

QUẢN LÝ HỒ SƠ

Hiểu các quyền lợi của quý vị

Quý vị đã bao giờ từng:

- ☐ Bị từ chối các quyền lợi của mình?
- ☐ Gặp khó khăn khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thiết bị y tế do các thủ tục giấy tờ hoặc quy trình quá phức tạp?
- ☐ Gặp khó khăn khi mua thuốc theo toa vì không biết cách uống thuốc?
- ☐ Gặp khó khăn về phương tiện đưa đón đến các cuộc hẹn thăm khám bác sĩ?
- ☐ Phải đến phòng cấp cứu vài lần vì quý vị không khỏe và không biết nên làm gì?
- ☐ Cảm thấy không rõ về các nguồn lực hỗ trợ cộng đồng dành cho quý vị và cách tìm kiếm chúng?

Nếu quý vị trả lời có cho bất kỳ câu hỏi nào trên đây, một thành viên của Đội Ngũ Điều Phối Chăm Sóc của Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) có thể giúp quý vị. Đội Ngũ Điều Phối Chăm Sóc của chúng tôi bao gồm:

- Y tá đã đăng ký hành nghề
- Nhân viên công tác xã hội
- Điều phối viên chăm sóc cá nhân



Chúng tôi có thể giúp quý vị:

- Điều phối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Điều phối các nguồn lực hỗ trợ cộng đồng dành cho quý vị
- Giúp quý vị tận dụng tối đa quyền lợi từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Để yêu cầu thêm dịch vụ hỗ trợ quản lý trường hợp:

Hãy gọi đến đường dây nóng của Dịch Vụ Quản Lý Trường Hợp theo số **1-877-590-8999**, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều. Quý vị sẽ nhận được phản hồi của chúng tôi trong vòng năm ngày làm việc.

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: 711



MV

Thông tin về sức khỏe và sống khỏe hoặc phòng ngừa

Standard
U.S. Postage
PAID
Walla Walla, WA
Permit No. 44



Cách sử dụng thẻ ID của quý vị

Thẻ ID hội viên SCFHP của quý vị là chìa khóa giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hãy đảm bảo quý vị mang theo thẻ mỗi khi đến khám với một nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác.

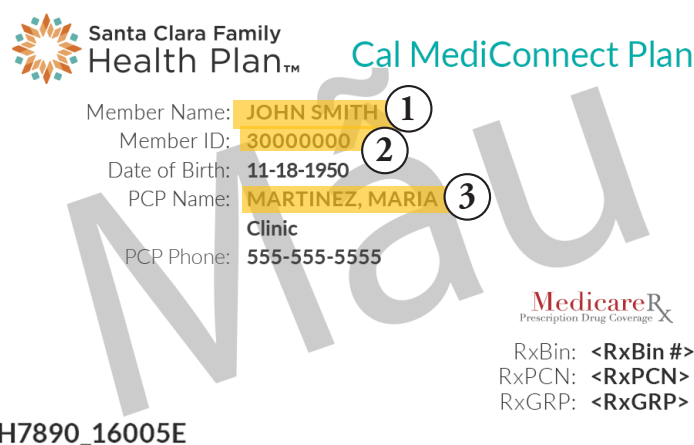
Thông tin trên thẻ ID

Thông tin bao gồm:

1. Họ và tên
2. Số ID hội viên
3. Tên của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Những số điện thoại quan trọng in trên thẻ ID của quý vị

- Dịch Vụ Khách Hàng: Hãy gọi cho SCFHP nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi hay phạm vi bảo hiểm của mình.
- Đường dây y tá tư vấn: Gọi đến miễn phí, 24/7, nếu quý vị cần giúp đỡ:
 - › Trả lời các câu hỏi về y tế
 - › Chăm sóc vết thương hay đau ốm
 - › Quyết định đi khám bác sĩ, đi đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp hay phòng cấp cứu.



- Cơ Quan Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Quận Santa Clara (Santa Clara County Mental Health Services): Hãy gọi nếu quý vị cần dịch vụ về sức khỏe tâm thần.

Thông tin quan trọng khác

Thẻ ID cũng có những thông tin quan trọng cho nhà cung cấp về cách lập hóa đơn tính tiền cho SCFHP đối với dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để bảo vệ thẻ ID hội viên SCFHP của mình, xin đừng để bất cứ ai khác sử dụng nó. Gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng nếu thẻ của quý vị bị mất hay lấy cắp.

Quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình?



**GỌI DỊCH VỤ
KHÁCH HÀNG**

theo số điện thoại miễn
phí **1-877-723-4795**.

Người dùng TTY nên
gọi **711**.

Nếu quý vị cảm thấy thoải mái hơn khi nói chuyện bằng một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh thì Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) có thể giúp quý vị. Cho dù quý vị đang liên lạc với SCFHP hoặc đến khám bác sĩ, chúng tôi luôn có sẵn các thông dịch viên.

Hiểu rõ các quyền của mình

- Quý vị có thể nhận dịch vụ thông dịch trực tiếp hay qua điện thoại và không phải trả phí cho dịch vụ này. Dịch vụ thông dịch gồm cả Ngôn Ngữ Ký Hiệu.
- Thông dịch viên có sẵn 24/24 khi quý vị cần đến khám bác sĩ.
- Quý vị có thể yêu cầu nhận được các tài liệu của chương trình SCFHP bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung giản thể, tiếng Tagalog và tiếng Việt. Nếu quý vị cần tài liệu bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi tới Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng.
- Quý vị cũng có thể nhận các tài liệu bằng văn bản ở định dạng chữ in lớn, chữ nổi braille, hay các định dạng khác tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị.

Làm thế nào để tôi có một thông dịch viên?

Hãy nói với văn phòng bác sĩ là quý vị cần thông dịch viên. Quý vị có thể làm việc này khi gọi điện thoại để đặt lịch hẹn cho lần khám sắp tới.

Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp thông dịch viên trực tiếp hay thông dịch viên qua điện thoại.



Bị tính hóa đơn nhầm?

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho một dịch vụ được bao trả, xin đừng thanh toán. Hãy gọi ngay cho chúng tôi. Nhớ chuẩn bị sẵn hóa đơn. Chúng tôi cần:

- › Tên và địa chỉ của hội viên
- › Số nhận dạng hội viên trên thẻ ID hội viên
- › Ngày và lý do của hóa đơn
- › Tên bác sĩ hoặc bệnh viện
- › Số tiền trên hóa đơn

Vui lòng gửi cho chúng tôi bản sao của hóa đơn tính tiền theo từng hạng mục để chúng tôi xem xét. Nếu quý vị hội đủ điều kiện được bao trả dịch vụ thì chúng tôi sẽ thanh toán cho nhà cung cấp. Hãy nhớ, quý vị cần luôn luôn mang theo thẻ ID hội viên SCFHP của mình mỗi lần đến khám với bác sĩ để tránh bị tính hóa đơn nhầm.

Nếu quý vị có thắc mắc thì hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng.

Giám sát các vấn đề về thị lực liên quan đến bệnh tiểu đường

Khi quý vị bị bệnh tiểu đường, quý vị cần thăm khám với bác sĩ chuyên khoa mắt ít nhất một lần mỗi năm để khám mắt mở rộng toàn diện. Bệnh tiểu đường làm tăng nguy cơ mắc một số bệnh về mắt có thể khiến quý vị mất thị lực. Hầu hết các bệnh đó bắt đầu với rất ít triệu chứng. Tuy nhiên, bác sĩ chuyên khoa mắt có thể phát hiện những căn bệnh đó sớm, khi chúng vẫn còn dễ dàng được điều trị hơn.

Bốn căn bệnh cần biết

Quý vị cần hiểu rõ những bệnh về mắt thường đi kèm với bệnh tiểu đường. Đây là bốn căn bệnh đó:

1. Bệnh tăng nhãn áp. Bệnh này xảy ra khi chất lỏng trong mắt không thể thoát ra được. Khi chất lỏng đó tích tụ, nó có thể làm hỏng dây thần kinh thị giác kết nối mắt với não.

2. Bệnh võng mạc tiểu đường
Võng mạc là lớp lót bên trong ở phía sau mỗi mắt. Lượng đường trong máu cao có thể làm tổn hại các mạch máu xung quanh võng mạc và khiến chúng hình thành các túi ảnh hưởng đến thị lực.

3. Phù hoàng điểm tiểu đường. Bệnh tiểu đường có thể gây sưng ở hoàng điểm, là một phần của võng mạc. Bệnh này có thể dẫn đến mất thị lực một phần hoặc hoàn toàn.

4. Đục thủy tinh thể. Đục thủy tinh thể là tình trạng thủy tinh thể



của mắt bị mờ đục. Nó làm suy giảm thị lực. Và nếu quý vị bị bệnh tiểu đường, quý vị có nguy cơ cao bị đục thủy tinh thể khi còn trẻ.

Ngăn ngừa các bệnh về mắt

Bất kỳ ai bị bệnh tiểu đường đều có thể mắc một trong những bệnh về mắt trên. Nhưng nguy cơ của quý vị cao hơn nếu lượng đường trong máu, nồng độ cholesterol hoặc huyết áp của quý vị không được kiểm soát. Hút thuốc khiến quý vị có nguy cơ cao hơn. Kiểm soát những nguy cơ đó và thăm khám thường xuyên với bác sĩ chuyên khoa mắt của quý vị có thể giúp bảo vệ đôi mắt của quý vị.

AlertSCC: Đường dây cung cấp thông tin trong trường hợp khẩn cấp

AlertSCC là cách miễn phí và đơn giản để nhận cảnh báo khẩn cấp trực tiếp trên điện thoại di động, điện thoại cố định hay email của quý vị. Các cảnh báo có thể bao gồm:

- ▶ Thông tin và hướng dẫn trong các tình huống khẩn cấp, bao gồm hỏa hoạn, động đất và thời tiết khắc nghiệt
- ▶ Sự cố tội phạm ảnh hưởng đến khu phố của quý vị
- ▶ Thông tin sau thảm họa về nơi trú ẩn, đi lại hoặc cung ứng

Đăng ký AlertSCC tại
www.alertscc.com.



Cách nộp khiếu nại

Quý vị có gặp vấn đề gì với dịch vụ chăm sóc của nhà cung cấp không? Quý vị có bao giờ gặp rắc rối với dịch vụ mà quý vị nhận được từ chương trình Santa Clara Family Health Plan không? Nếu câu trả lời là có thì chúng tôi muốn được biết!

Để báo cho chúng tôi biết về khiếu nại của quý vị, quý vị có thể thực hiện một trong những điều sau đây:

- Gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số **1-877-723-4795** (TTY: 711), từ 8 sáng đến 8 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Các nhân viên đại diện của chúng tôi đều đã được đào tạo để giúp quý vị.
- Điền và gửi một đơn Khiếu Nại và Kháng Cáo (Grievance and Appeal) trực tuyến tại **www.bit.ly/GA-form-vi**.
- In ra và gửi mẫu đơn hoàn thành cho chúng tôi. Quý vị có thể tìm thấy Mẫu Khiếu Nại của hội viên trên trang web của chúng tôi trong phần Member Materials (Tài Liệu Dành Cho Hội Viên). Gửi mẫu đơn đến:
Attn: Grievance and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158
Hoặc fax mẫu đơn hoàn thành đến số **1-408-874-1962**.

Tên chính thức của việc nộp khiếu nại là “filing a grievance”. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về quy trình khiếu nại trong Chương 9 của Sổ Tay Hội Viên hoặc trên trang web của chúng tôi tại **www.bit.ly/CMC_complaints**.

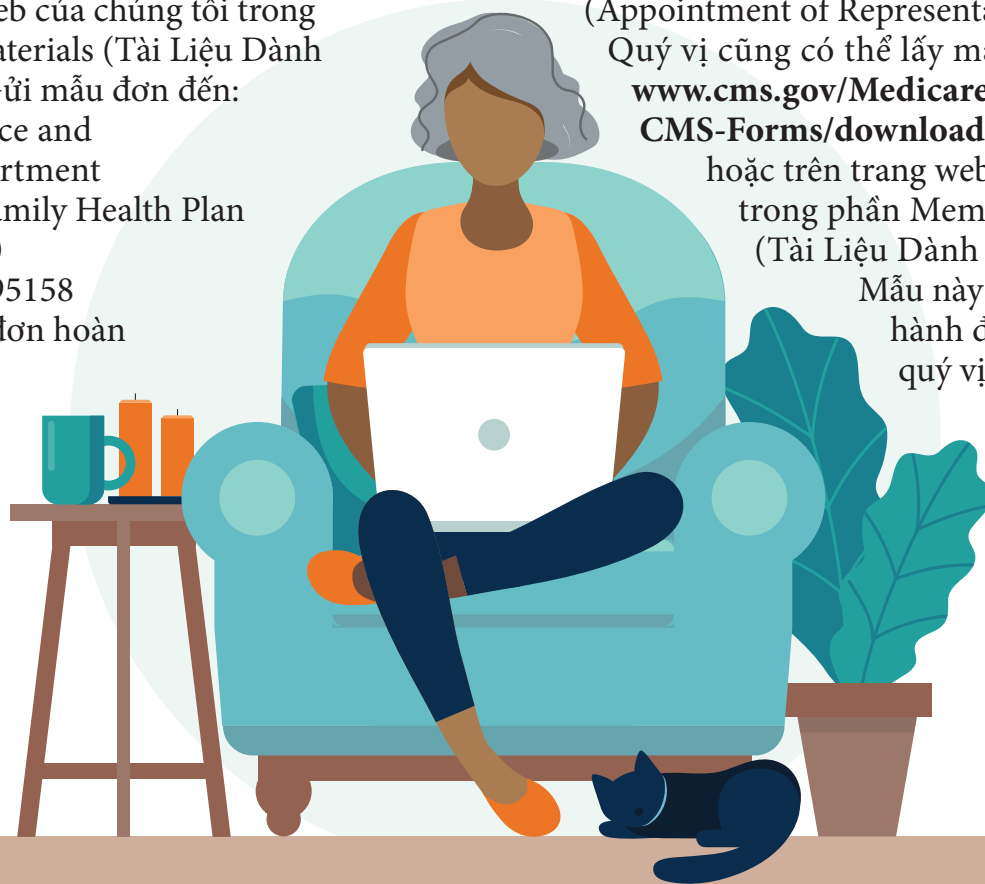
Người khác có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt cho tôi không?

Có, một thành viên gia đình, bạn bè, người đáng tin cậy hoặc bác sĩ hay nhà cung cấp khác có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt cho quý vị. Nhưng trước tiên, quý vị phải cho họ quyền hợp pháp để hành động thay mặt cho quý vị. Điều này được gọi là chỉ định người đại diện. Để chỉ định một người đại diện, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng và yêu cầu mẫu Chỉ Định Người Đại Diện (Appointment of Representative hay AOR).

Quý vị cũng có thể lấy mẫu này tại **www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf**

hoặc trên trang web của chúng tôi trong phần Member Materials (Tài Liệu Dành Cho Hội Viên).

Mẫu này cho phép người đó hành động thay mặt cho quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một bản sao của mẫu đã ký.



LƯU Ý: Mẫu chỉ định người đại diện (hay AOR) có hiệu lực trong một năm kể từ ngày quý vị và người đại diện ký vào mẫu. Quý vị có thể hủy việc chỉ định người đại diện của mình vào bất cứ lúc nào.



Quý vị
cảm thấy
thế nào?

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 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.

Quý vị cần trợ giúp quản lý các loại thuốc của mình?

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) có chương trình Quản Lý Trị Liệu Bằng Thuốc (MTM) giúp quý vị và bác sĩ của quý vị quản lý các loại thuốc của quý vị. SCFHP phối hợp với MedWiseRx để xem xét các loại thuốc và tình trạng sức khỏe của quý vị nhằm tìm các cách cải thiện sức khỏe của quý vị.

MedWiseRx có các dược sĩ luôn sẵn sàng trao đổi với quý vị về các loại thuốc của quý vị. Hội viên đủ tiêu chuẩn tham gia chương trình MTM sẽ nhận được thư từ MedWiseRx với nhiều thông tin hơn. Để đủ tiêu chuẩn, quý vị phải đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- ▶ Mặc ít nhất ba trong số các bệnh mãn tính đã chọn: suy tim mãn tính, tiểu đường, cholesterol cao, cao huyết áp, hen suyễn, bệnh phổi tắc nghẽn mãn tính
- ▶ Sử dụng ít nhất tám loại thuốc điều trị duy trì Phần D khác nhau
- ▶ Có khả năng cao sẽ chi tiêu ít nhất \$4,376 cho các loại thuốc Phần D được bao trả trong năm 2021



ĐỂ TÌM HIỂU THÊM, hãy truy cập www.scfhp.com/mtm.





Quý vị có thể giúp phòng ngừa các trường hợp gian lận, lãng phí, và lạm dụng!

Gian lận về chăm sóc sức khỏe là một vấn đề nghiêm trọng. Các vụ gian lận khiến cho tất cả mọi người phải trả chi phí chăm sóc sức khỏe cao hơn. Sau đây là năm cách quý vị có thể giúp để phòng ngừa các trường hợp gian lận, lãng phí, và lạm dụng:

1. Không bao giờ cho người khác mượn thẻ hội viên của quý vị.
2. Thông báo ngay cho chúng tôi nếu thẻ hội viên của quý vị bị thất lạc hoặc mất cắp.
3. Biết những ai có thể xem thông tin của quý vị.
4. Yêu cầu các bác sĩ của quý vị giải thích rõ ràng về các xét nghiệm hay thủ thuật họ muốn quý vị làm, và lý do vì sao.
5. Theo dõi tất cả các lần thăm khám với bác sĩ và các cuộc hẹn quý vị đã có mặt, bỏ lỡ hoặc hủy bỏ.



Quý vị cần một bác sĩ mới?

Nếu quý vị cần một bác sĩ mới, quý vị có thể:

» Đăng nhập vào cổng thông tin dành cho hội viên mySCFHP tại member.scfhp.com để gửi yêu

cầu thay đổi bác sĩ.

» Hoặc gọi đến Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số **1-877-723-4795** (TTY: 711), từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối.

Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc vi phạm quyền riêng tư, hãy viết lại tên, địa chỉ, và số ID của người đã có hành vi gian lận, lãng phí, hoặc lạm dụng. Cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt về người đó, ngày giờ xảy ra sự việc, và những gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo của quý vị theo các cách sau:

- Gửi thư tới: Compliance Officer, Santa Clara Family Health Plan, PO Box 18880, San Jose, CA 95158
- Điện thoại: **1-408-874-1450**, 24 giờ/ngày, 7 ngày trong tuần; TTY: 711
- Email: reportfraud@scfhp.com

Quý vị cũng có thể liên lạc với các cơ quan liên bang và tiểu bang dưới đây:

- California Department of Health Care Services (DHCS)
Điện thoại: **1-800-822-6222**
Email: stopmedicalfraud@dhcs.ca.gov
- U.S. Department of Health and Human Services Office of Inspector General Điện thoại: **1-800-447-8477**
TTY: **1-800-377-4950**
- Centers for Medicare & Medicaid Services
Điện thoại: **1-800-633-4227**
TTY: **1-877-486-2048**

CẢM ƠN QUÝ VỊ ĐÃ GÓP PHẦN NGĂN CHẶN GIAN LẬN, LÃNG PHÍ, VÀ LẠM DỤNG!

Để tìm bác sĩ gần quý vị, hãy sử dụng công cụ tìm kiếm nhà cung cấp "Tìm Kiếm Bác Sĩ" trên trang web của chúng tôi tại www.scfhp.com.

Chuẩn bị sẵn sàng cho trường hợp bị cắt điện



Trong mùa hè nóng nực, khô hạn, công ty năng lượng của quý vị có thể cần cắt điện để giúp ngăn chặn cháy rừng. Việc cắt điện vì lý do an toàn đó có thể kéo dài nhiều ngày. Do đó, các gia đình cần chuẩn bị sẵn sàng. Sau đây là tám bước để chuẩn bị cho trường hợp bị cắt điện:

- ✓ **Đăng ký nhận cảnh báo.** Đảm bảo rằng công ty năng lượng của quý vị có thông tin liên lạc hiện tại của quý vị. Bằng cách đó, họ có thể cảnh báo quý vị về việc cắt điện theo kế hoạch.
- ✓ **Chuẩn bị bộ vật dụng.** Chuẩn bị đủ nước và thức ăn không dễ hỏng đủ dùng trong một tuần. Chuẩn bị 1 gallon nước cho mỗi người mỗi ngày. Hãy đảm bảo kiểm tra lại bộ vật dụng của quý vị ít nhất một lần mỗi năm.
- ✓ **Chuẩn bị sẵn tiền mặt tại nhà hoặc mang theo người.** Các máy ATM có thể không hoạt động trong thời gian bị cắt điện.
- ✓ **Thay bình gas mới.** Nếu quý vị có xe hơi, hãy chắc chắn đổ đầy bình xăng trước khi bị cắt điện.
- ✓ **Tích trữ pin.** Quý vị sẽ cần pin cho đèn pin và đài radio. Tốt nhất là luôn tích trữ thêm hai bộ với nhiều kích cỡ khác nhau.
- ✓ **Đế đèn pin ở gần.** Tránh sử dụng nến. Chúng có thể gây ra hỏa hoạn.
- ✓ **Chuẩn bị điện thoại của quý vị.** Tìm hiểu liệu điện thoại cố định của quý vị có hoạt động khi mất điện hay không. Nếu quý vị có điện thoại di động, hãy sạc đầy.
- ✓ **Trao đổi với bác sĩ của quý vị nếu cần thiết.** Quý vị có phụ thuộc vào một thiết bị y tế chạy bằng điện không? Hay quý vị đang sử dụng một loại thuốc cần được trữ lạnh? Bác sĩ của quý vị có thể giúp quý vị chuẩn bị cho những tình huống đặc biệt như vậy.

CUỘC SỐNG LÀNH MẠNH

Cal MediConnect Plan
(Chương Trình Medicare-Medicaid)

MÙA HÈ NĂM 2021

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.

2021 © Coffey Communications, Inc. All rights reserved.

H7890_16079V 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

PO Box 18880, San Jose, CA 95158

1-877-723-4795 • www.scfhp.com

TTY: 711

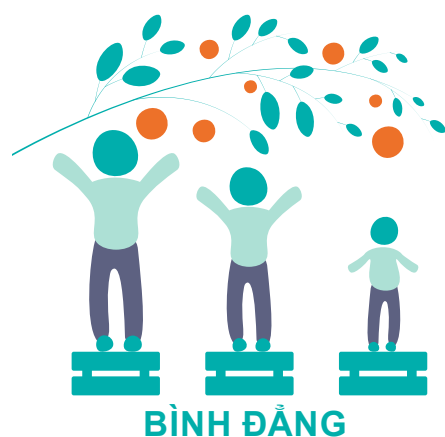
Những từ ngữ cần biết để giúp quý vị hiểu rõ các mục tiêu chiến lược mới, sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị của SCFHP.

Công bằng y tế là gì?

Khi mọi người có cơ hội được khỏe mạnh nhất có thể.

Chênh lệch y tế là gì?

Những điểm khác nhau về kết quả y tế trong các nhóm người.



Kế hoạch của chúng tôi để đạt được sức khỏe cho tất cả mọi người

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) gần đây đã hoàn thành quy trình lập kế hoạch chiến lược liên quan đến việc lắng nghe các đối tác quan trọng và cân nhắc các yếu tố hiện tại làm ảnh hưởng đến các hội viên, nhà cung cấp, cộng đồng và tổ chức của chúng tôi.

Những người chúng tôi đã trao đổi:

- Nhân viên
- Ban Quản Trị của SCFHP
- Các nhà lãnh đạo cộng đồng, Ban Giám Sát Quận
- Nhà cung cấp
- Cư dân trong quận và các hội viên SCFHP

Các yếu tố được cân nhắc:

- Tác động của COVID-19
- Những thay đổi đối với ngân quỹ, chương trình và quy định của Medi-Cal
- Làm tăng tình trạng căng thẳng về các yếu tố xã hội quyết định sức khỏe (nhà ở, thực phẩm, vận chuyển, môi trường, v.v.)
- Tăng cao các chênh lệch y tế trong các cư dân có thu nhập thấp tại quận của chúng ta

Bằng cách lắng nghe và học hỏi từ các đối tác quan trọng, SCFHP đã xác định nhiều cơ hội để phục vụ quý vị tốt hơn và làm việc hướng đến một cộng đồng khỏe mạnh hơn.

Mục Tiêu Kế Hoạch Chiến Lược Của Chúng Tôi

BAN LÃNH ĐẠO Y TẾ CỘNG ĐỒNG

Là nhà lãnh đạo địa phương được công nhận và cùng làm việc với các đối tác trong cộng đồng của chúng ta để cải thiện sức khỏe của cộng đồng chịu ảnh hưởng bởi các chênh lệch

CHẤT LƯỢNG, TIẾP CẬN VÀ CÔNG BẰNG

Đem đến kết quả có chất lượng tuyệt vời và công bằng y tế cho mọi hội viên của Chương Trình

VẬN HÀNH XUẤT SẮC

Không ngừng thể hiện sự quản trị và dịch vụ xuất sắc

Thực Hiện Các Bước để Hỗ Trợ Quý Vị

- Làm việc hướng đến sự công bằng để mọi người có cơ hội được khỏe mạnh nhất có thể
- Khẳng định lại trọng tâm của chúng tôi về việc chăm sóc phòng ngừa và vai trò thiết yếu của nó trong việc đạt được và duy trì sức khỏe, nhất là đối với trẻ em
- Tìm hiểu thêm nhiều cách thức để gắn kết, lắng nghe và phản hồi cho quý vị
- Xây dựng mối quan hệ vững mạnh với các đối tác trong cộng đồng hỗ trợ cho cư dân
- Cải thiện các chương trình và dịch vụ để giải quyết tốt hơn nhu cầu của quý vị
- Thúc đẩy y tế và sức khỏe trong toàn cộng đồng tại Trung Tâm Nguồn Tài Nguyên Cộng Đồng SCFHP Blanca Alvarado (SCFHP Blanca Alvarado Community Resource Center) mới

Sứ mệnh của chúng tôi

Cải thiện sức khỏe của các hội viên bằng cách giải quyết nhu cầu về sức khỏe và xã hội của họ một cách có năng lực về văn hóa, phối hợp với các nhà cung cấp và tổ chức thực hiện cam kết chung của chúng tôi đối với sức khỏe của cộng đồng.

Tầm Nhìn của Chúng Tôi

Sức khỏe cho tất cả – một cộng đồng công bằng và xứng đáng mà mọi người đều có cơ hội được khỏe mạnh.

Giá Trị của Chúng Tôi

Giá trị của chúng tôi đem đến một định nghĩa chung về những gì chúng tôi đại diện và cách chúng tôi thể hiện đối với quý vị, các nhà cung cấp của chúng tôi, với cộng đồng, và với nhau.

 **Hội Viên là Trên Hết:** Chúng tôi chủ động gắn kết, lắng nghe và tập trung vào những gì tốt nhất cho quý vị.

 **Công Bằng:** Chúng tôi cam kết loại bỏ những cách thức mà chủ nghĩa phân biệt chủng tộc định chế hóa, các rào cản xã hội và cá nhân khác góp phần vào sự chênh lệch y tế.

 **Cùng Nhau Tốt Hơn:** Chúng tôi hợp tác và đầu tư vào các đối tác của mình cũng như lẫn nhau để đem lại lợi ích cho cộng đồng.

 **Sự Xuất Sắc:** Chúng tôi cố gắng đem đến trải nghiệm có chất lượng cao nhất cho quý vị.

 **Tính Chính Trực:** Chúng tôi làm điều đúng vì những lý do hợp lý để duy trì niềm tin của quý vị.

 **Đa Dạng & Hòa Nhập:** Chúng tôi đánh giá cao những nhận dạng đa dạng trong cộng đồng của chúng ta và cam kết hành động thể hiện những quan điểm này.

 **Văn Hóa Chăm Sóc:** Cùng nhau, chúng tôi tạo ra một nền văn hóa công việc, giúp hỗ trợ, phát triển và ghi nhận các thành viên nhóm.

 **Trách Nhiệm & Quản Lý:** Chúng tôi chịu trách nhiệm lẫn nhau và đối với cộng đồng.

Santa Clara Family Health Plan đã cập nhật sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị của chúng tôi phù hợp với các mục tiêu kế hoạch chiến lược mới của chúng tôi.

Cách Tham Gia

Chúng tôi đánh giá cao ý kiến đóng góp của quý vị và đề nghị quý vị chia sẻ những suy nghĩ của mình. Sau đây là một vài cách thức mà quý vị có thể làm việc cùng chúng tôi hướng về **sức khỏe dành cho tất cả!**

- **Tham gia Ủy Ban Tư Vấn người Tiêu Dùng (CAB).** Là thành viên của CAB, quý vị sẽ hỗ trợ sứ mệnh của SCFHP thông qua hình thức giáo dục, ủng hộ, hợp tác và phản hồi. Nếu quý vị quan tâm đến việc tham gia, hãy gọi số **1-877-723-4795** (TTY: 711).
- **Trả lời các khảo sát các hội viên của chúng tôi** Nếu quý vị nhận được một khảo sát từ chúng tôi, vui lòng hồi âm và cho chúng tôi biết công việc của chúng tôi như thế nào!
- **Email cho chúng tôi tại địa chỉ spiritofcare@scfhp.com**
- **Theo dõi chúng tôi trên Facebook @SCFHP**

Đến SCFHP Blanca Alvarado Community Resource Center:

Capital Square Mall
408 North Capitol Ave.
San Jose, CA 95127

Tìm hiểu thêm và khám phá về thời gian mở cửa trên trang www.scfhp.com/CRC



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 (TTY: 711), từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối.

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: Grievance and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Ave
San Jose, CA 95119
Điện thoại: 1-877-723-4795
TTY: 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 www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.



Language Assistance Services

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call Customer Service at 1-877-723-4795 (TTY: 711), Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m. The call is free.

Español (Spanish): ATENCIÓN: Si habla español, hay servicios de ayuda de idiomas gratis disponibles para usted. Llame a Servicio al Cliente al 1-877-723-4795 (TTY: 711) de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratis.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi đến Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-877-723-4795 (TTY: 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Cuộc gọi là miễn phí.

中文 (Chinese): 注意: 如果您说中文, 您可申请免费语言援助服务。请于星期一至星期五早上 8 点至晚上 8 点致电 1-877-723-4795 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。本电话免费。

Tagalog (Tagalog): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, may magagamit kang mga serbisyonang tulong sa wika na walang bayad. Tumawag sa Serbisyo para sa Mamimili sa 1-877-723-4795 (TTY: 711), Lunes hanggang Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Ang pagtawag ay libre.

한국어(Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 월요일부터 금요일 오전 8시부터 저녁 8시까지 1-877-723-4795 (TTY: 711) 번으로 고객 서비스부에 연락해 주십시오. 통화는 무료입니다.

Հայերեն (Armenian): ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, ապա լեզվական օգնության ծառայությունները Ձեզ կտրամադրվեն անվճար: Զանգահարեք հաճախորդների սպասարկման կենտրոն հետևյալ հեռախոսահամարով՝ 1-877-723-4795 (TTY. 711), երկուշաբթիից ուրբաթ՝ ժ. 8:00 - 20:00: Զանգն անվճար է:

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика. Позвоните в Службу поддержки клиентов по номеру 1-877-723-4795 (телетайп: 711), с понедельника по пятницу, с 8:00 до 20:00. Звонок бесплатный.

فارسی (Farsi):

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، خدمات کمک‌زبانی به‌صورت رایگان در دسترس شما قرار دارد. روزهای دوشنبه تا جمعه، از 8 صبح الی 8 شب، با واحد خدمات مشتریان به شماره 1-877-723-4795 (TTY: 711) تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

日本語 (Japanese): ご注意: 日本語を話される場合、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。カスタマーサービス 1-877-723-4795 (TTY: 711) までお電話下さい。サービス時間帯は月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 8 時までです。通話は無料です。

Ntawv Hmoob (Hmong): LUS CEEV: Yog hais tias koj hais lus Hmoob, peb muaj kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu rau Lub Chaw Pab Cuam Neeg Qhua rau ntawm tus xov tooj 1-877-723-4795 (TTY: 711), hnuv Monday txog Friday, 8 teev sawv ntxov txog 8 teev tsaus ntuj. Qhov hu no yog hu dawb xwb.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਲਕੁਲ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। 1-877-723-4795 (TTY: 711) 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਰਾਤੀਂ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਕਾਲ ਕਰਨ ਦਾ ਪੈਸਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ।

العربية (Arabic):

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية المجانية متاحة لك. الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-877-723-4795 (الهاتف النصي لضعاف السمع (TTY: 711) من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 8 مساءً. الاتصال مجاني.

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: अगर आप हिंदी, भाषा बोलते हैं, तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएँ निःशुल्क उपलब्ध हैं। ग्राहक सेवा को 1-877-723-4795 (TTY: 711) पर, सोमवार से शुक्रवार, सुबह 8:00 से शाम 8:00 बजे तक कॉल करें यह कॉल निःशुल्क है।

ภาษาไทย (Thai): โปรดทราบ: หากท่านพูดภาษาไทย จะมีบริการความช่วยเหลือทางคำณภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าได้ที่ 1-877-723-4795 (TTY: 711) ได้ในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการโทร

ខ្មែរ (Khmer): ជូនចំពោះ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសា សេវាជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ទូរស័ព្ទមកផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជនតាមលេខ 1-877-723-4795 (TTY: 711) ពីថ្ងៃច័ន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រម៉ោង 8 ព្រឹក។ ដល់ម៉ោង 8 យប់ ការហៅទូរស័ព្ទគឺឥតគិតថ្លៃ។

ພາສາລາວ (Lao): ໂປດຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໂດຍບໍ່ຄິດຄ່າໃຊ້ຈ່າຍ ສໍາລັບທ່ານ. ໂທຫາສູນບໍລິການລູກຄ້າໄດ້ທີ່ເບີ 1-877-723-4795 (TTY: 711), ວັນຈັນ ຫາ ວັນສຸກ ເວລາ 8 ໂມງເຊົ້າ ຫາ 8 ໂມງແລງ. ໂທຟຣີ.