

## Sức khỏe tâm thần

### CHÌA KHÓA ĐỂ SỐNG KHỎE MẠNH

Sức khỏe tâm thần là việc suy nghĩ và cảm xúc của quý vị ảnh hưởng đến đời sống của quý vị như thế nào. Sức khỏe tâm thần của quý vị ra sao?

Một số dấu hiệu có thể cho thấy rằng quý vị đang gặp vấn đề mà có thể điều trị được. Các ví dụ về những dấu hiệu này là:

- Ít niềm vui trong cuộc sống hoặc cảm thấy vô ích hay tội lỗi
- Khóc lóc mà không biết lý do tại sao
- Thấy ít năng lượng hay dễ nổi giận
- Tâm trạng dao động—cảm thấy rất hưng phấn, rồi lại thấy rất chán nản
- Lo lắng hay sợ hãi quá mức
- Nhìn thấy hay nghe thấy những thứ không có ở đó

Nếu quý vị có những triệu chứng như vậy thì hãy báo cho bác sĩ của mình. Bác sĩ sẽ giúp quý vị được chăm sóc để giúp quý vị cảm thấy tốt hơn. Điều này có thể bao gồm việc trao đổi với một chuyên gia về sức khỏe tâm thần và dùng thuốc.

Quý vị có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Quận Santa Clara (Santa Clara County Behavioral Health



### Hãy Gọi Chúng Tôi

#### Dịch Vụ Khách Hàng

8 giờ sáng đến 8 giờ tối, thứ Hai đến thứ Sáu

**1-877-723-4795**

**TTY/TDD 1-800-735-2929 hoặc 711**

Services) để được trợ giúp thêm:

- Để gọi Đường Dây Nóng Hỗ Trợ về Tự Tử và Khủng Hoảng 24/7, xin gọi số **1-800-273-8255**.
- Để biết về dịch vụ về sức khỏe tâm thần, 24/7, xin gọi số **1-800-704-0900**.
- Để biết về dịch vụ hỗ trợ trong việc sử dụng chất gây nghiện, xin gọi số **1-800-488-9919**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến

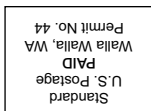
5 giờ chiều.

Để được trợ giúp khẩn cấp, vui lòng gọi số **911**.

Nguồn tham khảo: American Psychological Association; Mental Health America

MV

Thông tin về sức khỏe và sống khỏe hoặc phòng ngừa





# Có phải là bệnh suyễn không?

## CÁCH PHÁT HIỆN RA CÁC TRIỆU CHỨNG

Hen suyễn là một bệnh về phổi mãn tính khiến đường thở bị hẹp lại, làm cho quý vị bị khó thở. Đôi khi các triệu chứng bệnh là rất nhẹ và tự biến mất. Nhưng đôi khi các triệu chứng có thể xấu đi. Khi điều này xảy ra, người bệnh có thể bị lên cơn hen. Điều rất quan trọng là phải phát hiện ra các triệu chứng và được trợ giúp về y tế.

### Các dấu hiệu bệnh là gì?

Các triệu chứng thông thường của bệnh hen suyễn gồm:

- Ho

- Thở khò khè
- Tức ngực
- Hụt hơi

### Nguyên nhân của bệnh là gì?

Không phải lúc nào cũng biết được nguyên nhân. Nhưng một số thứ—được biết đến như là tác nhân—có thể gây ra triệu chứng hoặc làm cho chúng trở nên nặng hơn. Các tác nhân phổ biến bao gồm:

- Chất gây dị ứng, chẳng hạn như mạt bụi; động vật có lông; nấm mốc; và phấn hoa từ cây, cỏ và hoa
- Khói thuốc lá, ô nhiễm không khí và

một số hóa chất nhất định

- Nhiễm trùng đường hô hấp
- Hoạt động thể chất
- Bị căng thẳng

### Điều trị hen suyễn

Không có cách chữa lành bệnh hen suyễn. Nhưng bệnh này có thể kiểm soát được. Ví dụ, quý vị có thể tránh các tác nhân gây bệnh và dùng thuốc.

Bệnh hen suyễn được điều trị bằng hai loại thuốc:

- Thuốc tác dụng nhanh (thuốc cấp cứu). Các thuốc này làm giảm tạm thời các triệu chứng hen suyễn.
- Thuốc tác dụng lâu dài. Các thuốc này được dùng hàng ngày để tránh bị sưng đường hô hấp. Điều quan trọng là

phải dùng thuốc hen suyễn đúng cách. Hãy nhớ làm theo chỉ dẫn của bác sĩ.

### Khi nào cần được giúp đỡ

Nếu quý vị nghĩ là mình bị bệnh hen suyễn, hãy đến khám bác sĩ. Bác sĩ có thể tìm ra xem quý vị có bị bệnh hay không và tác nhân là gì cũng như giúp quý vị kiểm soát các triệu chứng.

Hãy tìm trợ giúp y tế ngay lập tức nếu quý vị:

- Gặp khó khăn khi đi bộ hoặc khi nói vì quý vị bị hết hơi
- Môi hay móng tay chuyển màu xanh
- Thấy đau ở ngực

Nguồn tham khảo: American Academy of Allergy, Asthma & Immunology; National Heart, Lung, and Blood Institute

## Nhiều bệnh viện hơn! Nhiều lựa chọn hơn!

Chúng tôi rất vui mừng thông báo rằng Trung Tâm Y Tế Khu Vực (Regional Medical Center) của San Jose giờ thuộc mạng lưới Santa Clara Family Health Plan. Điều này có nghĩa là quý vị có quyền đến khám tại tất cả các bệnh viện đa khoa ở Quận Santa Clara.

### SCFHP CUNG CẤP CHƯƠNG TRÌNH GIÁO DỤC VỀ BỆNH HEN SUYỄN

miễn phí. Hãy vào cổng thông tin [mySCFHP](http://mySCFHP) dành cho hội viên tại [www.member.scfhp.com](http://www.member.scfhp.com) để ghi danh. Nếu quý vị là thành viên Kaiser, xin vào trang [www.kp.org](http://www.kp.org).



## **Phân Biệt Đối Xử là Vi Phạm Pháp Luật**

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính. SCFHP không loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ khác biệt vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính.

SCFHP:

- Cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí cho những người khuyết tật để giao tiếp với chúng tôi có hiệu quả, như:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ năng lực
  - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ in lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể tiếp cận, các định dạng khác)
- Cung cấp miễn phí các dịch vụ ngôn ngữ cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
  - Thông dịch viên đủ năng lực
  - Thông tin được trình bày bằng ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên hệ Dịch Vụ Khách Hàng theo số điện thoại 1-877-723-4795, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Những người sử dụng TTY/TDD gọi số 1-800-735-2929 hoặc 711.

Nếu bạn tin rằng SCFHP không cung cấp những dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, khuyết tật, hoặc giới tính, bạn có thể nộp đơn khiếu nại với:

Attn: Appeals and Grievances Department Santa  
Clara Family Health Plan  
6201 San Ignacio Ave  
San Jose, CA 95119  
Điện thoại: 1-877-723-4795  
TTY/TDD: 1-800-735-2929 hoặc 711  
Fax: 1-408-874-1962  
Email: CalMediConnectGrievances@scfhp.com

Bạn có thể trực tiếp nộp đơn khiếu nại hoặc gửi qua đường bưu điện, chuyển fax, hoặc email. Nếu quý vị cần hỗ trợ nộp đơn khiếu nại, người đại diện Dịch Vụ Khách Hàng luôn sẵn sàng giúp quý vị.

Bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền lên U.S. Department of Health and Human Services (Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ), Office for Civil Rights (Văn Phòng Dân Quyền) bằng hình thức điện tử qua Office for Civil Rights Complaint Portal, có trên trang <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, hoặc qua đường bưu điện hoặc bằng điện thoại tại:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
Điện thoại: 1-800-368-1019  
TDD: 1-800-537-7697

Các mẫu khiếu nại có trên trang <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



## Language Assistance Services

**English:** ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Customer Service at 1-877-723-4795, Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m. TTY/TDD users should call 1-800-735-2929 or 711. The call is free.

**Español (Spanish):** ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame a Servicio al Cliente al 1-877-723-4795, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. Los usuarios de TTY/TDD deben llamar al 1-800-735-2929 o al 711. La llamada es gratuita.

**Tiếng Việt (Vietnamese):** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-877-723-4795, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Những người sử dụng TTY/TDD gọi đến số 1-800-735-2929 hoặc 711. Cuộc gọi được miễn phí.

**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 1-877-723-4795 联系客户服务部，工作时间是周一至周五早上 8:00 至晚上 8:00。TTY/TDD 用户请致电 1-800-735-2929 或 711。这是免费电话。

**Tagalog – Filipino (Tagalog):** PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa Serbisyo para sa Customer sa 1-877-723-4795, Lunes hanggang Biyernes, mula 8 a.m. hanggang 8 p.m. Dapat tumawag ang mga TTY/TDD user sa 1-800-735-2929 o 711. Libre ang tawag.

**한국어 (Korean):** 주의:한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 월요일부터 금요일까지 오전 8시부터 오후 8시 사이에 1-877-723-4795 번으로 고객 서비스 부서에 전화해 주십시오. TTY/TDD 사용자는 1-800-735-2929 번 또는 711 번으로 전화해 주시면 됩니다.통화료는 무료입니다.

**Հայերեն (Armenian):** Ուշադրութեամբ խոսու՛մ եք հայերեն, ապա լեզվական օգնության ծառայությունները Ձեզ կտրամադրվեն անվճար: Զանգահարեք Հաճախորդների սպասարկման կենտրոն 1-877-723-4795 հեռախոսահամարով՝ երկուշաբթիից ուրբաթ՝ 8 a.m.-ից 8 p.m.-ը: TTY/TDD օգտվողները պետք է զանգահարեն 1-800-735-2929 կամ 711: Զանգն անվճար է:

**Русский (Russian):** ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика. Звоните в службу поддержки клиентов по номеру 1-877-723-4795 с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00. Лица, пользующиеся телетайпом / телекоммуникационными устройствами для глухих (TTY/TDD), могут связаться по номерам 1-800-735-2929 или 711. Звонки бесплатные.

### فارسی (Persian, Farsi):

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، سرویس های دستیار زبان به صورت رایگان در دسترس هستند. از طریق شماره 4795-723-877-1 روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 8 عصر با سرویس مشتری تماس بگیرید. کاربران TTY/TDD می توانند از طریق شماره 1-800-735-2929 یا 711 تماس بگیرند. این تماس رایگان است.

**日本語 (Japanese):** 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語サービスをご利用いただけます。月曜日から金曜日、午前 8 時～午後 8 時に対応のカスタマーサービス(1-877-723-4795)までご連絡ください。TTY/TDD ご利用の方は、1-800-735-2929 または 711 に電話してください。通話料金は無料です。

**Hmoob (Hmong):** LUS CEEV:Yog koj hais lus Hmoob, peb muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu Rau Lub Chaw Pab Cuam Neeg Qhua rau ntwam 1-877-723-4795, hnuv Monday txog Friday, 8 teev sawv ntxov txog 8 teev tsaus ntuj. Tus xov tooj rau cov neeg TTY/TDD hu rau 1-800-735-2929 lossis 711. Yog tus xov tooj hu dawb.

**ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi):** ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਤੋਂ ਰਾਤ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ ਤੇ, 1-877-723-4795 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। TTY/TDD ਵਰਤਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ 1-800-735-2929 ਜਾਂ 711 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਕਾਲ ਮੁਫਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

**العربية(Arabic):**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً. اتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-877-723-4795، من الإثنين إلى الجمعة، 8 ص إلى 8 م. مستخدمي الهاتف النصي/جهاز الاتصال لضعاف السمع يمكنهم الاتصال على الرقم 1-800-735-2929 أو 711. اتصل مجاناً.

**हिंदी (Hindi):** ध्यान दें: अगर आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएँ निःशुल्क उपलब्ध हैं। आप सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8 बजे से रात के 8 बजे तक ग्राहक सेवा को 1-877-723-4795 पर कॉल कर सकते हैं। TTY/TDD उपयोगकर्ताओं को 1-800-735-2929 या 711 पर कॉल करना चाहिए। कॉल निःशुल्क है।

**ภาษาไทย (Thai):** เรียบ: หากท่านพูดภาษาไทย เรามีบริการความช่วยเหลือทางคำานภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย โทรติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าที่ 1-877-723-4795 ได้ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. ผู้ใช้ TTY/TDD สามารถโทรติดต่อได้ที่ 1-800-735-2929 หรือ 711 โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

**ខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian):** ប្រមូលកិច្ចទុកដាក់: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ សេវាផ្នែកទំនាក់ទំនងអតិថិជនតាមលេខ 1 877 723 4795 អាចរកបានពីថ្ងៃច័ន្ទ ដល់សុក្រ ម៉ោង 8 ព្រឹក ដល់ 8 ល្ងាច។ អ្នកប្រើ TTY/TDD គួរតែទូរស័ព្ទមកលេខ 1 800 735 2929 ឬ 711 ។ ការហៅទូរស័ព្ទគឺឥតគិតថ្លៃ។

**ພາສາລາວ (Lao):** ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ໃຫ້ໂທຫາ ຝ່າຍບໍລິການລູກຄ້າທີ່ເບີ 1-877-723-4795, ເຊິ່ງເປີດໃຫ້ບໍລິການ 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ, ຕັ້ງແຕ່ 8 ໂມງເຊົ້າຫາ 8 ໂມງ ແລງ. ຜູ້ທີ່ໃຊ້ TTY/TDD ແມ່ນໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-735-2929 ຫຼື 711. ການໂທແມ່ນໂທຟຣີ.

## Phân tích về việc hút thuốc lá

Dưới đây là một vài cách mà thuốc lá ảnh hưởng đến cơ thể quý vị.

**Đường thở.** Khi hút thuốc, các mô trong phổi của quý vị bị viêm. Điều này có thể dẫn đến các rối loạn nghiêm trọng, chẳng hạn như COPD (chronic obstructive pulmonary disease hay bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính). Việc hút thuốc có thể gây ung thư ở:

- › Phổi
- › Họng
- › Miệng

**Tim và mạch máu.** Hút thuốc gây hại cho các tế bào lót mạch máu và tim cũng như có thể làm tăng nguy cơ có các cục máu đông gây ra cơn đau tim. Việc làm tổn thương lớp tế bào lót mạch máu có thể khiến mạch máu bị hẹp lại. Điều này nghĩa là không có đủ máu chảy đến:

- › Thận
- › Cánh tay, chân
- › Dạ dày và bàn chân

Điều này có thể dẫn đến các vấn đề như cơn đau và chứng hoại tử, đặc biệt trong trường hợp quý vị cũng bị tiểu đường.

**Não bộ.** Các cục máu đông hình thành trong động mạch bị tổn thương có thể đi đến não của quý vị và gây ra đột quỵ.

**Xương và gân.** Hút thuốc làm tăng nguy cơ mắc bệnh loãng xương ở cả nam và nữ. Trong bệnh này, xương yếu đi và dễ gãy hơn. Người hút thuốc cũng có rủi ro cao hơn bị:

- › Tổn thương do sử dụng quá mức, như là viêm gân
- › Tổn thương do chấn thương, như bị bong gân

**Hệ miễn dịch.** Người hút thuốc bị giảm số lượng một số loại tế bào tiêu diệt vi trùng so với người không hút thuốc. Điều này khiến quý vị dễ bị nhiễm trùng hơn.



Hút thuốc cũng làm tăng nguy cơ mắc các bệnh về mắt và nha khoa và có thể gây ung thư:

- › Tuyến tụy
- › Cổ tử cung
- › Máu (bệnh thận)
- › Dạ dày
- › Bạch cầu

Phụ nữ hút thuốc có xu hướng gặp nhiều vấn đề trong thời gian thai kỳ hơn. Và em bé của họ có rủi ro cao hơn bị tử vong vì SIDS (sudden infant death syndrome hay hội chứng đột tử ở trẻ sơ sinh) so với những trẻ có mẹ không hút thuốc.

### Các nguồn hỗ trợ giúp bỏ thuốc lá

Ngay khi quý vị ngừng hút thuốc, các rủi ro đối với sức khỏe bắt đầu giảm xuống. Và các rủi ro này sẽ tiếp tục giảm xuống theo thời gian, bất kể quý vị đã hút thuốc trong bao lâu.

Đường Dây Trợ Giúp Cai Thuốc Lá của Asian có dịch vụ tư vấn miễn phí qua điện thoại và cung cấp các tài liệu tự giúp. Xin gọi số **1-800-838-8917** hoặc vào trang **www.asiansmokersquitline.org**.

Breathe California có người hướng dẫn được huấn luyện và các chương trình để giúp bỏ thuốc lá. Hãy gọi cho họ theo số **1-408-998-5865**. Những chương trình này là dành cho quý vị miễn phí.

Ngoài ra, có các loại thuốc giúp quý vị bỏ thuốc lá. Hầu hết các loại thuốc này được SCFHP bảo hiểm. Hãy hỏi bác sĩ của quý vị để biết thêm thông tin.

Nguồn tham khảo: American Academy of Orthopaedic Surgeons; American College of Radiology; American Heart Association; Centers for Disease Control and Prevention; National Institutes of Health; National Kidney Foundation

## Chương Trình Health Care Options

### GIỜ HOẠT ĐỘNG MỚI

Giờ hoạt động của chương trình Health Care Options (HCO) thuộc Medi-Cal đã thay đổi. Tổng Đài Chăm Sóc Khách Hàng của HCO giờ đây mở cửa từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều. Để chọn hoặc thay đổi chương trình Medi-Cal của quý vị, xin gọi số **1-800-430-4263** (TTY: **1-800-430-7077**). Để chọn

hoặc thay đổi chương trình Cal MediConnect của quý vị, xin gọi số **1-844-580-7272** (TTY: **1-800-430-7077**). Đây là số điện thoại miễn phí.

Để biết thêm thông tin, xin vào trang **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/contact-us**. Trang web này cũng có các số điện thoại mà quý vị có thể dùng để gọi đến HCO bằng ngôn ngữ của quý vị.

# Thời điểm và cách nộp đơn khiếu nại chính thức

Thành viên của SCFHP có thể báo cáo khiếu nại chính thức theo một trong các cách sau:

● **Qua điện thoại:** Hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP trong khoảng thời gian từ 8 sáng đến 8 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu theo số **1-877-723-4795**.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc nghe hoặc nói, vui lòng gọi **1-800-735-2929** hoặc **711**. Nếu quý vị gọi đến ngoài khung thời gian này thì xin để lại lời nhắn. Quý vị sẽ được hồi đáp muộn nhất là ngày làm việc tiếp theo.

● **Qua thư:** Điền một mẫu khiếu nại hay viết thư và gửi đến:

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

● **Trực tiếp:** Đến văn phòng bác sĩ của quý vị hay SCFHP và cho biết rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại chính thức.

● **Trực tuyến:** Hãy vào trang **www.scfhp.com**.

Khi báo cáo một khiếu nại chính thức, xin nêu thông tin chi tiết, đặc biệt là ngày xảy ra sự việc. Quý vị có thể nộp khiếu nại chính thức vào bất kỳ lúc nào. Chúng tôi xem xét nghiêm túc tất cả các khiếu nại chính thức.

Quý vị thậm chí có thể nộp khiếu nại chính thức về một bác sĩ hay nhà cung cấp dịch vụ. Khiếu nại chính thức về bác sĩ hay nhà cung cấp dịch vụ có thể liên quan đến vấn đề chất lượng. Các vấn đề chất lượng sẽ được báo cáo cho nhân viên y tế của SCFHP để họ có thể lập kế hoạch nhằm tránh lặp lại vấn đề tương tự. Quý vị cũng có lựa chọn nộp khiếu nại về chất lượng dịch vụ chăm sóc cho Livanta, Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng (Quality Improvement Organization) cho California. Hãy gọi số miễn phí của Livanta tại **1-877-588-1123**. Người dùng TTY/TDD xin gọi số **1-855-887-6668**.

Khi quý vị gọi để báo cáo một khiếu nại chính thức, quy trình

sẽ bắt đầu bằng việc Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng (Customer Service Representative hay CSR) xác minh thông tin liên lạc của quý vị. Trong một số trường hợp, CSR sẽ cố giúp quý vị giải quyết vấn đề ngay lập tức. Đối với một số khiếu nại chính thức nhất định, một Điều Phối Viên Khiếu Nại và Kháng Cáo (Grievance and Appeals Coordinator) được chỉ định để giải quyết vụ việc của quý vị. Họ có thể gọi lại cho quý vị để hỏi thêm thông tin. Điều phối viên này sẽ tìm hiểu về vấn đề của quý vị, sau đó gửi thư xác nhận việc khiếu nại chính thức của quý vị và cho biết tất cả các bước chúng tôi sẽ thực hiện để giải quyết vấn đề.

Những người nộp đơn khiếu nại chính thức được bảo vệ khỏi sự trả thù. Xin hiểu rằng việc báo cáo khiếu nại giúp chúng tôi cải thiện việc chăm sóc cho tất cả các thành viên. Chúng tôi mong muốn trở thành một chương trình bảo hiểm y tế tốt nhất có thể.

**CHÚNG TÔI ĐÁNH GIÁ NHƯ THẾ NÀO?** Quý vị có thể nhận được một cuộc gọi từ tổ chức DSS Research mời quý vị tham gia một cuộc khảo sát về Santa Clara Family Health Plan. Chúng tôi mong muốn trở thành một chương trình bảo hiểm y tế tốt nhất có thể. Ý kiến đóng góp của quý vị rất quan trọng và sẽ giúp chúng tôi tìm ra những chỗ cần cải thiện. Cảm ơn quý vị đã giúp chúng tôi!

**CUỘC SỐNG LÀNH MẠNH**

Cal MediConnect Plan  
(Chương Trình Medicare-Medicaid)

MÙA XUÂN NĂM 2019

Các thông tin trong CUỘC SỐNG LÀNH MẠNH là do nhiều chuyên gia y khoa cung cấp. Nếu quý vị có lo ngại hay thắc mắc về một vấn đề cụ thể có thể ảnh hưởng tới sức khỏe của quý vị, vui lòng liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Người mẫu có thể được sử dụng trong các hình chụp và hình minh họa.

2019 © Coffey Communications, Inc. All rights reserved.

H7890\_14102V Accepted

Chương Trình Cal MediConnect của Santa Clara Family Health Plan (Chương Trình Medicare-Medicaid) là một chương trình bảo hiểm sức khỏe đã ký hợp đồng với Medicare và Medi-Cal để cung cấp quyền lợi của cả hai chương trình đó cho những người ghi danh.

**SANTA CLARA FAMILY HEALTH PLAN**  
P.O. Box 18880, San Jose, CA 95158  
**1-877-723-4795 • www.scfhp.com**  
TTY/TDD: **1-800-735-2929** or **711**