của SCFHP có những trách nhiệm sau:

- Đọc kỹ tất cả các tài liệu của SCFHP ngay khi ghi danh để quý vị hiểu cách thức sử dụng các dịch vụ của SCFHP.
- Luôn mang theo thẻ ID SCFHP của quý vị và trình thẻ cho tất cả các nhà cung cấp và nhà thuốc khi nhận dịch vụ.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Đặt câu hỏi khi quý vị không hiểu một nội dung gì về bảo hiểm hoặc sự chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Tuân thủ các quy tắc về tư cách hội viên SCFHP, như được giải thích trong cuốn Sổ Tay Hội Viên này.
- Có trách nhiệm đối với sức khỏe của quý vị và của con em quý vị.
- Nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để thiết lập mối quan hệ vững chắc dựa trên sự tin tưởng và hợp tác.
- Gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc khẩn cấp.
- Báo cáo những thay đổi bất ngờ về tình trạng sức khỏe của quý vị cho PCP của quý vị.
- Đặt câu hỏi về bệnh trạng của mình. Đảm bảo quý vị hiểu rõ các câu trả lời và những gì quý vị phải làm.
- Thực hiện theo phác đồ điều trị mà quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cùng đưa ra, và biết rõ chuyện gì sẽ xảy ra nếu quý vị không thực hiện theo phác đồ điều trị đó.
- Đặt lịch hẹn và đến cuộc hẹn thăm khám đúng giờ. Thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị ít nhất 24 giờ trước khi quý vị cần hủy cuộc hẹn theo lịch.
- Thông báo cho SCFHP biết bất kỳ thay đổi nào về: địa chỉ; số điện thoại; tình trạng gia đình, chẳng hạn như kết hôn, ly dị, v.v.; và những thay đổi trong bất kỳ khoản bảo hiểm chăm sóc sức khỏe nào quý vị có thể có. Thông báo cho SCFHP biết những thay đổi này ngay khi quý vị biết hoặc trong vòng 10 ngày sau khi có những thay đổi đó.
- Gọi điện thoại hoặc viết thư ngay cho SCFHP nếu quý vị nhận thấy rằng quý vị được gửi hóa đơn không phù hợp hoặc nếu hóa đơn đó tính tiền sai.
- Đối xử với tất cả nhân viên của SCFHP và của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của SCFHP một cách tôn trọng và lịch thiệp.
- Nộp yêu cầu xin bồi hoàn các dịch vụ được đài thọ trong thời hạn quy định.
- Trung thực trong các giao dịch với SCFHP và các nhà cung cấp trong chương trình của SCFHP. Không gian lận hoặc trộm cắp hoặc làm bất kỳ việc gì đe dọa đến tài sản của SCFHP hoặc tài sản hay sự an toàn của bất kỳ đại diện, nhà cung cấp trong chương trình, nhân viên của các nhà cung cấp trong chương trình, hoặc đại lý nào của nó.
- Báo cáo hành vi sai trái. Quý vị có trách nhiệm báo cáo những gian lận hoặc hành vi sai trái về chăm sóc sức khỏe cho SCFHP. Quý vị có thể làm việc này mà không cần nêu tên của mình bằng cách gọi cho Đường Dây Nóng Tuân Thủ SCFHP theo số 1-408-874-1450, truy cập www.scfhp.com hoặc quý vị có



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

thể gọi tới số điện thoại miễn phí của Đường Dây Nóng Lạm Dụng và Gian Lận Medi-Cal Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California theo số 1-800-822-6222.

Thông báo về thực hành quyền riêng tư

SCFHP CÓ SẴN MỘT BẢN TRÌNH BÀY CÁC CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC DUY TRÌ TÍNH BẢO MẬT CỦA HỒ SƠ Y TẾ VÀ SẼ CUNG CẤP CHO QUÝ VỊ KHI CÓ YÊU CẦU.

Có hiệu lực: Ngày 01 Tháng 01 Năm 2016

Thông điệp dành cho Hội Viên của Santa Clara Family Health Plan

- **THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH THÔNG TIN Y TẾ VỀ QUÝ VỊ CÓ THỂ ĐƯỢC SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ VÀ CÁCH QUÝ VỊ CÓ THỂ TRUY CẬP THÔNG TIN NÀY. VUI LÒNG XEM XÉT THÔNG BÁO CẨN THẬN.**
- Trong thông báo này chúng tôi sử dụng các thuật ngữ “chúng tôi” và “của chúng tôi” để mô tả Santa Clara Family Health Plan.
- Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) được luật tiểu bang và liên bang yêu cầu bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi cũng yêu cầu tất cả các nhà cung cấp và đơn vị có hợp đồng bảo vệ thông tin y tế của quý vị. Chúng tôi phải trao thông báo này cho quý vị để quý vị biết cách chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị. Thông báo cũng cho quý vị biết về các quyền của quý vị.

Thông tin của quý vị mang tính Cá Nhân và Riêng Tư

- Chúng tôi nhận thông tin về quý vị từ các cơ quan Liên Bang, Tiểu Bang và địa phương sau khi quý vị hội đủ điều kiện ghi danh vào chương trình sức khỏe của chúng tôi. Chúng tôi cũng nhận thông tin y tế từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, phòng khám, phòng xét nghiệm và bệnh viện của quý vị để chúng tôi có thể phê duyệt và thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

“Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ” là gì?

- Thông tin sức khỏe được bảo vệ (“PHI”) là thông tin sức khỏe có chứa yếu tố nhận diện, như tên, số An Sinh Xã Hội, hoặc thông tin khác cho thấy quý vị là ai. Ví dụ như hồ sơ y tế của quý vị là PHI vì nó bao gồm tên và yếu tố nhận dạng khác của quý vị.
- Nhân viên của chúng tôi tuân theo chính sách và thủ tục bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị được cung cấp cho chúng tôi bằng lời nói, văn bản hoặc điện tử. Nhân viên của chúng tôi đã qua khóa đào tạo về các biện pháp lưu hành nội bộ mà PHI bằng lời nói, văn bản, điện tử của hội viên có thể được sử dụng hoặc tiết lộ ở khắp tổ chức. Tất cả nhân viên của chúng tôi có quyền tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị đều được đào tạo về luật quyền riêng tư và bảo mật thông tin. Nhân viên chỉ có quyền truy cập vào một lượng thông tin họ cần để thực hiện công việc của họ.
- Nhân viên của chúng tôi cũng tuân theo những thông lệ, chính sách và thủ tục nội bộ để bảo vệ những cuộc đàm thoại về thông tin sức khỏe của quý vị. Ví dụ như nhân viên không được phép nói về thông tin của quý vị trong thang máy hoặc hành lang. Nhân viên cũng phải bảo vệ tài liệu văn bản hoặc điện tử có chứa thông tin sức khỏe của quý vị trong toàn tổ chức.
- Hệ thống máy vi tính của chúng tôi bảo vệ PHI điện tử của quý vị mọi lúc bằng cách sử dụng các mức bảo vệ mật khẩu khác nhau và công nghệ phần mềm. Máy fax, máy in, máy photocopy, màn hình, máy vi tính, trạm làm việc, ổ đĩa ngoài có chứa thông tin của quý vị được bảo vệ cẩn thận đối với những người không được phép truy cập. Nhân viên phải bảo đảm PHI của hội viên được lấy từ máy fax, máy in, máy photocopy, và chỉ nhận từ những người có quyền tiếp cận. Ổ đĩa ngoài có PHI được mã hóa và phải áp dụng bảo vệ bằng mật khẩu. Các màn hình máy vi tính phải được khóa khi nhân viên rời khỏi bàn làm việc và văn phòng. Ngăn kéo và tủ làm việc có chứa PHI phải có khóa an ninh.

Thay Đổi Trong Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư

- Chúng tôi phải tuân theo thông báo chúng tôi hiện đang sử dụng. Chúng tôi có quyền thay đổi những cách thực hành về quyền riêng tư này. Mọi thay đổi về cách thực hành của chúng tôi sẽ áp dụng cho tất cả thông tin y tế của quý vị. Nếu phải thay đổi theo yêu cầu của luật pháp, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Cách Chúng Tôi Có Thể Sử Dụng và Chia Sẻ Thông Tin về Quý Vị

- Chúng tôi chỉ có thể sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để điều trị, thanh toán và điều hành việc chăm sóc sức khỏe. Một số thông tin mà chúng tôi sử dụng và chia sẻ là:
 - Tên của quý vị,
 - Địa chỉ,
 - Dữ liệu cá nhân,
 - Chăm sóc y tế đã thực hiện cho quý vị,
 - Chi phí chăm sóc y tế, và
 - Tiền sử y tế của quý vị.
- Một số hành động mà chúng tôi thực hiện khi hoạt động với tư cách là chương trình sức khỏe của quý vị bao gồm:
 - Kiểm tra xem quý vị có được đài thọ không,
 - Chấp thuận, cung cấp, và thanh toán các dịch vụ,
 - Điều tra và truy tố (như gian lận),
 - Kiểm tra chất lượng chăm sóc mà quý vị nhận được,
 - Đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
- Một số ví dụ về lý do chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị với người khác liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị là:
 - **Đối với điều trị:** Quý vị có thể cần biện pháp điều trị y tế cần được phê duyệt trước. Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin của quý vị với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, bệnh viện, và người khác để quý vị nhận được biện pháp chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.
 - **Đối với thanh toán:** Chúng tôi sử dụng PHI của quý vị để thanh toán yêu cầu đòi bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị. Khi làm việc này, chúng tôi chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, phòng khám và những người khác gửi hóa đơn cho chúng tôi về quá trình chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Và chúng tôi có thể gửi hóa đơn đến các chương trình sức khỏe hoặc tổ chức khác để thanh toán.
 - **Đối với hoạt động chăm sóc sức khỏe:** Chúng tôi có thể sử dụng thông tin trong hồ sơ y tế của quý vị để kiểm tra chất lượng chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được. Chúng tôi cũng có thể sử dụng thông tin này trong kiểm toán, chương trình để ngăn chặn gian lận và lạm dụng, lập kế hoạch và quản lý chung.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- **Đối với các đối tác kinh doanh:** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ PHI của quý vị cho một công ty bên ngoài hỗ trợ chúng tôi trong việc vận hành hệ thống y tế của chúng tôi.

Các Cách Khác Có Thể Sử Dụng Thông Tin Y Tế Của Quý Vị

Sau đây là mô tả về những cách khác có khả năng xảy ra mà chúng tôi có thể (và được phép) sử dụng và/hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị:

- Chúng tôi có thể cung cấp thông tin y tế cho các cơ quan giám sát y tế đối với những hoạt động được luật pháp cho phép. Những hoạt động giám sát này có thể bao gồm kiểm toán, điều tra, thanh tra và cấp phép hoặc kỷ luật. Những hoạt động này cần thiết cho chính phủ để theo dõi hệ thống chăm sóc sức khỏe, các chương trình chính phủ, và tuân thủ luật dân sự.
- Quý vị hoặc bác sĩ, bệnh viện và những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị có thể không đồng ý nếu chúng tôi quyết định không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị để kiểm tra những quyết định này.
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với các nhóm để kiểm tra cách chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi cung cấp dịch vụ.
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị với những người liên quan trong việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, hoặc với đại diện cá nhân của quý vị.
- Chúng tôi phải chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với chính phủ liên bang khi họ kiểm tra cách chúng tôi tuân thủ luật bảo vệ quyền riêng tư.
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với các tổ chức thu thập, lưu trữ hoặc cấy ghép các bộ phận hoặc hiến tặng mô.
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin y tế của quý vị về bệnh tật hoặc thương tích được bồi thường của người lao động sau khi có văn bản yêu cầu của chủ lao động của quý vị, công ty bảo hiểm bồi thường cho người lao động, hoặc người đại diện của họ.
- Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị cho một số loại nghiên cứu.
- Chúng tôi có thể cung cấp thông tin của quý vị cho hoạt động sức khỏe cộng đồng. Các hoạt động này có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn ở các nội dung sau:
 - Phòng ngừa, hoặc kiểm soát bệnh, thương tích, hoặc khuyết tật;
 - Báo cáo sinh và tử;
 - Báo cáo lạm dụng hoặc bỏ mặc trẻ em;
 - Báo cáo các vấn đề về thuốc hoặc sản phẩm y tế khác;



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Thông báo cho mọi người về việc thu hồi sản phẩm họ có thể đang sử dụng; và
- Thông báo cho người có thể bị phơi nhiễm với bệnh hoặc có thể có nguy cơ mắc hoặc làm lây lan một bệnh hoặc tình trạng.

Khi Cần Sự Cho Phép Bằng Văn Bản

Nếu chúng tôi muốn sử dụng thông tin của quý vị cho bất kỳ mục đích nào không liệt kê ở trên, chúng tôi phải có sự cho phép của quý vị bằng văn bản. Nếu quý vị cho phép, quý vị có thể rút lại bằng văn bản bất cứ lúc nào.

Các Quyền Riêng Tư Của Quý Vị Là Gì?

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin chăm sóc sức khỏe được bảo vệ của quý vị. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một mẫu đơn để điền và cho chúng tôi biết những điều quý vị muốn. Hoặc chúng tôi có thể điền mẫu đơn cho quý vị. Chúng tôi có thể không đồng ý với yêu cầu của quý vị.

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi liên lạc với quý vị chỉ bằng văn bản hoặc tại địa chỉ khác, hộp thư bưu điện hoặc bằng điện thoại. Chúng tôi sẽ chấp nhận những yêu cầu hợp lý khi cần để bảo vệ sự an toàn của quý vị.

Quý vị và đại diện cá nhân của quý vị có quyền nhận một bản sao thông tin sức khỏe của quý vị. Quý vị sẽ được gửi một mẫu đơn để điền và cho chúng tôi biết những nội dung quý vị muốn sao chép. Quý vị có thể phải thanh toán cho chi phí sao chép và gửi hồ sơ. (Chúng tôi có thể không cho quý vị xem những phần nhất định của hồ sơ quý vị vì những lý do mà luật pháp cho phép.)

Quý vị có quyền yêu cầu thay đổi thông tin trong hồ sơ nếu quý vị thấy không đúng hoặc không đầy đủ. Quý vị sẽ được gửi một mẫu đơn để điền và cho chúng tôi biết những nội dung quý vị muốn thay đổi. Chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị nếu:

- Thông tin này không được SCFHP tạo ra hoặc lưu giữ, hoặc
- Thông tin này không phải là một phần của bộ thông tin tiêu chuẩn do SCFHP lưu giữ, hoặc
- Thông tin này đã được thu thập cho một vụ kiện tại tòa án hoặc hành động pháp lý khác, hoặc
- Chúng tôi tin rằng thông tin đã đúng và đầy đủ.

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết là chúng tôi có đồng ý với thay đổi mà quý vị muốn hay không. Nếu chúng tôi không đồng ý thay đổi như quý vị muốn, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị giải thích rõ lý do. Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại quyết định của



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

chúng tôi nếu quý vị không đồng ý. Quý vị cũng có thể gửi một tờ khai nêu rõ lý do tại sao quý vị không đồng ý với hồ sơ của chúng tôi. Chúng tôi sẽ lưu tờ khai của quý vị trong hồ sơ của quý vị.

Quan Trọng

Santa Clara Family Health Plan không có các bản sao đầy đủ hồ sơ y tế của quý vị.

Nếu quý vị muốn xem, nhận một bản sao, hoặc thay đổi hồ sơ y tế của mình, vui lòng liên hệ với bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị.

Khi chúng tôi chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị, quý vị có quyền yêu cầu danh sách:

- Người mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin với,
- Thời gian mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin,
- Lý do chia sẻ thông tin, và
- Nội dung thông tin đã được chia sẻ.

Danh sách này sẽ không bao gồm thời điểm mà chúng tôi chia sẻ thông tin với quý vị, có sự cho phép của quý vị, hoặc để điều trị, thanh toán hoặc vận hành chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Quý vị có quyền yêu cầu bản sao của Thông Báo Về Thực Hành Quyền Riêng Tư này.

Quý vị cũng có thể tìm thông báo này trên trang web của chúng tôi tại: www.scfhp.com.

Vi Phạm Quyền Riêng Tư

Vi phạm chính sách bảo mật của hệ thống có nghĩa là thu thập trái phép dữ liệu điện toán hóa tạo thành thông tin bảo mật, hoặc tính toán vẹn của thông tin cá nhân của hội viên do SCFHP lưu giữ. Việc nhân viên hoặc đại diện của SCFHP thu thập thông tin cá nhân của hội viên vì thiện ý phục vụ mục đích của SCFHP không phải là vi phạm chính sách bảo mật của hệ thống, miễn là thông tin cá nhân đó không được sử dụng hay bị tiết lộ trái phép thêm.

Thông Tin Cá Nhân có nghĩa là tên hoặc chữ cái đầu tên đệm, và họ của hội viên, kết hợp với bất kỳ một hoặc nhiều yếu tố dữ liệu nào sau đây, khi tên hoặc yếu tố dữ liệu đó không được mã hóa: 1) số An Sinh Xã Hội; 2) số giấy phép lái xe hoặc số giấy căn cước tiểu bang California; 3) số thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ, hoặc số tài khoản, kết hợp bất kỳ mã bảo mật bắt buộc, mã truy cập, hay mật khẩu nào sẽ cho phép truy cập tài khoản tài chính của một cá nhân; 4) thông tin y tế; hoặc; 5) thông tin bảo hiểm y tế. Thông tin cá nhân không bao gồm thông tin công khai, được cung cấp hợp pháp cho công chúng từ hồ sơ của chính phủ liên bang, tiểu bang, hoặc địa phương. Thông Tin Y



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Tế có nghĩa là bất kỳ thông tin nào về bệnh sử, tình trạng tâm thần hoặc thể chất của hội viên, hoặc biện pháp điều trị y tế hay chẩn đoán bởi một chuyên gia y tế. Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế có nghĩa là số hợp đồng bảo hiểm y tế của hội viên hoặc số nhận dạng của người đăng ký, bất kỳ yếu tố nhận dạng duy nhất nào được một công ty bảo hiểm y tế sử dụng để nhận dạng hội viên, hoặc bất kỳ thông tin nào trong đơn đăng ký hoặc lịch sử yêu cầu bảo hiểm của hội viên, bao gồm bất kỳ hồ sơ kháng cáo nào.

Trong trường hợp có người không được ủy quyền thu thập thông tin sức khỏe riêng tư của hội viên SCFHP, SCFHP sẽ thông báo về trường hợp vi phạm đó cho hội viên bị ảnh hưởng nhanh nhất có thể, không chậm trễ mà không có lý do, phù hợp với nhu cầu hợp pháp của cơ quan thực thi pháp luật hoặc bất kỳ biện pháp nào cần để xác định phạm vi vi phạm và khôi phục tính toàn vẹn hợp lý của hệ thống dữ liệu.

Thông báo về sự vi phạm bảo mật gửi cho hội viên phải được lập bằng văn bản bằng ngôn ngữ đơn giản, và bao gồm (ở mức tối thiểu), tên và thông tin liên hệ của hội viên nào có lý do được cho rằng đã bị vi phạm. Nếu bất kỳ thông tin nào sau đây có thể xác định tại thời điểm gửi thông báo, thì thông báo đó phải gồm có: ngày vi phạm; hoặc ngày vi phạm ước tính; hoặc phạm vi ngày xảy ra vi phạm. Thông báo đó cũng phải gồm có: ngày thông báo; thông báo đó có bị trì hoãn vì cơ quan thực thi pháp luật tiến hành điều tra hay không; một bản mô tả chung về vụ việc vi phạm; và các số điện thoại miễn phí và địa chỉ của các cơ quan báo cáo tín dụng chính, nếu hành vi vi phạm đó làm lộ số An Sinh Xã Hội, số giấy phép lái xe, hoặc số thẻ căn cước California. Tùy theo quyết định của SCFHP, thông báo đó cũng có thể gồm có: thông tin về những hành động SCFHP đã tiến hành để bảo vệ hội viên có thông tin bị xâm phạm; và/hoặc tư vấn về các bước hội viên có thông tin bị xâm phạm có thể thực hiện để bảo vệ chính mình.

Thông báo về vi phạm bảo mật có thể được cung cấp bằng một trong các cách sau đây: 1) thông báo bằng văn bản; 2) thông báo điện tử; hoặc 3) thông báo thay thế. Thông báo thay thế có thể được sử dụng nếu SCFHP chứng minh rằng chi phí gửi thông báo sẽ vượt quá hai trăm năm mươi ngàn (\$250,000), hoặc số hội viên bị ảnh hưởng cần được thông báo vượt quá 500,000, hoặc khi SCFHP không có đủ thông tin liên lạc. Thông báo thay thế phải gồm có tất cả nội dung sau đây: 1) thông báo qua email khi SCFHP có địa chỉ email dành cho hội viên bị ảnh hưởng; 2) công bố rõ thông báo đó trên trang mạng của SCFHP; và 3) thông báo trên các phương tiện truyền thông lớn toàn tiểu bang và Phòng An Ninh Thông Tin trong Cơ Quan Công Nghệ California.

Nếu hành vi vi phạm đó ảnh hưởng đến nhiều hơn 500 hội viên, SCFHP sẽ gửi một bản sao mẫu duy nhất của thông báo vi phạm bảo mật cho Tổng Chương Lý (ngoại trừ bất kỳ thông tin nhận dạng cá nhân nào).



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Làm Thế Nào Để Quý Vị Liên Hệ Với Chúng Tôi Để Sử Dụng Các Quyền Của Mình?

Nếu muốn sử dụng bất kỳ quyền riêng tư nào được giải thích trong thông báo này, hãy gọi hoặc viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

Attn: Compliance and Privacy Officer
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158
Miễn phí: 1-800-260-2055
Fax: 1-408-874-1970
TTY: 1-800-735-2929 hoặc 711

Phàn Nàn

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và quý vị muốn khiếu nại, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại (hoặc kháng cáo) với chúng tôi bằng cách gọi điện thoại hoặc viết thư tới:

Attn: Compliance and Privacy Officer
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158
Miễn phí: 1-800-260-2055
Fax: 1-408-874-1970
TTY: 1-800-735-2929 hoặc 711

HOẶC quý vị có thể liên lạc với các cơ quan dưới đây:

Privacy Office Hotline/Office of HIPAA Compliance (OHC)
Điện thoại: 1-916-445-4646
TTY/TDD: 1-866-866-0602
Fax: 1-916-440-7680
Email: Privacyofficer@dhcs.ca.gov

Attention: Regional Manager

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Trung Tâm Hồi Âm Khách Hàng: 1-800-368-1019



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Fax: 1-202-619-3818
TDD: 1-800-537-7697
Email: ocrmail@hhs.gov

Sử Dụng Các Quyền Của Quý Vị Mà Không Phải Sợ Hãi

Chúng tôi không thể lấy đi những phúc lợi chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc làm hại quý vị bằng cách nào đó nếu quý vị chọn nộp đơn khiếu nại hoặc sử dụng quyền riêng tư trong thông báo này.

Quý vị có câu hỏi?

Nếu quý vị có thắc mắc về Thông Báo này và muốn biết thêm thông tin, vui lòng liên lạc với Viên Chức Phụ Trách Quyền Riêng Tư của SCFHP theo địa chỉ và số điện thoại ở trên. Để nhận bản sao thông báo này bằng ngôn ngữ khác, chữ nổi braille, chữ in cỡ lớn, hoặc băng thu âm hoặc đĩa CD-ROM, vui lòng gọi hoặc viết thư cho Viên Chức Phụ Trách Quyền Riêng Tư của SCFHP theo địa chỉ và số điện thoại ở trên.

Thông báo về luật

Nhiều luật áp dụng cho cuốn Sổ Tay Hội Viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến các quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật đó không được đưa vào hoặc được giải thích trong cuốn sổ tay này. Các luật chính áp dụng cho cuốn sổ tay này là các luật của liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Các luật khác của liên bang và tiểu bang cũng có thể áp dụng.

Thông báo về Medi-Cal với tư cách là bên chi trả cuối cùng

Đôi khi một ai đó khác phải trả trước cho các dịch vụ mà SCFHP cung cấp cho quý vị. Ví dụ như nếu quý vị bị tai nạn ô tô hoặc nếu quý vị bị thương khi làm việc, bảo hiểm hoặc Bồi Thường Cho Người Lao Động phải chi trả trước.

DHCS có quyền và nghĩa vụ thu tiền cho các dịch vụ Medi-Cal được đài thọ mà Medi-Cal không phải là người chi trả đầu tiên. Nếu quý vị bị thương và có người phải chịu trách nhiệm cho thương tích của quý vị, quý vị hoặc người đại diện của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp đơn kiện pháp lý hoặc yêu cầu bồi thường. Nộp thông báo của quý vị trực tuyến:



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Chương Trình Thương Tích Cá Nhân tại <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương Trình Phục Hồi Bồi Thường Cho Người Lao Động <http://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi 1-916-445-9891.

Chương trình Medi-Cal tuân thủ luật pháp và các quy định của liên bang và tiểu bang liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho những người thụ hưởng. SCFHP sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo rằng chương trình Medi-Cal là bên chi trả cuối cùng.

Quý vị phải đăng ký và giữ các bảo hiểm sức khỏe khác (OHC) có sẵn dành cho quý vị miễn phí hay là bảo hiểm được tiểu bang chi trả. Nếu quý vị không đăng ký hay giữ OHC miễn phí hoặc được tiểu bang chi trả, phúc lợi và/hoặc điều kiện hội đủ Medi-Cal của quý vị sẽ bị từ chối hoặc dừng. Nếu quý vị không báo cáo các thay đổi về OHC của quý vị ngay, và do đó, nhận được các phúc lợi Medi-Cal mà quý vị không hội đủ điều kiện, thì quý vị có thể phải hoàn trả phúc lợi cho DHCS.

Thông báo về thu hồi nợ từ tài sản

Chương trình Medi-Cal phải cố gắng thu hồi tiền từ các tài sản của một số hội viên Medi-Cal qua đời cho các khoản thanh toán đã được thực hiện, bao gồm phí bảo hiểm có quản lý, dịch vụ của cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại nhà và cộng đồng, cũng như các dịch vụ bệnh viện và thuốc theo toa có liên quan được cung cấp cho hội viên Medi-Cal đã qua đời vào hoặc sau sinh nhật lần thứ 55 của hội viên. Nếu hội viên đã qua đời không để lại tài sản nào hoặc không sở hữu bất cứ thứ gì khi qua đời, sẽ không có khoản nợ nào cả.

Để tìm hiểu thêm về thu hồi nợ từ tài sản, hãy gọi đến Chương Trình Thu Hồi Nợ Từ Tài Sản của DHCS theo số 1-916-650-0490. Hoặc tìm tư vấn pháp lý.

Thông Báo Hành Động

SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Hành Động (NOA) bất kỳ khi nào SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình hay mạng lưới, quý vị luôn có quyền nộp đơn kháng cáo với SCFHP.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai loại vấn đề mà quý vị có thể có với SCFHP:

- **Phàn nàn** (hoặc **khiếu nại**) khi quý vị gặp vấn đề với SCFHP hoặc nhà cung cấp, hay với dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp
- **Kháng cáo** khi quý vị không đồng ý với quyết định của SCFHP về việc không đài thọ hoặc thay đổi dịch vụ của quý vị

Quý vị có thể sử dụng quy trình khiếu nại và kháng cáo của SCFHP để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Việc này không làm mất bất kỳ quyền hợp pháp hay biện pháp điều trị nào của quý vị. Chúng tôi sẽ không phân biệt đối xử hoặc trả đũa quý vị vì đã phàn nàn với chúng tôi. Cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc cho tất cả hội viên.

Quý vị nên liên lạc với SCFHP trước để cho chúng tôi biết vấn đề của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Để biết thêm thông tin về cách nộp đơn khiếu nại, hãy xem trang 90.

Nếu khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết, hoặc nếu quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi đến California Department of Managed Health Care (Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California) theo số 1-888-HMO-2219 (TTY 1-877-688-9891).

Medi-Cal Managed Care Ombudsman (Phòng Thanh Tra Chăm Sóc Medi-Cal Có Quản Lý) của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (DHCS) cũng có thể giúp đỡ. Họ có thể giúp đỡ nếu quý vị gặp vấn đề với việc tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình sức khỏe. Họ cũng có thể giúp đỡ nếu quý vị đã chuyển đi và gặp rắc rối trong việc chuyển Medi-Cal của quý vị đến quận mới. Quý vị có thể gọi đến Phòng Thanh Tra từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-888-452-8609.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về điều kiện hội đủ Medi-Cal với văn phòng phụ trách điều kiện hội đủ tại quận của quý vị. Nếu quý vị không chắc chắn nên nộp đơn khiếu nại cho ai, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm sức khỏe bổ sung của quý vị, vui lòng gọi đến Medi-Cal từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-800-541-5555.

Phàn nàn

Phàn nàn (hay khiếu nại) là khi quý vị gặp vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ mà quý vị nhận được từ SCFHP hoặc nhà cung cấp. Không có giới hạn về thời gian nộp đơn phàn nàn. Quý vị có thể nộp đơn phàn nàn cho chúng tôi bất kỳ lúc nào qua điện thoại, viết thư hoặc trực tuyến.

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi cho SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) Thứ Hai-Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Hãy cho biết số ID chương trình sức khỏe, tên của quý vị và lý do quý vị phàn nàn.
- **Qua thư:** Hãy gọi đến SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) và yêu cầu gửi biểu mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được biểu mẫu, hãy điền thông tin vào biểu mẫu. Hãy chắc chắn là quý vị có ghi tên, số ID chương trình sức khỏe của quý vị và lý do quý vị phàn nàn trong biểu mẫu. Hãy cho chúng tôi biết chuyện gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị.

Gửi biểu mẫu này qua thư tới:

Grievance and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158

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

- **Trực tuyến:** Hãy truy cập trang web của SCFHP. Vào trang www.scfhp.com.

Nếu quý vị cần được giúp đỡ để nộp đơn khiếu nại, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi một bức thư khác thông báo cho quý vị cách chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu quý vị gọi đến SCFHP về một khiếu nại không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về mặt y tế, điều trị mang tính thử nghiệm hay điều tra, và khiếu nại của quý vị đã được giải quyết trước khi kết thúc ngày làm việc hôm sau, quý vị có thể không nhận được thư.

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để giải quyết khiếu nại của quý vị có thể đặt tính mạng, sức khỏe hoặc chức năng của quý vị vào trạng thái nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu xem xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu xem xét cấp tốc, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị.

Kháng cáo

Kháng cáo khác với phàn nàn. Kháng cáo là yêu cầu SCFHP xem xét và thay đổi một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về việc đòi hỏi cho một dịch vụ được yêu cầu. Nếu chúng tôi gửi thư Thông Báo Hành Động (NOA) cho quý vị để thông báo rằng chúng tôi sẽ từ chối, trì hoãn, thay đổi hoặc kết thúc một dịch vụ và quý vị không đồng ý với quyết định đó của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Với sự cho phép bằng văn bản của quý vị, PCP của quý vị cũng có thể nộp đơn kháng cáo cho quý vị.

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên NOA mà quý vị nhận được. Tuy nhiên, nếu quý vị hiện đang điều trị và muốn tiếp tục được điều trị, quý vị phải yêu cầu kháng cáo trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày NOA được gửi cho quý vị, hoặc trước ngày SCFHP cho biết sẽ dừng dịch vụ. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo, vui lòng cho chúng tôi biết rằng quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ.

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo qua điện thoại, viết thư, hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi đến SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Hãy cho biết tên, số ID chương trình sức khỏe của quý vị và dịch vụ mà quý vị kháng cáo.
- **Qua thư:** Hãy gọi đến SCFHP theo số 1-800-260-2055 (TTY 711) và yêu cầu gửi biểu mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được biểu mẫu, hãy điền thông tin vào biểu mẫu. Hãy chắc chắn là quý vị có ghi tên, số ID chương trình sức khỏe của quý vị và dịch vụ mà quý vị kháng cáo trong biểu mẫu.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Gửi biểu mẫu này qua thư tới:

Grievance and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn biểu mẫu kháng cáo.

- **Trực tuyến:** Hãy truy cập trang web của SCFHP. Vào trang www.scfhp.com.

Nếu quý vị cần được giúp đỡ để nộp đơn kháng cáo, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết quyết định của chúng tôi về kháng cáo.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để giải quyết kháng cáo của quý vị có thể đặt tính mạng, sức khỏe hoặc chức năng của quý vị vào trạng thái nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu xem xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu xem xét cấp tốc, hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ ngày nhận được kháng cáo của quý vị.

Quý vị cần làm gì nếu không đồng ý với quyết định về kháng cáo

Nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo và nhận được thư từ SCFHP thông báo cho quý vị rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình hoặc quý vị chưa nhận được thư thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi mặc dù đã quá 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu một **Phiên Điều Trần Tiểu Bang** từ Sở Dịch Vụ Xã Hội, và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị.
- Yêu cầu tiến hành **Đánh Giá Y Tế Độc Lập (IMR)** từ DMHC và nhân viên xem xét bên ngoài không liên quan đến SCFHP sẽ xem xét trường hợp của quý vị.

Quý vị không phải trả tiền cho Phiên Điều Trần Tiểu Bang hoặc IMR.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Quý vị có quyền yêu cầu đồng thời cả Phiên Điều Trần Tiểu Bang và IMR. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước, nhưng phiên điều trần đã diễn ra, quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Phiên Điều Trần Tiểu Bang có quyết định cuối cùng.

Các phần dưới đây sẽ cung cấp thêm thông tin về cách yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang hoặc IMR.

Đánh Giá Y Tế Độc Lập (IMR)

IMR là khi nhân viên xem xét bên ngoài không liên quan đến chương trình sức khỏe của quý vị xem xét trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn tiến hành IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng cáo với SCFHP. Nếu quý vị không nhận được thông tin từ chương trình sức khỏe của mình trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình sức khỏe, quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu tiến hành IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày trên thư thông báo quyết định kháng cáo. Quý vị có thể được tiến hành IMR ngay lập tức mà không cần nộp đơn kháng cáo trước. Đó là trong những trường hợp sức khỏe của quý vị gặp nguy hiểm ngay trước mắt.

Sau đây là cách yêu cầu IMR. Xin lưu ý rằng thuật ngữ "khiếu nại" mang ý nghĩa của cả "phàn nàn" và "kháng cáo". Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California có trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình sức khỏe của mình, trước hết quý vị nên gọi cho chương trình sức khỏe của quý vị theo số **1-800-260-2055 (TTY 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình sức khỏe của quý vị trước khi liên hệ với sở. Việc sử dụng quy trình khiếu nại này không cản trở bất kỳ quyền hoặc các biện pháp khắc phục hợp pháp nào có thể sẵn có dành cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp đỡ với khiếu nại liên quan đến trường hợp khẩn cấp, khiếu nại chưa được chương trình sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng, hay khiếu nại chưa được giải quyết trong thời gian hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi đến sở để được hỗ trợ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện được Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review, IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện được IMR, quy trình IMR sẽ đưa ra đánh giá khách quan về các quyết định y tế của chương trình sức khỏe liên quan đến sự cần thiết về mặt y tế của một dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được đề xuất, các quyết định về phạm vi bao trả đối với các phương pháp điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu và các tranh chấp về thanh toán đối với dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở còn có số điện thoại miễn phí (**1-888-HMO-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang Web Internet



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

của Sở <http://www.hmohelp.ca.gov> có các biểu mẫu phàn nàn, mẫu đơn IMR và hướng dẫn trực tuyến.

Phiên Điều Trần Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Tiểu Bang là cuộc họp với những người đến từ DSS. Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị. Quý vị chỉ có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo với SCFHP và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của quý vị sau 30 ngày, và quý vị chưa yêu cầu IMR.

Quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thư thông báo quyết định về kháng cáo. Với sự cho phép bằng văn bản của quý vị, PCP của quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang cho quý vị nếu PCP được DSS phê duyệt. Quý vị cũng có thể gọi đến DSS để yêu cầu Tiểu Bang phê duyệt yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang từ PCP của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang qua điện thoại hoặc qua thư.

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Bộ Phận Phản Hồi Công Chúng của DSS theo số 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349).
- **Qua thư:** Điền vào biểu mẫu được cung cấp trong thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị. Gửi đến:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Nếu quý vị cần được giúp đỡ để yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ nêu ý kiến của quý vị. Chúng tôi sẽ nêu ý kiến của chúng tôi. Có thể mất tới 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. SCFHP phải tuân thủ quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn DSS đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để tiến hành Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ đặt tính mạng, sức khỏe hoặc chức năng của quý vị vào trạng thái nguy hiểm, quý vị hoặc PCP của quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). DSS phải đưa ra quyết định trong vòng 3 ngày làm việc sau khi nhận được



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

hồ sơ trường hợp hoàn chỉnh của quý vị từ SCFHP.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ một nhà cung cấp hoặc một người nào đó nhận Medi-Cal có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo.

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

- Làm sai lệch hồ sơ y tế
- Kê toa thuốc nhiều hơn cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Không cung cấp dịch vụ nhưng lập hóa đơn
- Chuyên gia không thực hiện dịch vụ nhưng lập hóa đơn cho các dịch vụ của chuyên gia

Hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của người nhận phúc lợi bao gồm:

- Cho mượn, bán hoặc đưa thẻ ID chương trình sức khỏe hoặc Thẻ Nhận Dạng Phúc lợi Medi-Cal (BIC) cho người khác
- Nhận các biện pháp điều trị hoặc thuốc men tương tự hoặc giống nhau như từ nhiều nhà cung cấp
- Đến phòng cấp cứu khi đó không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số ID chương trình sức khỏe của người khác

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

Gửi báo cáo của quý vị đến:

Attn: Compliance Officer
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158
Điện thoại: 1-408-874-1450
Email: reportfraud@scfhp.com



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

7. Các con số và từ ngữ quan trọng cần biết

Các số điện thoại quan trọng

- Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) theo số 1-800-260-2055 (TTY 711).
- Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7: 1-877-509-0294
- Các Dịch Vụ Xã Hội của Quận: 1-408-792-1600. Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều.

Những từ ngữ cần biết

Bác sĩ chuyên khoa (hoặc bác sĩ chuyên môn): Bác sĩ điều trị các loại vấn đề chăm sóc sức khỏe nhất định. Ví dụ, bác sĩ phẫu thuật xương điều trị gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ tim mạch điều trị các vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình để thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Bảo hiểm cho thuốc theo toa: Bảo hiểm cho thuốc men được một nhà cung cấp kê toa.

Bảo hiểm sức khỏe: Bảo hiểm thanh toán cho các chi phí y tế và phẫu thuật bằng cách trả tiền bảo hiểm cho các chi phí liên quan đến bệnh tật hoặc thương tích hay thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Bảo hiểm y tế khác (OHC): Bảo hiểm y tế khác (OHC) là các bảo hiểm y tế tư nhân. Các dịch vụ có thể bao gồm chương trình y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc và/hoặc chương trình bổ sung Medicare (Phần C & D).



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Bao trả (các dịch vụ được đài thọ): Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp cho hội viên của SCFHP theo các điều khoản, điều kiện, giới hạn và ngoại trừ trong hợp đồng Medi-Cal và được liệt kê trong Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) này và bất kỳ văn bản sửa đổi nào khác.

Bệnh nghiêm trọng: Căn bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể dẫn đến tử vong.

Bệnh viện tham gia: Bệnh viện được cấp phép có hợp đồng với SCFHP để cung cấp các dịch vụ cho hội viên vào thời điểm hội viên nhận dịch vụ chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho hội viên bị giới hạn bởi đánh giá sử dụng và chính sách đảm bảo chất lượng của SCFHP hoặc hợp đồng của SCFHP với bệnh viện.

Bệnh viện: Nơi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc nội trú và ngoại trú từ các bác sĩ và y tá.

Các dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được SCFHP đài thọ; các dịch vụ không được bao trả.

Các dịch vụ của bác sĩ: Các dịch vụ được cung cấp bởi người được cấp phép theo luật tiểu bang để hành nghề y khoa hoặc nắn xương, nhưng không bao gồm các dịch vụ được bác sĩ cung cấp khi quý vị nhập viện, được tính vào hóa đơn bệnh viện.

Các dịch vụ dành cho người trưởng thành tại cộng đồng (CBAS): Các dịch vụ tại cơ sở, ngoại trú cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, các liệu pháp, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ gia đình cùng chuyên gia chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, đưa đón và các dịch vụ khác cho hội viên đủ tiêu chuẩn.

Các dịch vụ hộ sinh: Chăm sóc tiền sản, trong khi sinh và sau sinh, bao gồm chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc ngay cho trẻ sơ sinh, được cung cấp bởi các y tá hộ sinh được chứng nhận (CNM) và hộ sinh được cấp phép (LM).

Các dịch vụ hồi sức: Các dịch vụ quý vị nhận được sau tình trạng y tế cấp cứu ổn định.

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Các dịch vụ để ngăn ngừa hoặc trì hoãn việc mang thai.

Các dịch vụ khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT): Dịch vụ EPSDT là phúc lợi dành cho các hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ luôn khỏe mạnh. Các hội viên phải được khám kiểm tra sức khỏe đúng với độ tuổi của họ và sàng lọc thích hợp để tìm kiếm các vấn đề về sức khỏe và sớm điều trị bệnh.

Các dịch vụ ngoài khu vực: Các dịch vụ khi một hội viên ở bên ngoài khu vực dịch vụ.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Các dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cho kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục hoặc nạo phá thai.

Các dịch vụ sức khỏe công cộng: Các dịch vụ sức khỏe hướng tới tất cả mọi người. Trong số các dịch vụ khác, những dịch vụ này bao gồm các dịch vụ phân tích tình trạng sức khỏe, giám sát sức khỏe, tăng cường sức khỏe, phòng ngừa, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ môi trường và vệ sinh, chuẩn bị và đối phó với thảm họa và sức khỏe nghề nghiệp.

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú: Các dịch vụ ngoại trú dành cho hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần mức độ nhẹ đến vừa bao gồm:

- Đánh giá và điều trị về sức khỏe tâm thần cá nhân hoặc theo nhóm (liệu pháp tâm thần)
- Thử nghiệm tâm lý khi được chỉ định về lâm sàng để đánh giá một tình trạng sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ ngoại trú để theo dõi điều trị bằng thuốc
- Tư vấn tâm thần
- Xét nghiệm ngoại trú, các dụng cụ và chất bổ sung

Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa:

- Các dịch vụ ngoại trú:
 - Dịch vụ sức khỏe tâm thần (đánh giá, phát triển kế hoạch, trị liệu, hồi phục và phụ trợ)
 - Dịch vụ hỗ trợ thuốc
 - Dịch vụ điều trị tăng cường ban ngày
 - Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
 - Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ ổn định khủng hoảng
 - Dịch vụ quản lý trường hợp có mục tiêu
 - Dịch vụ hành vi trị liệu
 - Điều phối chăm sóc chuyên sâu (ICC)
 - Dịch vụ chuyên sâu tại nhà (IHBS)
 - Chăm sóc nuôi dưỡng trị liệu (TFC)
- Các dịch vụ tại nơi cư trú:
 - Dịch vụ điều trị tại nơi cư trú cho người trưởng thành
 - Dịch vụ điều trị khủng hoảng tại nơi cư trú



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Các dịch vụ nội trú:
 - Dịch vụ của bệnh viện tâm thần nội trú cấp tính
 - Dịch vụ chuyên nghiệp của bệnh viện tâm thần nội trú
 - Dịch vụ của cơ sở sức khỏe tâm thần

Các dịch vụ và thiết bị hỗ trợ chức năng: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị giữ, học hỏi và cải thiện các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày.

Các Lựa Chọn Chăm Sóc Sức Khỏe (HCO): Chương trình có thể ghi danh hoặc ngừng ghi danh quý vị trong chương trình sức khỏe.

Các phúc lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc men được đài thọ trong chương trình sức khỏe nào.

Các tình trạng bệnh mạn tính: Một căn bệnh hoặc vấn đề y tế khác không thể chữa khỏi hoàn toàn hoặc sẽ tệ đi theo thời gian hoặc phải được điều trị để tình trạng không tệ hơn.

Cán bộ quản lý trường hợp: Y tá đã đăng ký hoặc nhân viên xã hội có thể giúp quý vị hiểu các vấn đề sức khỏe chính và sắp xếp việc chăm sóc với nhà cung cấp của quý vị.

Căn bệnh giai đoạn cuối: Tình trạng y tế không thể hồi phục và gần như sẽ dẫn đến tử vong trong vòng một năm trở xuống nếu bệnh tiến triển theo lộ trình tự nhiên.

Cần thiết về mặt y tế (hay cần thiết về mặt y khoa): Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là những dịch vụ quan trọng, hợp lý và để bảo vệ sự sống. Dịch vụ chăm sóc này cần thiết để giúp bệnh nhân không mắc bệnh nghiêm trọng hay khuyết tật. Dịch vụ chăm sóc này giảm đau nghiêm trọng bằng cách điều trị bệnh, bệnh lý hoặc thương tổn. Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ Medi-Cal bao gồm chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc hỗ trợ bệnh lý hay tình trạng thể chất hoặc tâm thần, bao gồm các rối loạn sử dụng chất gây nghiện, như được trình bày trong Phần 1396d(r) của Tiêu Mục 42, Bộ Luật Hoa Kỳ.

Cấp tính: Tình trạng y tế bất ngờ, cần chăm sóc y tế nhanh chóng và không kéo dài lâu.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn: Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24 giờ một ngày do các chuyên viên sức khỏe được đào tạo cung cấp.

Chăm sóc cuối đời: Chăm sóc để giảm nhẹ những khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên mắc bệnh giai đoạn cuối (không sống được quá 6 tháng nữa).

Chăm sóc chính: Hãy xem “Chăm sóc định kỳ”.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc trong một cơ sở lâu hơn tháng nhập viện.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn: Các dịch vụ được đài thọ do y tá được cấp phép, nhân viên kỹ thuật và/hoặc chuyên gia trị liệu cung cấp trong thời gian điều trị tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn hoặc tại nhà của hội viên.

Chăm sóc định kỳ: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa, thăm khám sức khỏe trẻ em hoặc chăm sóc như chăm sóc tái khám định kỳ. Mục tiêu của chăm sóc định kỳ là phòng ngừa các vấn đề về sức khỏe.

Chăm sóc giảm nhẹ: Chăm sóc để giảm bớt những khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên bị bệnh nghiêm trọng.

Chăm sóc khẩn cấp (hoặc các dịch vụ khẩn cấp): Các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh tật, chấn thương hoặc tình trạng không mang tính cấp cứu cần chăm sóc y tế. Quý vị có thể được chăm sóc khẩn cấp bởi nhà cung cấp ngoài mạng lưới: nếu không có sẵn hoặc không thể tiếp cận các nhà cung cấp trong mạng lưới.

Chăm sóc liên tục: Khả năng một hội viên của chương trình có thể tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp hiện tại của họ trong tối đa 12 tháng nếu nhà cung cấp và SCFHP đồng ý.

Chăm sóc nội trú: Khi quý vị nằm viện hoặc nơi khác qua đêm để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.

Chăm sóc ngoại trú của bệnh viện: Chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật được thực hiện tại bệnh viện mà không nhập viện với tư cách bệnh nhân nội trú.

Chăm sóc ngoại trú: Khi quý vị không phải nằm viện hoặc ở nơi khác qua đêm để nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà: Các dịch vụ và chăm sóc điều dưỡng chuyên môn được cung cấp tại nhà.

Chăm sóc tại phòng cấp cứu: Kiểm tra do bác sĩ (hoặc nhân viên dưới sự hướng dẫn của bác sĩ như được pháp luật cho phép) để biết có tình trạng y tế cấp cứu không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế giúp quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở.

Chăm sóc theo dõi: Chăm sóc thường xuyên để kiểm tra tình trạng của bệnh nhân sau khi nằm viện hoặc trong giai đoạn điều trị.

Chăm sóc y tế tại nhà: Loại hình chăm sóc cung cấp chất lượng chăm sóc sức khỏe tốt hơn, cải thiện khả năng tự quản lý của hội viên trong việc chăm sóc bản thân và giảm các chi phí không thể tránh khỏi theo thời gian.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Cho phép trước (phê duyệt trước): Quy trình chính thức yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhận được sự cho phép để cung cấp các dịch vụ hoặc thủ thuật cụ thể.

Chuyển dạ: Khi phụ nữ ở giai đoạn thứ ba của thai kỳ và không thể được chuyển đến bệnh viện một cách an toàn trước khi sinh hoặc việc chuyển đến viện có thể gây nguy hại đến sức khỏe và sự an toàn của sản phụ và thai nhi.

Chương Trình Các Dịch Vụ Dành Cho Trẻ Em California (CCS): Chương trình cung cấp các dịch vụ cho trẻ đến 21 tuổi với một số căn bệnh và vấn đề về sức khỏe nhất định.

Chương trình chăm sóc có quản lý: Chương trình Medi-Cal chỉ sử dụng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, nhà thuốc và bệnh viện nhất định cho người thụ hưởng Medi-Cal ghi danh trong chương trình này. SCFHP là chương trình chăm sóc có quản lý.

Chương trình: Hãy xem “Chương trình chăm sóc có quản lý”.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp: Danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của SCFHP.

Danh mục thuốc: Danh sách các loại thuốc hoặc vật dụng đáp ứng các tiêu chí cụ thể và được phê duyệt cho hội viên.

Danh sách thuốc được ưu tiên (PDL): Danh sách các loại thuốc được lựa chọn do chương trình sức khỏe này phê duyệt mà bác sĩ của quý vị có thể kê toa cho quý vị. Cũng được gọi là danh mục thuốc.

DHCS: California Department of Health Care Services (Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California). Đây là văn phòng của Tiểu Bang giám sát chương trình của Medi-Cal.

Dịch vụ không được đài thọ: Một dịch vụ không được SCFHP đài thọ.

DMHC: California Department of Managed Health Care (Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California). Đây là văn phòng của Tiểu Bang giám sát các chương trình sức khỏe có quản lý.

Điều Phối Các Phúc Lợi (COB): Quá trình xác định loại bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có trách nhiệm với việc điều trị và thanh toán chính cho các hội viên có nhiều hơn một loại bảo hiểm y tế.

Đồng thanh toán: Khoản thanh toán mà quý vị chi trả, thường vào thời điểm nhận dịch vụ, ngoài khoản thanh toán của hãng bảo hiểm.

Đưa đón không mang tính chất y tế: Đến và đi từ cuộc hẹn thăm khám đối với dịch vụ Medi-Cal được đài thọ do nhà cung cấp của quý vị cho phép.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Đưa đón y tế cấp cứu: Vận chuyển bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế cấp cứu.

Đưa đón y tế không khẩn cấp (NEMT): Đưa đón khi quý vị không thể đến cuộc hẹn thăm khám y tế được đài thọ bằng xe hơi, xe buýt, tàu hỏa hoặc taxi. SCFHP thanh toán cho NEMT với chi phí thấp nhất cho các nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đưa đón đến cuộc hẹn.

Gian lận: Hành động cố ý lừa dối hoặc trình bày sai do một người biết rõ việc lừa dối có thể dẫn đến một số phúc lợi không được phép cho người đó hoặc người khác.

Giấy giới thiệu: Khi PCP của quý vị cho biết quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ yêu cầu phải có giấy giới thiệu và phê duyệt trước.

Hệ Thống Sức Khỏe Có Tổ Chức Của Quận (COHS): Cơ quan địa phương được thành lập bởi ban giám sát quận để ký hợp đồng với chương trình Medi-Cal. Người thụ hưởng đã ghi danh chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ từ tất cả các nhà cung cấp của COHS.

Hội viên: Bất kỳ người thụ hưởng Medi-Cal nào hội đủ điều kiện ghi danh với SCFHP, những người có quyền nhận các dịch vụ được đài thọ.

Khám sàng lọc: Đánh giá sức khỏe do bác sĩ hoặc y tá được đào tạo khám sàng lọc để xác định tình trạng khẩn cấp của nhu cầu chăm sóc của quý vị.

Kháng cáo: Yêu cầu từ hội viên với SCFHP để xem xét và thay đổi một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về việc đài thọ cho một dịch vụ được yêu cầu.

Khiếu nại: Bằng lời nói hoặc văn bản, hội viên cho biết sự không hài lòng về SCFHP, một nhà cung cấp hoặc chất lượng chăm sóc hay chất lượng dịch vụ được cung cấp. Phàn nàn giống với khiếu nại.

Khiếu nại: Bằng lời nói hoặc văn bản, hội viên cho biết sự không hài lòng về SCFHP, một nhà cung cấp hoặc chất lượng chăm sóc hay dịch vụ được cung cấp. Phàn nàn giống với khiếu nại.

Khu vực dịch vụ: Khu vực địa lý mà SCFHP phục vụ. Bao gồm quận Santa Clara.

Mạng lưới: Nhóm các bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và nhà cung cấp khác có hợp đồng với SCFHP để cung cấp dịch vụ chăm sóc.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Medicare: Chương trình bảo hiểm sức khỏe của liên bang dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người trẻ mắc khuyết tật, và người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần chạy thận nhân tạo hoặc cấy ghép thận, đôi khi được gọi là ESRD).

Nằm viện: Nhập viện để điều trị với tư cách bệnh nhân nội trú.

Ngừng ghi danh: Ngừng sử dụng chương trình sức khỏe này vì quý vị không còn đủ tiêu chuẩn hoặc chuyển sang một chương trình sức khỏe khác. Quý vị phải ký vào biểu mẫu cho biết quý vị không còn muốn sử dụng chương trình sức khỏe này hoặc gọi cho HCO và ngừng ghi danh qua điện thoại.

Người ghi danh: Hội viên của một chương trình sức khỏe và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

Nhà cung cấp có chuyên môn: Bác sĩ có chuyên môn trong lĩnh vực hành nghề thích hợp để điều trị tình trạng của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP): Nhà cung cấp được cấp phép mà với nhà cung cấp này quý vị nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. PCP của quý vị giúp quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Một số dịch vụ chăm sóc cần được phê duyệt trước, ngoại trừ:

- Quý vị có tình trạng cấp cứu.
- Quý vị cần chăm sóc sản phụ khoa.
- Quý vị cần các dịch vụ nhạy cảm.
- Quý vị cần chăm sóc kế hoạch hóa gia đình.

PCP có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản phụ khoa
- FQHC hoặc RHC
- Chuyên viên y tá
- Trợ lý bác sĩ
- Phòng khám

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà: Các nhà cung cấp mang lại cho quý vị các dịch vụ và chăm sóc điều dưỡng chuyên môn tại nhà.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe: Các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa như bác sĩ phẫu thuật, bác sĩ điều trị ung thư hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt của cơ thể và làm việc với SCFHP hoặc nằm trong mạng lưới của SCFHP. Các nhà cung cấp trong mạng lưới của SCFHP phải có giấy phép để hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị dịch vụ được SCFHP đài thọ.

Thông thường, quý vị cần có giấy giới thiệu từ PCP của mình để thăm khám với bác sĩ chuyên khoa. PCP của quý vị có thể cần phê duyệt trước từ SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ từ bác sĩ chuyên khoa.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu từ PCP của mình cho một số loại dịch vụ như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc sản phụ khoa hoặc các dịch vụ nhạy cảm.

Các loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Chuyên gia thính giác là nhà cung cấp kiểm tra thính lực.
- Y tá hộ sinh được chứng nhận là y tá chăm sóc quý vị trong quá trình mang thai và sinh con.
- Bác sĩ gia đình là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường cho mọi người ở tất cả mọi lứa tuổi.
- Bác sĩ đa khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y tế thông thường.
- Bác sĩ nội khoa là bác sĩ được đào tạo đặc biệt về nội khoa, bao gồm các bệnh tật.
- Y tá hành nghề được cấp phép là y tá được cấp phép làm việc với bác sĩ của quý vị.
- Tư vấn viên là người giúp đỡ quý vị với các vấn đề gia đình.
- Trợ lý y tế hoặc trợ lý y tế được chứng nhận là người không được cấp phép, giúp đỡ bác sĩ của quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị.
- Chuyên viên y tế cấp độ trung bình là tên gọi dùng cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe như y tá hộ sinh, trợ lý bác sĩ hoặc chuyên viên điều dưỡng.
- Y tá gây mê/gây tê là y tá gây mê/gây tê cho quý vị.
- Chuyên viên điều dưỡng hoặc trợ lý bác sĩ là người làm việc tại phòng khám hoặc văn phòng của bác sĩ, và sẽ thực hiện chẩn đoán, điều trị và chăm sóc quý vị trong mức độ hạn chế.
- Bác sĩ sản phụ khoa (OB/GYN) là bác sĩ chăm sóc sức khỏe phụ nữ, bao gồm giai đoạn mang thai và sinh nở.
- Chuyên gia trị liệu cơ năng là nhà cung cấp giúp quý vị lấy lại các kỹ năng hàng ngày và hoạt động sau khi bị ốm hoặc chấn thương.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

- Bác sĩ nhi khoa là bác sĩ điều trị cho trẻ từ sơ sinh đến tuổi thiếu niên.
- Chuyên gia vật lý trị liệu là nhà cung cấp giúp quý vị hồi phục sức khỏe sau khi bị ốm hoặc chấn thương.
- Bác sĩ chuyên khoa chân là bác sĩ chăm sóc bàn chân của quý vị.
- Chuyên gia tâm lý là người điều trị các vấn đề về sức khỏe tâm thần nhưng không kê toa thuốc.
- Y tá được đăng ký là y tá được đào tạo nhiều hơn y tá hành nghề được cấp phép và có giấy phép để thực hiện một số nhiệm vụ với bác sĩ của quý vị.
- Chuyên gia trị liệu hô hấp là nhà cung cấp giúp quý vị với việc hô hấp của mình.
- Bác sĩ bệnh học lời nói là nhà cung cấp giúp quý vị với lời nói của mình.

Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần: Những cá nhân được cấp phép cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần và sức khỏe hành vi cho bệnh nhân.

Nhà cung cấp không tham gia: Một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của SCFHP.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới: Một nhà cung cấp không nằm trong mạng lưới SCFHP của quý vị.

Nhà cung cấp tham gia (hay bác sĩ tham gia): Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên viên chăm sóc sức khỏe được cấp phép khác hay cơ sở sức khỏe được cấp phép, bao gồm các cơ sở phụ cấp có hợp đồng với SCFHP để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho bệnh nhân vào thời điểm bệnh nhân nhận dịch vụ chăm sóc.

Nhà cung cấp trong mạng lưới: Hãy xem “Nhà cung cấp tham gia”.

Phẫu thuật tái tạo: Phẫu thuật để điều chỉnh hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo hình dáng bình thường trong phạm vi cao nhất có thể. Các cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do dị tật bẩm sinh, các bất thường phát triển, thương tích, nhiễm trùng, khối u, hoặc bệnh tật gây ra.

Phê duyệt trước (hoặc sự cho phép trước): PCP của quý vị có thể cần nhận được phê duyệt từ SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị trước khi quý vị nhận các dịch vụ nhất định. SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ chỉ phê duyệt các dịch vụ mà quý vị cần. SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị sẽ không phê duyệt các dịch vụ của nhà cung cấp không tham gia nếu SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị tin rằng quý vị có thể nhận các dịch vụ tương tự hoặc phù hợp hơn thông qua các nhà cung cấp của SCFHP. Giấy giới thiệu không phải là sự phê duyệt. Quý vị phải nhận được phê duyệt từ SCFHP hoặc mạng lưới của quý vị.

Phí bảo hiểm: Số tiền đóng bảo hiểm; chi phí bảo hiểm.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Phí Cho Dịch Vụ (FFS): Điều này có nghĩa là quý vị không ghi danh vào một chương trình sức khỏe chăm sóc có quản lý. Trong FFS, bác sĩ của quý vị phải chấp nhận Medi-Cal “trực tiếp” và lập hóa đơn trực tiếp cho Medi-Cal với các dịch vụ mà quý vị nhận được.

Phòng Khám Sức Khỏe Vùng Nông Thôn (RHC): Trung tâm sức khỏe trong khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại RHC.

Phòng khám: Cơ sở mà bệnh nhân có thể chọn làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Đó có thể là Trung Tâm Sức Khỏe Chất Lượng Liên Bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám Sức Khỏe Vùng Nông Thôn (RHC), Phòng Khám Sức Khỏe Dành Cho Người Mỹ Bản Địa hoặc cơ sở chăm sóc chính khác.

Phòng Ngừa Khuyết Tật và Sức Khỏe cho Trẻ Em (CHDP): Chương trình sức khỏe công cộng thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân đối với dịch vụ đánh giá sức khỏe sớm để phát hiện và ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ nhỏ và thanh thiếu niên. Chương trình giúp đỡ trẻ nhỏ và thanh thiếu niên đủ tiêu chuẩn tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông thường. PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.

Tình trạng y tế cấp cứu: Tình trạng y tế hoặc tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng như chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau dữ dội mà một người với kiến thức về sức khỏe và y tế bình thường có lý do hợp lý để tin rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức có thể:

- Đặt sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng
- Gây suy giảm chức năng cơ thể
- Khiến một bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể không thể hoạt động được

Tình trạng y tế khẩn cấp về tâm thần: Rối loạn tâm thần với các triệu chứng nặng nề hoặc nghiêm trọng đủ để gây nguy hiểm ngay lập tức cho bản thân quý vị hoặc người khác hay quý vị ngay lập tức không thể cung cấp hoặc sử dụng thực phẩm, nơi trú ẩn hoặc quần áo do rối loạn tâm thần.

Thiết bị chỉnh hình: Thiết bị được sử dụng để hỗ trợ hoặc bổ trợ gắn bên ngoài cơ thể để hỗ trợ hoặc chỉnh hình một bộ phận cơ thể bị thương nặng hoặc bị bệnh và cần thiết về mặt y tế để phục hồi sức khỏe của hội viên.

Thiết bị giả: Thiết bị giả gắn với cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị mất.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.

Thiết bị y tế lâu bền (DME): Thiết bị được coi là cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác yêu cầu. SCFHP quyết định sẽ thuê hay mua DME. Chi phí thuê không được cao hơn chi phí mua. Sửa chữa thiết bị y tế được đài thọ.

Thuốc không có trong danh mục: Loại thuốc không được liệt kê trong danh mục thuốc.

Thuốc theo toa: Loại thuốc luật pháp đòi hỏi cần có toa của nhà cung cấp được cấp phép để cấp phát, không giống các loại thuốc không cần toa (OTC).

Trung Tâm Sinh Nở Độc Lập (FBC): Các cơ sở y tế nơi sản phụ có kế hoạch sinh con, cách xa nơi cư trú của sản phụ, được cấp phép hoặc được tiểu bang phê duyệt cho phép cung cấp dịch vụ chăm sóc tiền sản trước khi chuyển dạ và sinh con hoặc chăm sóc sau sinh và các dịch vụ cứu thương khác có trong chương trình. Những cơ sở này không phải là bệnh viện.

Trung Tâm Sức Khỏe Chất Lượng Liên Bang (FQHC): Trung tâm sức khỏe trong khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc chính và phòng ngừa tại FQHC.

Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (CNM): Một cá nhân được cấp phép là Y Tá Có Đăng Ký và được Ủy Ban Điều Dưỡng Có Đăng Ký của California chứng nhận là y tá hộ sinh. Y tá hộ sinh được chứng nhận được phép tham gia các ca sinh thường.



Hãy gọi đến Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-260-2055 (TTY 711). Santa Clara Family Health Plan làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Cuộc gọi miễn phí. Hoặc hãy gọi đến Dịch Vụ Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.scfhp.com.



Santa Clara Family
Health Plan™

SH3240A

50343E_eoc

© 2020, Santa Clara Family Health Plan. All rights reserved.