



Chương Trình Cal MediConnect (Chương Trình Medicare-Medicaid) Hướng Dẫn Hội Viên Mới



Mục lục

04 Bắt đầu với tư cách là hội viên

06 Cách thức và nơi nhận dịch vụ chăm sóc

10 Các quyền lợi và dịch vụ

12 Những điều quý vị cần biết

- Tôi có phải trả tiền cho Chương Trình Cal MediConnect của SCFHP không?
- SCFHP có cung cấp dịch vụ thông dịch không?
- Tôi đặt lịch hẹn đưa đón bằng cách nào?
- Tôi chọn người đại diện cho mình bằng cách nào?
- Tôi báo cáo và giải quyết vấn đề bằng cách nào?
- Phòng Dịch Vụ Khách Hàng có thể giúp gì cho tôi?
- Tôi có thể tham gia với tư cách là hội viên bằng cách nào?
- Tôi có thể duy trì tư cách hội đủ điều kiện và cập nhật thông tin liên lạc của mình bằng cách nào?

15 Các số điện thoại quan trọng

17 Các từ cần biết

18 Lưu ý



Cảm ơn quý vị đã tham gia Chương Trình Cal MediConnect của Santa Clara Family Health Plan (Chương trình Sức khỏe Gia đình của Santa Clara)!

Hướng Dẫn Hội Viên Mới này cung cấp thông tin tổng quan về bảo hiểm của quý vị theo Chương Trình Santa Clara Family Health Plan Cal MediConnect Plan (Medicare-Medicaid Plan) (SCFHP Cal MediConnect Plan). Chương trình này sẽ giúp quý vị hiểu các quyền lợi và dịch vụ của mình, quý vị phải liên lạc với ai nếu cần trợ giúp và các tài nguyên sẵn có dành cho quý vị.

*Các từ *in nghiêng* được định nghĩa trong phần “Các từ cần biết”.



Bắt đầu với tư cách là hội viên



Sử dụng thẻ ID SCFHP của quý vị

Theo Chương Trình SCFHP Cal MediConnect, quý vị sẽ có một thẻ để sử dụng các dịch vụ và thuốc theo toa của cả Medicare và Medi-Cal. Quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên của Chương Trình SCFHP Cal MediConnect trong vòng hai tuần sau khi ghi danh. Quý vị phải xuất trình thẻ ID khi nhận mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa. Thẻ ID của quý vị bao gồm những thông tin quan trọng cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị không cần xuất trình các thẻ Medicare hoặc Medi-Cal của mình.

Thẻ ID của quý vị cũng có những thông tin hữu ích cho quý vị, bao gồm:

- Số ID hội viên, tên và ngày sinh của quý vị
- Bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị và số điện thoại của họ
- Số điện thoại đường dây y tá tư vấn 24 giờ
- Số điện thoại của Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Quận Santa Clara
- Số điện thoại của Phòng Dịch Vụ Khách Hàng

Vui lòng bảo đảm rằng thông tin trên thẻ ID của quý vị là chính xác. Nếu thông tin không chính xác, hãy gọi cho Phòng Dịch Vụ Khách Hàng. Nếu quý vị không nhận được thẻ ID hoặc nếu quý vị làm mất thẻ ID của mình, quý vị có thể yêu cầu thẻ mới thông qua cổng thông tin hội viên mySCFHP hoặc gọi điện cho **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng**.



Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị

Bác sĩ riêng của quý vị, còn gọi là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính hay PCP, đóng vai trò rất quan trọng. PCP sẽ giúp quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày tham gia SCFHP. Nếu quý vị không chọn PCP, SCFHP sẽ chọn một PCP cho quý vị.

Quý vị có thể tìm thấy một PCP đang chấp nhận bệnh nhân mới bằng cách sử dụng:

- Công cụ “Find a Doctor” (Tìm Bác Sĩ) tại **www.scfhp.com**
- Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc

Để lựa chọn:

- Đăng nhập vào cổng thông tin hội viên mySCFHP
- Gọi đến phòng Dịch Vụ Khách Hàng

Quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất kỳ lúc nào, và thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

Để đặt câu hỏi hoặc biết thêm thông tin về việc chọn lựa PCP, xem Chương 3, Phần D “Chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính” trong *Sổ Tay Hội Viên* hoặc gọi tới **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng**.



Hoàn thành Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe của quý vị

Biểu mẫu đánh giá rủi ro sức khỏe (HRA) của quý vị được bao gồm trong bộ tài liệu dành cho hội viên mới. Biểu mẫu này bao gồm các câu hỏi đánh giá chung về sức khỏe thể chất và tinh thần của quý vị. HRA sẽ cung cấp thông tin để xây dựng kế hoạch chăm sóc cá nhân của quý vị để quý vị có thể chia sẻ với người chăm sóc và các nhà cung cấp dịch vụ của mình.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc cần trợ giúp điền biểu mẫu này, hãy gọi đến **Phòng Quản Lý Trường Hợp theo số 1-877-590-8999 (TTY: 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 phút sáng đến 5 giờ chiều.**



Đăng ký tài khoản trên cổng thông tin hội viên mySCFHP

Truy cập **www.member.scfhp.com** để ghi danh tham gia cổng thông tin hội viên của quý vị! Để đăng ký, quý vị sẽ cần thông tin từ thẻ ID hội viên Chương Trình SCFHP Cal MediConnect của mình. **Quý vị sẽ có thể:**

- Xem các quyền lợi và tóm tắt về chương trình sức khỏe của quý vị
- Yêu cầu cấp thẻ ID mới
- In thẻ ID tạm thời
- Xem hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị
- Tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới
- Yêu cầu dịch vụ đưa đón đến các buổi hẹn thăm khám y tế
- Ghi danh tham gia các lớp giáo dục sức khỏe



Xem các tài liệu dành cho hội viên của quý vị

Để tìm hiểu thêm về bảo hiểm của quý vị thông qua SCFHP Cal MediConnect Plan, **hãy tham khảo các tài liệu dành cho hội viên sau:**

- *Sổ Tay Hội Viên*
- *Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc*
- *Danh Sách Thuốc Được Đãi Thọ (Dược Liễn)*

Các tài liệu này có sẵn trực tuyến tại: **www.scfhp.com/healthcare-plans/cal-mediconnect/** hoặc bằng cách gọi tới **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng.**

Cách thức và nơi nhận dịch vụ chăm sóc

Các nhà cung cấp trong mạng lưới là gì?

Các nhà cung cấp làm việc với SCFHP Cal MediConnect Plan được gọi là **nhà cung cấp trong mạng lưới**. Trong khi là hội viên trong chương trình của chúng tôi, quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới để nhận được **các dịch vụ được đài thọ**.

Điều này bao gồm:

- Các bác sĩ, y tá và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác mà quý vị có thể đến thăm khám với tư cách là hội viên trong chương trình của chúng tôi
- Phòng khám, bệnh viện, cơ sở điều dưỡng và những địa điểm khác cung cấp dịch vụ y tế trong chương trình của chúng tôi
- Nhà thuốc
- Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, cơ quan y tế gia đình, nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền và các nhà cung cấp hàng hóa và dịch vụ mà quý vị nhận được khác thông qua Medicare hoặc Medi-Cal.

Các nhà cung cấp tại Palo Alto Medical Foundation (PAMF) không nhận bệnh nhân mới từ SCFHP. Để biết thêm thông tin về việc chọn PAMF làm PCP của quý vị, hãy gọi đến **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-877-723-4795 (TTY: 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối.**

Nếu quý vị không chắc quý vị cần dịch vụ chăm sóc nào hoặc có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc của mình, quý vị có thể gọi điện cho PCP của mình hoặc Đường Dây Y Tá Tư Vấn.

Tôi có thể tìm các nhà cung cấp trong mạng lưới SCFHP bằng cách nào?

- Hãy sử dụng công cụ **“Find a Doctor” (“Tìm Kiếm Bác Sĩ”) của SCFHP tại www.scfhp.com/for-members/find-a-doctor**. Quý vị có thể thấy các nhà cung cấp trong mạng lưới theo địa điểm, loại nhà cung cấp, giới tính, ngôn ngữ sử dụng, và nhiều hơn nữa. Danh sách cũng bao gồm thông tin liên lạc của nhà cung cấp, chuyên khoa của nhà cung cấp và thông tin về việc nhà cung cấp có chấp nhận bệnh nhân mới không.
- Sử dụng **Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc** có tại www.scfhp.com.



Tôi nhận dịch vụ chăm sóc ở đâu?

Loại dịch vụ chăm sóc	Người mà quý vị cần liên lạc hoặc đến thăm khám	Dịch vụ quý vị có thể nhận được
Chăm sóc định kỳ	Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)	Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng ngừa: • Khám sức khỏe định kỳ • Tiêm chủng • Điều trị • Thuốc theo toa • Tư vấn y tế • Giới thiệu đến các bác sĩ chuyên khoa, nếu cần • Yêu cầu chụp X-quang, chụp quang tuyến vú và xét nghiệm trong phòng thí nghiệm nếu cần
Chăm sóc khẩn cấp	PCP – Gọi cho PCP của quý vị hoặc Đường Dây Y Tá Tư Vấn trước khi đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp.	Dịch vụ chăm sóc quý vị được nhận để điều trị bệnh, thương tích hoặc tình trạng bất ngờ mà không phải là trường hợp cấp cứu, nhưng cũng cần chăm sóc ngay lập tức. Quý vị không cần <i>sự cho phép trước</i> để nhận được dịch vụ chăm sóc này. Các ví dụ bao gồm: • Cảm lạnh • Đau họng • Sốt • Đau tai • Bong gân • Dịch vụ thai sản
Chăm sóc cấp cứu	Đối với chăm sóc cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất.	Chăm sóc cấp cứu là chăm sóc dành cho các tình trạng y tế đe dọa đến tính mạng. Đây là những tình trạng bệnh lý hoặc tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức có thể khiến sức khỏe của quý vị gặp nguy hiểm nghiêm trọng, gây suy giảm chức năng cơ thể hoặc khiến một bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể không hoạt động. Các ví dụ bao gồm: • Chuyển dạ • Gãy xương • Đau dữ dội • Đau ngực • Bỏng nặng • Dùng thuốc quá liều • Ngất xỉu • Chảy máu nghiêm trọng • Các tình trạng cấp cứu tâm thần, như trầm cảm nặng hoặc có ý nghĩ tự tử Không đến ER để nhận dịch vụ chăm sóc định kỳ.

SCFHP luôn sẵn sàng để bảo đảm quý vị được chăm sóc kịp thời. Nếu quý vị cần trợ giúp để đặt lịch hẹn, hãy gọi đến **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-877-723-4795 (TTY: 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối.**

Đường Dây Y Tá Tư Vấn là gì?

Đường Dây Y Tá Tư Vấn của SCFHP là đường dây điện thoại mà quý vị có thể gọi miễn phí 24/7 để trao đổi với chuyên gia chăm sóc sức khỏe nhận lời khuyên về sức khỏe hành vi hoặc y tế.

Một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có thể giúp quý vị:

- ✓ Hướng dẫn tự chăm sóc tại nhà
- ✓ Cần làm gì nếu quý vị cần được chăm sóc mà văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đóng cửa
- ✓ Tư vấn về việc quý vị có cần được chăm sóc y tế hay không
- ✓ Cách thức và nơi nhận dịch vụ chăm sóc
- ✓ Liên lạc với bác sĩ chăm sóc sức khỏe từ xa
 - Sau khi y tá phân loại bệnh nhân, bác sĩ có thể thảo luận về các triệu chứng của quý vị, khuyến nghị một phương án điều trị, trong khi quý vị vẫn được thoải mái ngồi tại nhà mình

Nếu quý vị có thắc mắc về vấn đề sức khỏe, quý vị có thể gọi đến **Đường Dây Y Tá Tư Vấn: 1-844-803-6962 (TTY:711).**



Nhóm chăm sóc của tôi bao gồm những ai?



Nhóm chăm sóc sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Nhóm chăm sóc của quý vị có thể bao gồm PCP của quý vị và các bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện mà họ làm việc để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị.



Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP)

PCP là người quý vị cần liên lạc đầu tiên để được chăm sóc định kỳ, chăm sóc khẩn cấp và các nhu cầu không phải cấp cứu.



Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7

Nếu PCP của quý vị không làm việc và quý vị muốn được chăm sóc cho các vấn đề y tế đơn giản hoặc nếu quý vị không chắc mình cần dịch vụ chăm sóc nào, hãy gọi số **1-844-803-6962**.

?!

Điều Phối Viên Chăm Sóc SCFHP

Điều phối viên chăm sóc SCFHP được chỉ định của quý vị có thể giúp quý vị hiểu các quyền lợi của mình và sử dụng chúng. Họ sẽ làm việc với các nhà cung cấp của quý vị và hỗ trợ quý vị lập kế hoạch chăm sóc cá nhân để đạt được các mục tiêu chăm sóc sức khỏe của quý vị.



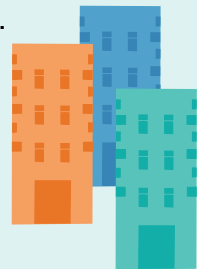
Bác Sĩ Chuyên Khoa

PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa mà họ làm việc cùng nếu quý vị cần lời khuyên hoặc điều trị một vấn đề cụ thể hoặc để nhận ý kiến y tế thứ hai.



Bệnh Viện

Khi quý vị chọn một PCP, quý vị cũng sẽ chọn bệnh viện mà quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc. Trong trường hợp cấp cứu, quý vị có thể đến bất kỳ bệnh viện hoặc phòng cấp cứu nào.



Nhà Thuốc

PCP của quý vị sẽ kê toa thuốc khi quý vị cần. Bác sĩ của quý vị có thể gửi toa thuốc của quý vị đến một nhà thuốc trong mạng lưới mà quý vị chọn hoặc quý vị có thể sử dụng dịch vụ đặt thuốc qua đường bưu điện của SCFHP.

Quý vị sẽ cần được giới thiệu từ PCP của mình để thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ khác. Với một số loại chăm sóc hoặc dịch vụ, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần yêu cầu sự cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc đó. Đây được gọi là phê duyệt trước hoặc **sự cho phép trước**.



Các quyền lợi và dịch vụ năm 2022



Quyền Lợi

Các dịch vụ được đài thọ của quý vị sẽ không tốn chi phí miễn là các dịch vụ đó là cần thiết về mặt y tế và được một nhà cung cấp trong mạng lưới cung cấp.

Các quyền lợi bao gồm:

- Chăm sóc sức khỏe hành vi
 - Thăm khám bác sĩ
 - Các dịch vụ cấp cứu
 - Quyền lợi thể dục
 - Giáo dục sức khỏe — Các dịch vụ được thiết kế để hỗ trợ hội viên có cuộc sống lành mạnh hơn, chẳng hạn như:
 - Chương Trình Ngăn Ngừa Bệnh Tiểu Đường
 - Các chương trình giáo dục sức khỏe
 - Tự kiểm soát bệnh mãn tính
 - Tư vấn và hỗ trợ
- Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.scfhp.com/for-members/health-education/**
- Nằm viện
 - Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm và dịch vụ chụp X-quang
 - Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn
 - Người quản lý chăm sóc cá nhân — SCFHP có thể chỉ định một người quản lý chăm sóc cá nhân để giúp quý vị xác định dịch vụ trong hệ thống chăm sóc sức khỏe và nhận dịch vụ chăm sóc. Tùy thuộc vào nhu cầu của quý vị, người quản lý chăm sóc cá nhân của quý vị có thể là:
 - Nhân viên quản lý trường hợp là y tá đã đăng ký (RN)
 - Nhân viên quản lý trường hợp phụ trách công tác xã hội
 - Nhân viên quản lý trường hợp phụ trách Sức Khỏe Hành Vi
 - Các chuyên gia được đào tạo khác
 - Sự kết hợp của tất cả
 - Thuốc theo toa
 - Chăm sóc phòng ngừa
 - Dịch vụ đưa đón — Các chuyến đi khứ hồi không giới hạn đến các địa điểm liên quan đến chăm sóc sức khỏe
 - Nhãn khoa

Đây không phải là danh sách hoàn chỉnh. Thông tin về quyền lợi là bản tóm tắt ngắn gọn, không phải là mô tả đầy đủ về các quyền lợi. Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với chương trình hoặc đọc *Sổ Tay Hội Viên Chương Trình SCFHP Cal MediConnect*.



Tôi có thể sử dụng các quyền lợi về chăm sóc nhãn khoa, thính giác, thuốc theo toa và nha khoa bằng cách nào?



Nhãn khoa

- Một lần khám mắt định kỳ mỗi năm (có thể phải có giấy **giới thiệu**).
- Tối đa \$200 cho kính mắt hoặc tối đa \$200 cho kính áp tròng hai năm một lần.

Tìm một nhà cung cấp tại www.vsp.com hoặc bằng cách gọi đến **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng VSP theo số 1-800-877-7195 (TTY: 1-800-428-4833), Thứ Hai đến Thứ Bảy, 6 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Chủ Nhật, đóng cửa.**



Thính giác

SCFHP chi trả tối đa \$1,510 mỗi năm tài chính (từ ngày 1 tháng 7 đến ngày 30 tháng 6) cho các thiết bị trợ thính đối với cả hai tai do một bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới cung cấp.



Thuốc theo toa

Bác sĩ của quý vị có thể gửi toa thuốc của quý vị đến một nhà thuốc trong mạng lưới mà quý vị chọn hoặc quý vị có thể sử dụng dịch vụ đặt thuốc qua đường bưu điện của SCFHP.



Nha khoa

Tìm một nhà cung cấp tại <https://smilecalifornia.org/> hoặc bằng cách gọi đến **Đường Dây Dịch Vụ Khách Hàng của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 5 giờ sáng đến 5 giờ chiều.**

Để tìm các nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa và thính giác hoặc nhà thuốc, hãy sử dụng công cụ **“Find a Doctor” (Tìm Bác Sĩ)** của SCFHP hoặc **Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc** của Chương trình SCFHP Cal MediConnect.



Những điều quý vị cần biết

Tôi có phải trả tiền cho chương trình Cal MediConnect của SCFHP không?

Quý vị sẽ không phải trả bất kỳ **phí bảo hiểm** hoặc **khoản đồng thanh toán** hàng tháng nào cho các dịch vụ y tế được đài thọ trong chương trình SCFHP Cal MediConnect. Vào năm 2022, khoản đồng thanh toán cho thuốc theo toa của quý vị có thể dao động từ \$0 đến \$9.85. Tất cả các loại thuốc theo toa thông thường đều có khoản đồng thanh toán \$0.

SCFHP có cung cấp dịch vụ thông dịch không?

Có, SCFHP cung cấp các dịch vụ thông dịch miễn phí cho những người không nói Tiếng Anh hoặc những người cần thông dịch viên Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ. Hãy gọi cho **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng** để đặt lịch nhận dịch vụ thông dịch. Quý vị có thể đặt lịch nhận dịch vụ thông dịch qua điện thoại bất kỳ lúc nào và không cần thông báo trước. Thông dịch viên trực tiếp tại cuộc hẹn với bác sĩ của quý vị yêu cầu thông báo trước 72 giờ.

Tôi đặt lịch hẹn đưa đón bằng cách nào?

SCFHP cung cấp các chuyến đi khứ hồi không giới hạn đến các địa điểm liên quan đến chăm sóc sức khỏe. Hãy đặt lịch đưa đón thông qua cổng thông tin dành cho hội viên mySCFHP tại www.member.scfhp.com hoặc gọi điện cho **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng**.

Phải đặt lịch đưa đón trước ngày hẹn thăm khám:

- Dịch vụ đưa đón không liên quan đến y tế (NMT) cần thông báo trước 3 ngày làm việc.
- Dịch vụ đưa đón y tế không khẩn cấp (NEMT) cần thông báo trước 5 ngày làm việc.

Tham khảo phần “Cách nhận dịch vụ đưa đón” trong Chương 3 của *Sổ Tay Hội Viên* của quý vị để biết thêm thông tin.

Tôi chọn người đại diện cho mình bằng cách nào?

Nếu quý vị muốn chọn một người bạn, người thân hoặc người khác làm người đại diện của mình để liên lạc với SCFHP, quý vị sẽ phải điền vào biểu mẫu Chỉ Định Người Đại Diện (AOR). Có thể tìm biểu mẫu tại www.scfhp.com hoặc gọi đến **Dịch Vụ Khách Hàng**.

Tôi có thể tham gia với tư cách là hội viên bằng cách nào?

Chương Trình SCFHP Cal MediConnect có một nhóm gọi là Ban Cố Vấn Người Tiêu Dùng (CAB). Nhóm này gồm các đại diện, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở:

- Hội viên của SCFHP
- Thành viên gia đình và người chăm sóc của hội viên
- Đại diện của các tổ chức cộng đồng

Nhóm này họp bốn lần một năm để thảo luận về những hoạt động đang triển khai tốt và cách thức giúp SCFHP cải thiện Chương Trình Cal MediConnect. Nếu quý vị muốn tham gia nhóm này, hãy gọi cho **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng**.



Tôi có thể duy trì tư cách hội đủ điều kiện và cập nhật thông tin liên lạc của mình bằng cách nào?

Để duy trì bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị với tư cách là hội viên của Chương Trình SCFHP Cal MediConnect, quý vị cần duy trì các quyền lợi Medi-Cal của mình có hiệu lực. Phần lớn mọi người cần phải gia hạn quyền lợi của họ hàng năm. Hãy bảo đảm hoàn thành bất kỳ mẫu đơn nào mà quý vị nhận được từ Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Santa Clara. Nếu quý vị thay đổi thông tin liên lạc, như địa chỉ hoặc số điện thoại, hãy thông báo cho Phòng Dịch Vụ Khách Hàng. Quý vị cũng cần báo cho cả Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội và Cơ Quan Quản Lý An Sinh Xã Hội Quận Santa Clara. **Để biết thông tin liên lạc, hãy xem Trang 15.**

Tôi báo cáo và giải quyết vấn đề bằng cách nào?

Chúng tôi mong muốn trở thành một chương trình chăm sóc sức khỏe tốt nhất có thể. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần sự trợ giúp, chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị. Hãy liên hệ với chúng tôi bằng cách gọi điện cho **Phòng Dịch Vụ Khách Hàng**, gửi thư hoặc truy cập www.scfhp.com/for-members/grievance-and-appeal-process/.

Phòng Dịch Vụ Khách Hàng có thể giúp gì cho tôi?



Phòng Dịch Vụ Khách Hàng luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị

- ✓ Trả lời các thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe và ***các dịch vụ được bao trả của quý vị***
- ✓ Lựa chọn và thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)
- ✓ Cho quý vị biết 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
- ✓ Đặt lịch đưa đón đến các buổi hẹn thăm khám
- ✓ Nếu quý vị nhận được hóa đơn
- ✓ Khiếu nại



Dịch vụ hỗ trợ qua điện thoại

Điện thoại: **1-877-723-4795**

TTY: 711

Giờ làm việc: 8 giờ sáng đến 8 giờ tối từ Thứ Hai đến Thứ Sáu



Dịch vụ hỗ trợ trực tiếp

Văn Phòng Chính của SCFHP

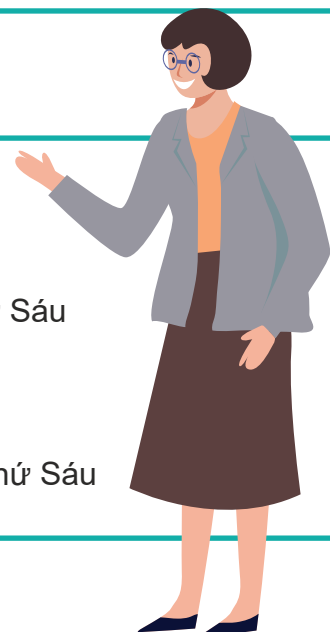
6201 San Ignacio Ave, San Jose, CA 95119

Giờ làm việc: 8 giờ 30 phút sáng - 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu

SCFHP Blanca Alvarado Community Resource Center

408 North Capitol Ave, San Jose, CA 95127

Giờ làm việc: 8 giờ 30 phút sáng - 5 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu



Các số điện thoại quan trọng

Tên cơ quan	Số điện thoại	Giờ làm việc
Phòng Dịch Vụ Khách Hàng của SCFHP www.scfhp.com	1-877-723-4795 (TTY: 711)	8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Thứ Hai – Thứ Sáu
Đường Dây Y Tá Tư Vấn của SCFHP	1-844-803-6962 (TTY: 711)	24 giờ mỗi ngày 7 ngày một tuần
Bộ Phận Quản Lý Trường Hợp của SCFHP	1-877-590-8999 (TTY: 711)	8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều. Thứ Hai – Thứ Sáu
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nhãn Khoa (VSP) www.vsp.com	1-800-877-7195 (TTY: 1-800-428-4833)	5 giờ sáng đến 8 giờ tối. Thứ Hai – Thứ Sáu, và 7 giờ sáng đến 8 giờ tối Thứ Bảy và Chủ Nhật
Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội Quận Santa Clara www.MyBenefitsCalWIN.org	1-877-96-BENEFITS (1-877-962-3633) hoặc 1-408-758-3800 (TTY: 1-408-758-3822)	Luôn sẵn sàng 24/7 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Thứ Hai – Thứ Sáu
Sở Quản Lý An Sinh Xã Hội www.ssa.gov	1-800-772-1213 (TTY: 1-800-325-0778)	8 giờ sáng đến 7 giờ tối. Thứ Hai – Thứ Sáu
Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Quận Santa Clara www.sccgov.org/sites/bhd	1-800-704-0900	24 giờ mỗi ngày 7 ngày một tuần
Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal www.smilecalifornia.org	1-800-322-6384	8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Thứ Hai – Thứ Sáu

Thông tin sức khỏe của tôi

PCP:

Nhà thuốc:

(Các) bác sĩ chuyên khoa

Tên:

Loại:

Tên:

Loại:

Tên:

Loại:

Tên:

Loại:

Tên:

Loại:

Thuốc:

Bất kỳ ai khác giúp chăm sóc cho tôi:

Các từ cần biết

Kháng nghị: Một cách để quý vị nghi ngờ hành động của chúng tôi nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã thực hiện sai. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định dài hạn bằng cách nộp đơn kháng nghị.

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.

Chia sẻ chi phí: Số tiền quý vị phải trả khi nhận một số dịch vụ hoặc thuốc theo toa nhất định. Chia sẻ chi phí bao gồm các khoản đồng thanh toán.

Các dịch vụ được dài hạn: Thuật ngữ chung mà chúng tôi sử dụng để nói đến tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, vật tư, thuốc theo toa và thuốc không kê toa, thiết bị và các dịch vụ khác được chương trình của chúng tôi dài hạn.

Khiếu nại: Một ý kiến phản nàn mà quý vị đưa ra về chúng tôi hoặc một trong số các nhà cung cấp hoặc nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi. Điều này bao gồm khiếu nại về chất lượng chăm sóc cho quý vị hoặc chất lượng dịch vụ do SCFHP cung cấp.

Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới: Một nhóm bác sĩ, phòng khám, bệnh viện và các nhà cung cấp khác đã ký hợp đồng với SCFHP để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

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

Sự Cho Phép Trước: Quý vị phải nhận được sự phê duyệt từ chương trình SCFHP Cal MediConnect trước khi có thể nhận được một dịch vụ hoặc loại thuốc cụ thể hoặc gặp nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. SCFHP Cal MediConnect có thể không dài hạn cho dịch vụ hoặc thuốc điều trị nếu quý vị không có sự phê duyệt.

Giấy giới thiệu: Giấy giới thiệu có nghĩa là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị phải phê duyệt cho quý vị trước khi quý vị có thể gặp nhà cung cấp khác không phải là PCP của mình. Nếu quý vị không có sự phê duyệt, SCFHP Cal MediConnect có thể không dài hạn cho các dịch vụ. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu để gặp một số bác sĩ chuyên khoa nhất định, chẳng hạn như bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ.



Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là hành vi trái pháp luật. Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Gia Đình Santa Clara Chương Trình Cal MediConnect (Chương Trình Medicare-Medicaid) (Chương Trình Cal MediConnect thuộc SCFHP) tuân thủ các luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang. Chương Trình Cal MediConnect thuộc 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.

Chương Trình SCFHP Cal MediConnect 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 chuyên môn
 - Thông tin bằng văn bản dưới các định dạng khác (bản in chữ lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập, 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 trình độ chuyên môn
 - Thông tin dạng văn bản bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên hệ với Chương Trình SCFHP Cal MediConnect từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu bằng cách gọi đến số **1-877-723-4795**. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ ràng, vui lòng gọi đến **711**. Khi có yêu cầu, thông tin này sẽ được in bằng chữ nổi braille, trên bản in khổ lớn, băng ghi âm hoặc định dạng điện tử. Để nhận một trong số các bản sao ở định dạng thay thế này, vui lòng gọi hoặc viết thư gửi đến:

Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158
1-877-723-4795 (TTY: 711)

Cách nộp đơn khiếu nại

Nếu quý vị cho rằng Chương Trình SCFHP Cal MediConnect 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 Chương Trình SCFHP Cal MediConnect. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách gọi điện, viết thư, trực tiếp hoặc bằng phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Liên hệ với Chương Trình SCFHP Cal MediConnect từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu bằng cách gọi đến số **1-877-723-4795**. Hoặc nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ ràng, vui lòng gọi đến **711**.
- **Viết thư:** Điền đầy đủ thông tin vào mẫu đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến địa chỉ:

Attn: Grievances and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Avenue
San Jose, CA 95119

- **Nộp trực tiếp:** Hãy đến văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc Chương Trình SCFHP Cal MediConnect và nói là quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- **Bằng phương thức điện tử:** Truy cập trang web của Chương Trình Cal MediConnect thuộc SCFHP tại địa chỉ **www.scfhp.com**.

Office of Civil Rights (Văn phòng Phụ trách Dân Quyền)

California Department of Health Care Services (Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California)

Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền với Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California qua điện thoại, viết thư hoặc bằng phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến số **916-440-7370**. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông)**.
- **Viết thư:** Hãy điền thông tin vào biểu mẫu khiếu nại hoặc gửi thư đến:

**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**

Các biểu mẫu khiếu nại có sẵn tại http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

Bằng phương thức điện tử: Gửi email tới CivilRights@dhcs.ca.gov.

Office of Civil Rights (Văn phòng Phụ trách Dân Quyền)

U.S. Department of Health and Human Services (Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ)

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 Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Phụ Trách Dân Quyền bằng cách gọi điện, viết thư hoặc bằng phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **Viết thư:** Hãy điền thông tin vào mẫu 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 sẵn tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Bằng phương thức điện tử: Truy cập Cổng Thông Tin Khiếu nại của Office for Civil Rights tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Dịch Vụ Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

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 serbisyong 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: Ձանգահարեք հաճախորդների սպասարկման կենտրոն հետևյալ հեռախոսահամարով՝ 1-877-723-4795 (TTY. 711), երկուշաբթիից ուրբաթ՝ Ժ. 8:00 - 20:00: Ձանգն 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), hnub 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 จะมีบริการความช่วยเหลือทางด้านภาษาโดยไม่มีค่าใช้จ่าย ติดต่อศูนย์บริการลูกค้าได้ที่ 1-877-723-4795 (TTY: 711) ได้ในวันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น. ไม่มีค่าใช้จ่ายในการโทร

ខ្មែរ (Khmer): ជូនចំពោះ: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាស្រីលាវឬខ្មែរ ឬស្រីលាវ ឬស្រីខ្មែរ 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.

Mien (Mien): JANGX LONGX: Beiv taux meih benx gorngv ang gitv waac nyei mienh nor, duqv mbenc maaiah nzie weih gong tengx wang-henh faan waac bun muangx maiv zuqc cuotv nyaanh, mbenc nzoih liouh bun meih longc. Douc waac daaih lorx taux nzie weih zipv kaeqv gorn zangc yiem njiec naaiv 1-877-723-4795 (TTY: 711), yiem naaiv liv baaiz yietv mingh taux liv baaiz hmz bouc dauh, yiem 8 diemv lungv ndorm ziagh hoc mingh 8 diemv lungv muonz. Naaiv norm douc waac gorn se wang-henh longc maiv zuqc cuotv nyaanh oc.

Українська (Ukrainian): УВАГА: Якщо ви розмовляєте англійською мовою, ви можете безкоштовно скористатися доступними послугами перекладача. Телефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 1-877-723-4795 (телефонний пристрій із текстовим вводом [Teletype TTY]: 711), понеділок-п'ятниця, з 8:00 до 20:00. Дзвінок безкоштовний.

Chương Trình Cal MediConnect (Chương Trình Medicare-Medicaid) của Santa Clara Family Health Plan (Chương trình Sức khỏe Gia đình Santa Clara) là một chương trình chăm sóc sức khỏe có ký hợp đồng với cả Medicare và Medi-Cal nhằm cung cấp các quyền lợi của cả hai chương trình cho người ghi danh tham gia.



www.scfhp.com



facebook.com/scfhp



**Santa Clara Family
Health Plan™**

H7890_17036V Approved

Copyright © 2022 Santa Clara Family Health Plan

