

## Quyền và Trách Nhiệm Của Hội Viên

Với tư cách là hội viên của SCFHP, quý vị có các quyền và trách nhiệm nhất định. Quyền là những gì mà quý vị có thể mong đợi sẽ nhận được, bao gồm cả biện pháp điều trị và thông tin cần thiết. Trách nhiệm là những gì mà chúng tôi mong đợi quý vị sẽ thực hiện với tư cách là hội viên của SCFHP. Hai danh sách tiếp theo sẽ giải thích các quyền và trách nhiệm đó.

### Các Quyền của Hội Viên

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 ngừa 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.
- 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 Chế 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 Hội Viên**

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.
- 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](http://www.scfhp.com) hoặc quý vị có 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.