

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe quan trọng cho con quý vị

Con quý vị có thể đã đến lịch đi khám sức khỏe. Nếu đã đến lịch, chúng tôi khuyên quý vị nên đặt lịch hẹn thăm khám với bác sĩ của trẻ. Khám sức khỏe rất quan trọng. Chúng giúp đảm bảo rằng con quý vị sẽ nhận được đủ những mũi tiêm cần thiết và được khám sàng lọc, như sàng lọc khả năng phát triển và lượng chì trong máu. Sàng lọc lượng chì trong máu được tiến hành định kỳ khi trẻ được 12 và 24 tháng. Nếu con quý vị chưa được khám sàng lọc trước sáu (6) tuổi, hãy yêu cầu bác sĩ khám sàng lọc kịp thời.

Khám sức khỏe giúp đảm bảo rằng con quý vị tăng trưởng và phát triển bình thường. Nếu con quý vị trong độ tuổi từ 7 đến 17 tuổi, bác sĩ của quý vị có thể trao đổi về chế độ dinh dưỡng, tiêm phòng cúm, sức khỏe tâm thần và việc sử dụng thuốc lá và đồ uống có cồn trong lần thăm khám. Dịch vụ khám sức khỏe được Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) bao trả hoàn toàn.

Quý vị trong độ tuổi từ 18 đến 21 tuổi? Khám sức khỏe cũng quan trọng với quý vị!

Do tình hình đại dịch vi-rút corona, bác sĩ của quý vị hoặc phòng khám của bác sĩ có thể cho quý vị biết quý vị cần đến thăm khám tại văn phòng hay qua dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa. Khi quý vị gọi điện đặt lịch hẹn thăm khám, hãy hỏi về các tùy chọn để hoàn thành buổi thăm khám một cách an toàn.

Chúng tôi cam kết vì sức khỏe và sự an toàn của quý vị. Nếu quý vị cần hỗ trợ liên hệ với bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc chính, hãy gọi đến đường dây nóng của Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP.



Hiện đã có vắc-xin COVID-19 cho những người từ 12 tuổi trở lên. Tránh đặt lịch tiêm bất kỳ loại vắc-xin nào khác 14 ngày trước hoặc sau ngày tiêm vắc-xin COVID-19. Để biết thêm thông tin về những việc cần làm khi tiêm vắc-xin COVID-19, hãy truy cập trang web của Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh: www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/vaccines/expect.html. Và truy cập trang web của chúng tôi để tìm hiểu thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe quan trọng được khuyến nghị cho từng lứa tuổi: www.scfhp.com/child-well-visit.

Hãy Gọi Chúng Tôi

Dịch Vụ Khách Hàng

8:30 sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu (không kể ngày lễ)

1-800-260-2055

TTY: 711



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

Cách sử dụng thẻ ID của quý vị

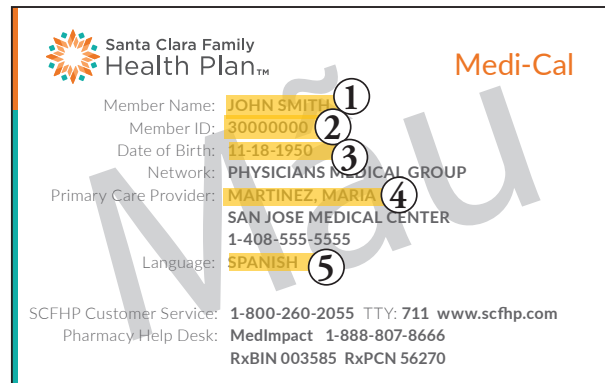


Thẻ ID hội viên Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) của quý vị là chìa khóa giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hãy đảm bảo quý vị mang theo thẻ hội viên mỗi khi đến khám với nhà cung cấp dịch vụ, đến nhà thuốc hoặc nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác.

Thẻ ID của quý vị có những thông tin gì

Thông tin bao gồm:

1. Họ tên
2. Số ID hội viên
3. Ngày sinh
4. Thông tin nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)
5. Ngôn ngữ sử dụng



Nếu quý vị có một PCP thì nhà cung cấp được liệt kê trong thẻ ID của quý vị chính là bác sĩ hoặc phòng khám mà sẽ điều phối việc chăm sóc cho quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính cho quý vị sẽ cung cấp hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Và mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị sẽ cho quý vị biết bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện nào sẽ làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị.

Nếu thẻ ID của quý vị ghi rõ “Không Chọn PCP”, hồ sơ của chúng tôi cho biết quý vị vẫn chưa chọn PCP. Vui lòng giúp chúng tôi phục vụ quý vị tốt hơn bằng cách chọn bác sĩ cá nhân hoặc phòng khám của quý vị. Quý vị có thể tìm PCP bằng cách sử dụng công cụ “Tìm Kiếm Bác Sĩ” của SCFHP hoặc Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc của SCFHP trực tuyến tại www.scfhp.com. Hoặc gọi điện tới Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP để được hỗ trợ.

Những số điện thoại quan trọng 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 24/7, nếu quý vị cần giúp đỡ:

› Giải đáp thắc mắc về y khoa của quý vị

› 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 Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Quận Santa Clara (Santa Clara County Mental Health Services): Hãy gọi nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần.

● VSP (dịch vụ chăm sóc thị lực): Hãy gọi điện nếu quý vị có thắc mắc về các quyền lợi chăm sóc thị lực hoặc quý vị cần hỗ trợ tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thị lực.

● Dịch Vụ Nha Khoa Medi-Cal: Hãy gọi điện để biết thông tin về dịch vụ nha khoa được bao trả của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ tại Quận Santa Clara.

Thông tin quan trọng khác

Thẻ ID của quý vị cũng có các liên kết đến trang web 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.

Vui lòng đảm bảo rằng thông tin của quý vị trên thẻ ID SCFHP hoàn toàn chính xác. Nếu không, hãy gọi điện tới Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP và yêu cầu chúng tôi thay đổi thông tin.

Quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình?

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.



GỌI DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

theo số điện thoại miễn phí
1-800-260-2055.
Người dùng TTY
nên gọi **711.**



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.



Được chăm sóc kịp thời

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) cam kết cung cấp các dịch vụ chăm sóc kịp thời cho tất cả các hội viên. Khi quý vị gọi cho chúng tôi trong giờ làm việc bình thường, chúng tôi phải trả lời điện thoại trong vòng 10 phút. Ngoài ra, bác sĩ phải hẹn với quý vị trong các khung thời gian quy định. Vui lòng xem bảng để biết thời gian chờ.

Không chắc liệu vấn đề sức khỏe của mình có khẩn cấp không? Gọi cho đường dây tư vấn y tá của chúng tôi 24/7 theo số **1-877-509-0294** để nói chuyện với một chuyên gia y tế có trình độ. Nếu một người cần gọi lại cho quý vị thì người đó phải gọi trong vòng 30 phút.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy hẹn trong các khung thời gian này thì vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP. Quý vị cũng có quyền nhận dịch vụ thông dịch một cách kịp thời cho các cuộc hẹn theo lịch của quý vị.



QUÝ VỊ CŨNG CÓ THỂ gọi tới Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California (California Department of Managed Health Care) theo số **1-888-466-2219** hoặc truy cập trang web tại **www.dmhc.ca.gov**.



CUỘC HẸN KHÔNG KHẨN CẤP	THỜI GIAN CHỜ
Cuộc hẹn chăm sóc chính	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn bác sĩ chuyên khoa	15 ngày làm việc
Cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe tâm thần	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn khác—nhận dịch vụ chẩn đoán hay điều trị bệnh trạng	15 ngày làm việc
Cấp độ khẩn cấp/Triage	Dịch vụ 24/7—không quá 30 phút
Chăm sóc trước khi sinh ban đầu	10 ngày làm việc
CUỘC HẸN KHẨN CẤP	THỜI GIAN CHỜ
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần phê duyệt trước	48 giờ
Cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp cần phê duyệt trước	96 giờ



Hội viên mới cần hoàn tất thủ tục IHA

Có phải quý vị là hội viên mới? Một điều rất quan trọng là quý vị cần đến gặp bác sĩ của mình trong vòng 120 ngày đầu tiên sau khi ghi danh vào chương trình Santa Clara Family Health Plan (SCFHP). Nếu đây là bác sĩ mới thì điều này sẽ giúp quý vị và bác sĩ làm quen với

nhau. SCFHP sẽ bao trả cho buổi khám này nên quý vị không cần trả gì hết.

Khi quý vị đến, bác sĩ sẽ khám tổng quát cơ thể của quý vị. Bác sĩ cũng có thể yêu cầu quý vị điền vào một bảng câu hỏi về tình trạng sức khỏe và lối sống hiện tại cũng như tiền sử

y tế của gia đình quý vị. Thủ tục này được gọi là đánh giá sức khỏe ban đầu (initial health assessment hay IHA). Quý vị có thể được tiêm phòng cúm (tùy thuộc vào thời điểm trong năm) cũng như các chủng ngừa và sàng lọc khác để bảo vệ quý vị.

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 **1-800-260-2055** (TTY: **711**), từ 8:30 sáng đến 5 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/MC-GA-form-vi**.
- In ra và gửi mẫu đơn hoàn thành cho chúng tôi. Quý vị có thể tìm thấy Mẫu Khiếu Nại trên trang web của chúng tôi trong phần Forms & Documents (Biểu Mẫu và Tài Liệu).

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 6 của Sổ Tay Hội Viên hoặc trên trang web của chúng tôi tại **www.bitly.com/MC_complaints**.

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

Nếu quý vị muốn một người bạn, người thân hoặc người khác làm đại diện cho mình thì hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng và yêu cầu mẫu Ủy Quyền Đại Diện (Authorized Representative). Quý vị cũng có thể lấy mẫu này trên trang web của chúng tôi trong phần Forms & Documents (Biểu Mẫu và Tài Liệu). 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.



Có thể điều trị sang chấn thời thơ ấu

Những trải nghiệm bất lợi thời thơ ấu (ACE) là những biến cố có thể gây sang chấn xảy ra trong thời thơ ấu (0 đến 17 tuổi) như gặp phải tình trạng bạo lực, lạm dụng và lớn lên trong gia đình có vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng chất kích thích. Tình trạng căng thẳng độc hại từ ACE có thể làm thay đổi sự phát triển của não bộ và ảnh hưởng đến cách cơ thể phản ứng với căng thẳng. ACE có liên quan đến các vấn đề sức khỏe nghiêm trọng, bệnh tâm thần và lạm dụng chất gây nghiện ở tuổi trưởng thành.

Tin tốt là có thể phòng tránh ACE và cha mẹ có thể bảo vệ con em mình khỏi chứng căng thẳng này trước khi nó có hại cho trẻ. Việc cung cấp các mối quan hệ an toàn, đảm bảo và nuôi dưỡng giúp thiết lập lại hệ thống kiểm soát căng thẳng của cơ thể.



NẾU CON QUÝ VỊ CẦN HỖ TRỢ, quý vị có thể trao đổi với bác sĩ của trẻ hoặc sử dụng dịch vụ khám sàng lọc để đánh giá thông qua Khoa Sức Khỏe Hành Vi của Quận Santa Clara bằng cách gọi đến số **1-800-704-0900**.



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 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.

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!



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 tới Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP theo số **1-800-260-2055**.

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**.

Chương Trình Thưởng Lối Sống Khỏe của SCFHP (SCFHP Wellness Rewards)*

Là hội viên của Medi-Cal, Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) sẽ thưởng cho quý vị nếu quý vị hoàn thành các lần kiểm tra sức khỏe định kỳ tự chọn!

SCFHP thưởng cho việc chăm sóc sức khỏe của tôi như thế nào?

Sức khỏe của quý vị rất điều quan trọng với chúng tôi. Dưới đây là danh sách các phần thưởng mà chúng tôi cung cấp nếu quý vị hoàn thành các lần khám sức khỏe định kỳ.

SCFHP sẽ gửi thông tin cho các hội viên hội đủ điều kiện để nhắc họ xếp lịch khám sức khỏe định kỳ. Có dịch vụ đưa đón đến các cuộc hẹn y tế. Hãy xem danh sách bên dưới để biết liệu quý vị có hội đủ điều kiện hay không.

KIỂM TRA/KHÁM SỨC KHỎE	CÁCH ĐỂ ĐỦ ĐIỀU KIỆN	PHẦN THƯỞNG
Thăm khám chăm sóc sức khỏe, 0 đến 15 tháng tuổi	Hoàn thành sáu lần thăm khám chăm sóc sức khỏe với bác sĩ trước khi con quý vị đủ 15 tháng tuổi trong năm 2021.	Thẻ quà tặng trị giá \$30
Thăm khám chăm sóc sức khỏe, 16 đến 30 tháng tuổi	Hoàn thành khám sàng lọc lượng chì trong máu trước khi hai tuổi VÀ hai lần thăm khám chăm sóc sức khỏe trở lên trước 30 tháng tuổi vào năm 2021.	Thẻ quà tặng trị giá \$30
Thăm khám chăm sóc sức khỏe, 18 đến 21 tuổi	Hoàn thành một lần thăm khám chăm sóc sức khỏe với bác sĩ trong năm 2021.	Thẻ quà tặng trị giá \$50
Thăm khám trước khi sinh	Hoàn thành một lần thăm khám trước khi sinh trong kỳ ba tháng đầu tiên (từ tuần 1 đến tuần 12 của thai kỳ) VÀ tham dự buổi tiệc chào mừng bé sắp chào đời trực tuyến của SCFHP trong năm 2021.**	Giường ngủ cho bé (khoang ngủ)
Khám sau khi sinh	Hoàn thành một lần thăm khám sau sinh từ 7 đến 84 ngày sau khi sinh con trong năm 2021.	Thẻ quà tặng trị giá \$40

*Các hội viên của Kaiser Permanente không đủ tiêu chuẩn tham gia. Nếu quý vị là hội viên của KP, hãy truy cập **www.kp.org** để biết về các cơ hội được nhận phần thưởng.

Đăng ký tham gia buổi tiệc chào mừng bé sắp chào đời trực tuyến của SCFHP tại **www.scfhp.com/healthy-moms-babies hoặc gọi điện tới Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP.

Có thể áp dụng các điều khoản và điều kiện. Phải được ghi danh tham gia Chương Trình Medi-Cal của SCFHP khi quý vị thăm khám. Bác sĩ của quý vị phải ghi mã và lập hóa đơn chính xác để quý vị hội đủ điều kiện nhận phần thưởng.

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.



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.
- ✓ **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.
- ✓ **Để 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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.

**SỨC KHỎE
TUYỆT VỜI**
Medi-Cal Plan

MÙA HÈ NĂM 2021

SỨC KHỎE TUYỆT VỜI được ấn hành theo hình thức dịch vụ cộng đồng dành cho những người bạn và thân chủ của Santa Clara Family Health Plan.

Các thông tin trong SỨC KHỎE TUYỆT VỜI 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.

Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880, San Jose, CA 95158
1-800-260-2055 • www.scfhp.com
TTY: 711

50440V

2021 © Coffey Communications, Inc. All rights reserved.

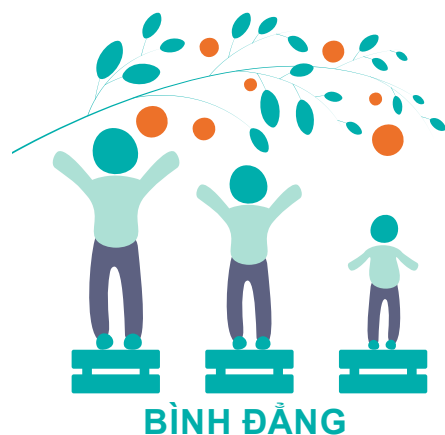
Những từ ngữ cần biết để giúp quý vị hiểu rõ các mục tiêu chiến lược mới, sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị của SCFHP.

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 (CAC).** Là thành viên của CAC, 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 **1-800-260-2055** (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



THÔNG BÁO CHỐNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) tuân thủ luật định về quyền công dân Liên bang. SCFHP không phân biệt, loại trừ hay đối xử mọi người một cách khác biệt do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, hay giới tính.

SCFHP đem lại:

- Sự 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 đạt tiêu chuẩn
 - Thông tin được viết lại dưới định dạng khác (chữ in lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác)
- Dịch vụ miễn phí về ngôn ngữ cho người không sử dụng Tiếng Anh là ngôn ngữ chính, như:
 - Thông dịch viên đạt tiêu chuẩn
 - Thông tin được viết ở ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên hệ SCFHP từ 8:30 sáng đến 5:00 chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu bằng cách gọi đến số **1-800-260-2055**. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe nói tốt, vui lòng gọi đến số **1-800-735-2929 hoặc 711**.

CÁCH THỨC KHIẾU NẠI

Nếu quý vị cho rằng Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử quý vị do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, hay giới tính, quý vị có thể khiếu nại cho SCFHP. Quý vị có thể khiếu nại bằng cách gọi điện, viết đơn, gặp trực tiếp, hoặc hình thức điện tử:

- Qua điện thoại: Hãy liên hệ SCFHP từ 8:30 sáng đến 5:00 chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu bằng cách gọi đến số **1-800-260-2055**. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe nói tốt, vui lòng gọi đến số **1-800-735-2929** hoặc **711**.
- Viết đơn: Hãy điền thông tin vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến địa chỉ:

Attn: Appeals and Grievances Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95119
- Gặp trực tiếp: Hãy đến phòng khám bác sĩ của quý vị hoặc SCFHP và trình bày việc quý vị muốn khiếu nại.
- Hình thức điện tử: Hãy truy cập trang mạng của SCFHP tại địa chỉ www.scfhp.com.

VĂN PHÒNG ĐẶC TRÁCH DÂN QUYỀN

Quý vị cũng có thể khiếu nại quyền công dân với Bộ Y tế và Dịch vụ Dân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Đặc trách Dân quyền bằng cách gọi điện thoại, viết đơn, hoặc hình thức điện tử:

- Qua điện thoại: Hãy gọi đến số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nghe nói tốt, vui lòng gọi đến số TTY/TDD **1-800-537-7697**.
- Viết đơn: Hãy điền thông tin vào mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

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

Mẫu đơn khiếu nại có thể tải về tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- Hình thức điện tử: Hãy truy cập Cổng thông tin Văn phòng Đặc trách Dân quyền tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.



Language Assistance Services

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).

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).

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).

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).

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.

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）。

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

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).

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.

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。

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).

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 ਜਾਂ 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

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).

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।

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

ខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian): ប្រមូលកិច្ចទុកដាក់: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ នោះ លោកអ្នកអាចស្វែងរកសេវាជំនួយផ្នែកភាសា បានដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-260-2055។ (TTY: 1-800-735-2929 ឬ 711)។

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