



Washington



UnitedHealthcare Community Plan


**Washington Apple Health
Behavioral Health Services Only**

Cẩm nang về Quyền Lợi Y Tế và Sức Khỏe Hành Vi dành cho Người Ghi Danh

2021

CSWA21MC4889629_000

**United
Healthcare
Community Plan**


Behavioral Health Only

Chương trình UnitedHealthcare Community Plan tuân thủ tất cả các điều luật về quyền công dân của Liên bang có liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chương trình UnitedHealthcare Community cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tất cả hội viên không phân biệt chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính. Chương trình UnitedHealthcare Community không loại trừ hoặc đối xử khác biệt với các hội viên vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật hoặc giới tính. Điều này bao gồm nhận dạng giới tính, mang thai và định hình giới tính.

Chương trình UnitedHealthcare Community Plan cũng tuân thủ luật pháp hiện hành của tiểu bang và không phân biệt đối xử dựa trên tín ngưỡng, giới tính, biểu hiện giới tính hoặc nhận dạng giới, khuynh hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, tôn giáo, tình trạng cựu chiến binh được vinh danh hoặc tình trạng tham gia quân đội hoặc việc phải sử dụng chó dẫn đường được đào tạo hoặc động vật phục vụ do bị khuyết tật.

Nếu quý vị nghĩ rằng mình bị đối xử không công bằng dựa trên giới tính, tuổi tác, chủng tộc, màu da, tình trạng khuyết tật hoặc nguồn gốc quốc gia, quý vị có thể gửi khiếu nại tới:

Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UTAH 84130
UHC_Civil_Rights@uhc.com

Quý vị có thể gọi điện hoặc gửi thư khiếu nại tới chúng tôi bất cứ khi nào. Trong vòng hai ngày làm việc, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng xử lý khiếu nại của quý vị ngay. Chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại của quý vị trong vòng 45 ngày và thông báo cho quý vị cách giải quyết của chúng tôi.

Nếu quý vị cần trợ giúp về khiếu nại, vui lòng gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:00 chiều.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại tới Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ.

Trực tuyến:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Mẫu đơn khiếu nại có tại

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Điện thoại:

Miễn phí 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Địa chỉ gửi thư:

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

Nếu quý vị cần trợ giúp gửi khiếu nại, vui lòng gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Chúng tôi cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị giao tiếp với chúng tôi. Chẳng hạn như thư bằng ngôn ngữ khác hoặc bản in cỡ lớn. Hoặc quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên. Để yêu cầu trợ giúp, vui lòng gọi **1-877-542-8997**, TTY **711**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:00 chiều.

English:

If the enclosed information is not in your primary language, please call UnitedHealthcare Community Plan at **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Hmong:

Yog cov ntaub ntauv no tsis yog sau ua koj hom lus, thov hu rau UnitedHealthcare Community Plan ntawm 1-877-542-8997, TTY 711.

Samoan:

Afai o fa'amatalaga ua tuuina atu e le'o tusia i lau gagana masani, fa'amolemole fa'afesoota'i mai le vaega a le UnitedHealthcare Community Plan ile telefoni 1-877-542-8997, TTY 711.

Russian:

Если прилагаемая информация представлена не на Вашем родном языке, позвоните представителю UnitedHealthcare Community Plan по тел. 1-877-542-8997, телетайп 711.

Ukrainian:

Якщо інформацію, що додається, подано не Вашою рідною мовою, зателефонуйте представнику UnitedHealthcare Community Plan за телефоном 1-877-542-8997, телетайп 711.

Korean:

동봉한 안내 자료가 귀하의 모국어로 준비되어 있지 않으면 1-877-542-8997, TTY 711로 UnitedHealthcare Community Plan에 전화하십시오.

Romanian:

Dacă informațiile alăturate nu sunt în limba dumneavoastră principală, vă rugăm să sunați la UnitedHealthcare Community Plan, la numărul 1-877-542-8997, TTY 711.

Amharic:

ተያይዞ ያለው መረጃ በቋንቋዎ ካልሆነ፣ እባክዎ በሚከተለው ስልክ ቁጥር ወደ UnitedHealthcare Community Plan ይደውሉ፡-1-877-542-8997፣ መስማት ለተሳናቸው/TTY: 711

Tigrinya:

ተተሓሒተ ዘሎ ሓበሬታ ብቋንቋኹም እንተዘይኮይኑ፣ ብኸብረትኩም በዚ ዝስዕብ ቁጥር ስልኪ ናብ UnitedHealthcare Community Plan ደውሉ፡-1-877-542-8997፣ ንፀማማት/TTY:711

Spanish:

Si la información adjunta no está en su lengua materna, llame a UnitedHealthcare Community Plan al 1-877-542-8997, TTY 711.

Lao:

ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຕິດຄຳມານີ້ບໍ່ແມ່ນພາສາຕົ້ນຕໍຂອງທ່ານກະລຸນາໃບໂທຫາ UnitedHealthcare Community Plan ທີ່ເລກ 1-877-542-8997, TTY:711.

Vietnamese:

Nếu ngôn ngữ trong thông tin đính kèm này không phải là ngôn ngữ chính của quý vị, xin gọi cho Unitedhealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

Traditional Chinese:

若隨附資訊的語言不屬於您主要使用語言，請致電 UnitedHealthcare Community Plan，電話號碼為 1-877-542-8997（聽障專線 (TTY) 為 711）

Khmer:

បសនបរព័ត៌មានដែល អ្នកបេនះមនដមនក៏បមេប សូមេមូរស្តីពមកន៍ UnitedHealthcareCommunity Plan ប លខ1-877-542-8997 បអកថង TTY: 711។

Tagalog:

Kung ang nakalaking impormasyon ay wala sa iyong pangunahing wika, mangyaring tumawag sa UnitedHealthcare Community Plan sa 1-877-542-8997, TTY 711.

Farsi:

در صورت اینکه اطلاعات پیوست به زبان اولیه شما نمیباشد، لطفا با UnitedHealthcare Community Plan با این شماره تماس حاصل نمایید: 1-877-542-8997 وسیله ارتباطی برای ناشنویان TTY: 711



Mục lục

Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan và Washington Apple Health	8
Thông tin liên lạc quan trọng	9
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi	10
Cách sử dụng sổ tay này	11
Bước đầu làm quen	13
Quý vị cần hai thẻ để truy cập các dịch vụ, Thẻ UnitedHealthcare Community Plan và Thẻ Dịch vụ ProviderOne của quý vị	13
1. Thẻ ID Hội Viên UnitedHealthcare Community Plan	13
2. Thẻ Dịch Vụ ProviderOne của Quý Vị	13
Nếu quý vị cần Thẻ Dịch vụ ProviderOne mới.	14
Thay Đổi Chương Trình Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi	14
Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân hoặc bảo hiểm UnitedHealthcare Community Plan của quý vị	15
Cách Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi	16
Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi và Người Chăm Sóc Chính (PCP) của Quý Vị	16
Cách Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi	16
Các dịch vụ quý vị có thể nhận được mà không cần giới thiệu	17
Telemedicine (Y Tế Từ Xa	17
Các dịch vụ Được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là Dịch Vụ Có Tính Phí).	17
Quý vị phải đến người chăm sóc hoặc bệnh viện Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi của UnitedHealthcare Community Plan.	18
Thanh Toán Cho Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi	18
Các chương trình cải thiện chất lượng	19
Chương trình quản lý sử dụng.	19
Thông Tin Dành Cho Thổ Dân Châu Mỹ và Người Bản Xứ Alaska	20
Cách thức nhận chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc khi quý vị ở xa nhà.	20
Số điện thoại đường dây hỗ trợ khẩn cấp của quận	21
6 Có thắc mắc? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số 1-877-542-8997, TTY 711.	

Dự kiến về thời điểm người chăm sóc sức khỏe của chương trình sẽ khám cho quý vị	22
Toa thuốc	22
Các quyền lợi được UnitedHealthcare Community Plan bao trả	23
Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu	23
Sức khỏe hành vi	24
Các dịch vụ dưới đây có thể được cung cấp để hỗ trợ điều trị của bạn cho các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi:	26
Dịch Vụ Phòng Lab	26
Các dịch vụ bổ sung chúng tôi cung cấp	27
Quản Lý Chăm Sóc	27
Các công cụ trực tuyến và di động	27
Phối hợp Chăm Sóc cho các dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp	28
Các dịch vụ được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý	29
Dịch vụ loại trừ (không được bao trả)	31
Nếu quý vị không hài lòng với chúng tôi	32
Thanh Tra	32
Thông tin quan trọng về từ chối, kháng nghị và điều trần hành chính	34
Quyền hạn của quý vị	36
Trách nhiệm của quý vị	37
Chỉ Dẫn Trước	38
Điều Chỉ Dẫn Trước là gì?	38
Chỉ dẫn trước về Sức khỏe tâm thần	39
Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là gì?	39
Làm thế nào để tôi hoàn thành Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần?	39
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng	39
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị	40

Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan và Washington Apple Health

Chào mừng quý vị!

Quý vị nhận được cẩm nang này vì gần đây quý vị đã ghi danh vào Washington Apple Health (Medicaid) Behavioral Health Services Only (BHSO). Chương trình UnitedHealthcare Community Plan hợp tác với Apple Health để cung cấp bảo hiểm BHSO cho quý vị. Sổ tay này sẽ cung cấp thêm chi tiết về các quyền lợi được bao trả của quý vị.

Hầu hết các khách hàng của Apple Health BHSO đều được ghi danh vào “chăm sóc có quản lý”. Điều này có nghĩa là Apple Health trả phí bảo hiểm hàng tháng cho bảo hiểm của quý vị, bao gồm các Dịch vụ Sức khỏe Hành vi (điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện). Khách hàng trong dịch vụ chăm sóc có quản lý được thăm khám với những người chăm sóc trong chương trình của họ. Để thăm khám với người chăm sóc ngoài mạng lưới chương trình của quý vị, cần xin phê duyệt trước.

UnitedHealthcare Community Plan sẽ liên lạc với quý vị trong vài tuần tới. Quý vị có thể nêu bất cứ thắc mắc nào, hoặc yêu cầu giúp đỡ để lấy hẹn. Nếu quý vị cần trao đổi với chúng tôi trước khi chúng tôi gọi cho quý vị, đường dây điện thoại của chúng tôi hoạt động từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, chúng tôi có thể trợ giúp. Chúng tôi mong muốn quý vị có thể tiếp cận các quyền lợi chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị cần bất kỳ thông tin nào bằng ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí cho quý vị.

Chúng tôi cũng có thể hỗ trợ quý vị tìm người chăm sóc nói ngôn ngữ của quý vị. Quý vị được quyền nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khi quý vị tham gia buổi hẹn khám chăm sóc sức khỏe được Apple Health bao trả. Người chăm sóc phải sắp xếp thông dịch viên trong buổi thăm khám của quý vị. Hãy cho người chăm sóc sức khỏe của quý vị biết rằng quý vị cần thông dịch viên khi đặt lịch hẹn khám.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình dịch vụ thông dịch viên của chúng tôi, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Dịch vụ Thông dịch viên HCA hca.wa.gov/interpreter-services hoặc email cho Dịch vụ Thông dịch viên HCA tới interpretersvcs@hca.wa.gov.

8 **Có thắc mắc?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần thông tin ở những dạng khác hoặc để giúp quý vị hiểu rõ thông tin mà chúng tôi cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị có khuyết tật, khiếm thị, nhìn không rõ, khiếm thính, lãng tai hoặc không hiểu sổ tay này hay những tài liệu khác, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí cho quý vị tài liệu ở định dạng khác hoặc các công cụ hỗ trợ, như chữ nổi Braille. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu phòng khám của người chăm sóc có đường cho xe lăn, thiết bị truyền thông đặc biệt hoặc thiết bị đặc biệt khác. Chúng tôi cũng cung cấp:

- Đường dây TTY (Số điện thoại TTY của chúng tôi là **711**)
- Thông tin bằng chữ cỡ lớn
- Trợ giúp thu xếp lịch hẹn hoặc thu xếp phương tiện đi đến buổi hẹn
- Tên và địa chỉ của người chăm sóc chuyên về những nhu cầu chăm sóc đặc biệt

Thông tin liên lạc quan trọng

	Giờ Làm Việc của ban Dịch Vụ Khách Hàng	Số Điện Thoại của ban Dịch Vụ Khách Hàng	Địa Chỉ Trang Web
UnitedHealthcare Community Plan	8:00 sáng đến 5:00 chiều Thứ Hai–Thứ Sáu	1-877-542-8997 TTY 711	myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso
Dịch Vụ Khách Hàng Apple Health của Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Authority, HCA)	7:00 sáng đến 5:00 chiều Thứ Hai–Thứ Sáu	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Health Benefit Exchange	8:00 sáng đến 6:00 chiều Thứ Hai–Thứ Sáu	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Có thắc mắc? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi

Chúng tôi khuyên quý vị nên ghi lại tên và số điện thoại bác sĩ của mình để truy cập nhanh. Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin này trên trang web của chúng tôi trong danh mục nhà người chăm sóc tại myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhcommunityplan.com/wa/medicaid/bhso. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi và chúng tôi sẽ trợ giúp cho quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe	Tên	Số điện thoại
Người Chăm Sóc Chính Của Tôi:		
Người Chăm sóc Bệnh Tâm Thần Của Tôi:		
Người Chăm Sóc Nha Khoa Của Tôi:		
Người Chăm Sóc Chuyên Khoa Của Tôi:		

Sổ tay này không tạo ra bất cứ quyền hạn pháp lý hay quyền thụ hưởng nào. Quý vị không nên dựa vào sổ tay này như nguồn thông tin duy nhất từ Apple Health. Sổ tay này cho biết tóm lược thông tin về quyền lợi sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể lấy thông tin chi tiết về chương trình Apple Health bằng cách xem trang về các điều luật và quy định của Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe trên Internet tại: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cách sử dụng sổ tay này

Sổ tay này hướng dẫn về các dịch vụ của quý vị. Khi nào quý vị có thắc mắc, xem danh sách dưới đây để tham khảo nhanh và biết ai có thể giúp đỡ.

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về...	Liên hệ
<ul style="list-style-type: none">• Thay đổi hoặc hủy ghi danh khỏi chương trình chăm sóc sức khỏe Apple Health có quản lý. Xem trang 14.• Cách nhận các dịch vụ được Apple Health bao trả không bao gồm trong chương trình của quý vị. Xem trang 17.• Thẻ Dịch Vụ ProviderOne của Quý Vị. Xem trang 13.	<p>HCA tại:</p> <p>Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne tại: www.waproviderone.org/client</p> <p>Nếu quý vị vẫn có thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi tới số điện thoại miễn phí 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Chọn hay thay đổi người chăm sóc của quý vị. Xem trang 16.• Các dịch vụ được bao trả. Xem trang 23.• Đề đơn phàn nàn. Xem trang 32.• Kháng nghị một quyết định của chương trình bảo hiểm y tế ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị. Xem trang 34.	<p>UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997, TTY 711</p> <p>Hoặc truy cập myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhcommunityplan.com/wa</p>

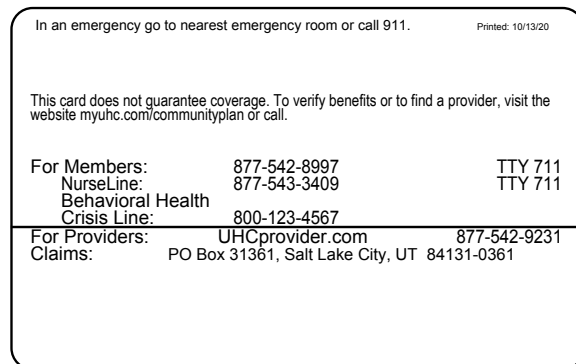
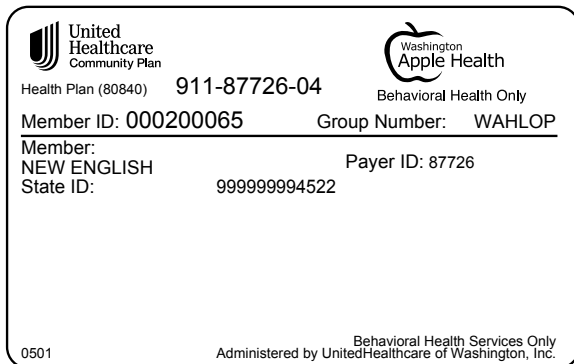
Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về...	Liên hệ
<ul style="list-style-type: none"> • Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Của Quý Vị. (Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Rối Loạn Sử dụng Dược Chất) Xem trang 16. • Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa. Xem trang 16. 	<p>Người chăm sóc sức khỏe hành vi của tôi.</p> <p>Nếu quý vị cần trợ giúp chọn Người Chăm Sóc Chính, hãy gọi điện cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711.</p> <p>Hoặc truy cập myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa</p> <p>Quý vị cũng có thể gọi cho Đường Dây Y Tá Cố Vấn (Nurse Advice Line) 24 giờ của UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-543-3409, TTY 711.</p>
<p>Thay đổi trường mục của quý vị như:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thay đổi địa chỉ, • Thay đổi thu nhập, • Tình trạng hôn nhân, • Mang thai, và • Sinh con hoặc nhận con nuôi. 	<p>Washington Health Benefit Exchange theo số 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)</p> <p>Hoặc xem trực tuyến tại www.wahealthplanfinder.org</p>

Bước đầu làm quen

Quý vị cần hai thẻ để truy cập các dịch vụ, Thẻ UnitedHealthcare Community Plan và Thẻ Dịch vụ ProviderOne của quý vị

1. Thẻ ID Hội Viên UnitedHealthcare Community Plan

Quý vị sẽ nhận thẻ ID hội viên của mình trong vòng 30 ngày sau ngày ghi danh. Thẻ ID của quý vị sẽ có số ID hội viên của quý vị trên đó, và nếu có bất kỳ thông tin nào không chính xác trên thẻ ID hội viên của quý vị, hãy gọi ngay cho chúng tôi. Luôn mang theo thẻ ID và trình thẻ này mỗi lần quý vị nhận chăm sóc. Nếu quý vị hội đủ điều kiện và cần được chăm sóc trước khi nhận được thẻ, hãy liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, hoặc bằng cách gửi tin nhắn đến tổng đài của chúng tôi qua MyUHC.com. Người chăm sóc của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra tính đủ điều kiện bất cứ lúc nào.



2. Thẻ Dịch Vụ ProviderOne của Quý vị.

Quý vị cũng sẽ nhận được Thẻ Dịch Vụ ProviderOne qua bưu điện.

Khoảng 7 đến 10 ngày sau khi quý vị được xác định là đủ điều kiện nhận bảo hiểm Apple Health, quý vị sẽ nhận được thẻ dịch vụ qua đường bưu điện. Đây là thẻ ID bằng nhựa trông giống như các thẻ ID bảo hiểm y tế khác. Hãy giữ lại thẻ này, nếu quý vị đã nhận được Thẻ Dịch Vụ ProviderOne trước đây, HCA sẽ không gửi thẻ mới cho quý vị. Mỗi người sẽ có mã số khách hàng ProviderOne của riêng mình. Mang theo thẻ này tới cuộc hẹn thăm khám với bác sĩ của quý vị. Người chăm sóc sử dụng thẻ này để đảm bảo dịch vụ của quý vị được bao trả.



Có thắc mắc? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 13
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Sử Dụng Thẻ Dịch Vụ ProviderOne

Quý vị có thể truy cập một bản sao kỹ thuật số của thẻ dịch vụ của mình thông qua **ứng dụng di động WAHPlanfinder**, có thêm thông tin tại wahbexchange.org/mobile/. Không cần đặt thẻ thay thế khi quý vị luôn có một bản sao kỹ thuật số bên mình! Số trên thẻ là số khách hàng ProviderOne. Số thẻ luôn luôn gồm chín chữ số và có chữ cuối là "WA". Quý vị có thể xem trực tuyến để kiểm tra xem việc ghi danh của mình đã bắt đầu chưa hay khi muốn đổi chương trình bảo hiểm y tế thông qua Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne tại www.waproviderone.org/client.

Người chăm sóc sức khỏe cũng có thể sử dụng ProviderOne để xem quý vị có được ghi danh vào Apple Health hay không.

Nếu quý vị cần Thẻ Dịch vụ ProviderOne mới

Nếu quý vị không nhận được thẻ, thông tin trên thẻ không chính xác, hoặc quý vị làm mất thẻ, quý vị có một số cách để yêu cầu thay thế thẻ như sau:

- Sử dụng Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne tại www.waproviderone.org/client
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến tại www.waproviderone.org/client
 - Chọn chủ đề "Thẻ Dịch Vụ"
- Gọi đến đường dây IVR miễn phí theo số 1-800-562-3022, làm theo hướng dẫn

Không mất phí để làm thẻ mới. Mất khoảng 7 đến 10 ngày thì quý vị sẽ nhận được thẻ mới qua bưu điện. Thẻ cũ của quý vị sẽ hết hiệu lực khi quý vị yêu cầu làm thẻ mới.

Thay Đổi Chương Trình Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

Quý vị có quyền thay đổi chương trình Behavioral Health Services Only (BHSO) của mình bất cứ khi nào. Quý vị có quyền thay đổi các chương trình bảo hiểm y tế mà không bị gián đoạn chăm sóc, như được nêu trong chính sách Chuyển tiếp Chăm Sóc của HCA. Chương trình mới của quý vị sẽ bắt đầu ngay ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

Đảm bảo quý vị đã ghi danh vào chương trình mới theo yêu cầu trước khi quý vị thăm khám với người chăm sóc trong mạng lưới chương trình mới của quý vị.

Có vài cách thức để chuyển đổi chương trình:

- Thay đổi chương trình của quý vị trên trang web của Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến tại https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/Client_WebForm
 - Chọn chủ đề "Ghi Danh/Thay Đổi Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế"
- Gọi cho Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe theo số 1-800-562-3022 (TRS 711)

Lưu ý: Nếu được ghi danh vào chương trình Duyệt Xét và Điều Phổi Bệnh Nhân thì quý vị phải ở lại cùng một chương trình bảo hiểm y tế trong một năm. Nếu quý vị chuyển đi, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

14 **Có thắc mắc?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.

Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân hoặc Bảo Hiểm UnitedHealthcare Community Plan của Quý Vị

Một số người ghi danh cũng có thể có bảo hiểm riêng. Chúng tôi có thể phối hợp với bảo hiểm khác của quý vị để giúp bao trả một số tiền đồng trả, khoản khấu trừ và dịch vụ mà bảo hiểm y tế cá nhân của quý vị không bao trả.

Đảm bảo rằng người chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị là thành viên của mạng lưới người chăm sóc của chương trình UnitedHealthcare Community Plan, hoặc họ sẵn lòng gửi hóa đơn cho chúng tôi cho bất kỳ khoản đồng trả, tiền khấu trừ hoặc số dư nào sau khi bảo hiểm chính của quý vị thanh toán cho hóa đơn chăm sóc sức khỏe của quý vị. Điều này sẽ giúp quý vị tránh được bất kỳ chi phí xuất túi nào. Nếu quý vị đủ điều kiện hưởng Medicare, hãy nhớ bác sĩ của quý vị phải tính hóa đơn cho Medicare trước.

Khi quý vị đến khám với bác sĩ hoặc (những) người chăm sóc y tế khác, hãy xuất trình tất cả các thẻ của quý vị, bao gồm:

- Thẻ bảo hiểm y tế tư nhân,
- Thẻ Dịch Vụ ProviderOne, và
- Thẻ UnitedHealthcare Community Plan.

Hãy liên hệ ngay với UnitedHealthcare Community Plan nếu:

- Khoản bao trả của chương trình bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị đã kết thúc,
- Khoản bao trả của chương trình bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị thay đổi, hoặc
- Quý vị có thắc mắc về sử dụng Apple Health kèm với bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị.

Cách Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi và Người Chăm Sóc Chính (PCP) của Quý Vị

Sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất và tâm thần. Hầu hết những người ghi danh vào dịch vụ sức khỏe hành vi có thể đã có người chăm sóc chính (PCP) từ một mạng lưới y tế khác, chẳng hạn như Medicare, bảo hiểm y tế tư nhân, Trung Tâm Y Tế Dành Cho Người Mỹ Bản Địa hoặc Apple Health không kèm chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là Dịch Vụ Có Tính Phí). Chúng tôi sẽ điều phối các điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng dược chất với PCP của quý vị, nếu cần thiết. Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** nếu quý vị cần trợ giúp.

Một trong những người chăm sóc sức khỏe hành vi của chúng tôi sẽ chăm sóc các nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị bao gồm các dịch vụ sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng dược chất. Nếu quý vị cần tư vấn, kiểm tra hoặc cần gặp chuyên gia sức khỏe hành vi, chúng tôi sẽ điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe hành vi cho quý vị.

Cách Nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

Nếu quý vị cần Dịch vụ Sức khỏe Hành vi, quý vị không cần phải có giấy giới thiệu để được thăm khám với bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe hành vi trong chương trình của quý vị hoặc tiếp cận với các dịch vụ điều trị nghiện ma túy và rượu. Những dịch vụ chăm sóc cần thiết sẽ được bao trả 100%. Nếu quý vị cần được chăm sóc sức khỏe hành vi, PCP của quý vị và UnitedHealthcare Community Plan có thể giúp điều phối chăm sóc cho quý vị.

Nếu không có bác sĩ chuyên khoa nào trong mạng lưới của chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần, chúng tôi sẽ để bác sĩ chuyên khoa bên ngoài mạng lưới UnitedHealthcare Community Plan cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần bằng cách sử dụng quy trình chấp thuận trước. Quý vị cần được chúng tôi chấp thuận trước cho mọi thăm khám ngoài mạng lưới. Thảo luận điều này với PCP của quý vị. PCP của quý vị sẽ yêu cầu chấp thuận trước từ chúng tôi với thông tin y tế để cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị cần chăm sóc này. Chúng tôi phải phản hồi cho PCP của quý vị trong vòng năm ngày kể từ khi nhận được yêu cầu. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi không muộn hơn 14 ngày.

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có quyền kháng nghị. Điều này có nghĩa là quý vị có thể yêu cầu chúng tôi để người khác xem xét lại yêu cầu. Xem trang 32 để biết thêm thông tin. Nếu PCP giới thiệu quý vị đến người chăm sóc bên ngoài mạng lưới của chúng tôi, quý vị hãy kiểm tra với UnitedHealthcare Community Plan để xin chấp thuận trước thì quý vị sẽ không phải trả bất cứ chi phí nào. Chúng tôi sẽ bao trả cho những dịch vụ này.

16 **Có thắc mắc?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Các dịch vụ quý vị có thể nhận được mà không cần giới thiệu

Quý vị không cần PCP của mình giới thiệu để đến khám người chăm sóc trong mạng lưới nếu quý vị cần:

- Các Dịch Vụ Đáp Ứng Khủng Hoảng Sức Khỏe Tâm Thần bao gồm:
 - Can Thiệp Khủng Hoảng, và
 - các dịch Đánh Giá và Điều Trị.
- Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Ngoại Trú (xem trang 25 để biết các giới hạn)

Telemedicine (Y Tế Từ Xa)

Y tế từ xa cho phép quý vị đặt lịch khám qua video trực tiếp với người chăm sóc sức khỏe. Điều này sẽ hữu ích nếu quý vị gặp khó khăn để đặt hẹn khám – hoặc nếu khó gặp mặt người chăm sóc sức khỏe tâm thần của quý vị. Một số hạn chế được áp dụng. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi **1-877-542-8997, TTY 711**.

Các dịch vụ được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là Dịch Vụ Có Tính Phí)

HCA thanh toán cho một số quyền lợi và dịch vụ nhất định ngay cả khi quý vị đã ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế. Các quyền lợi này bao gồm:

- Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn
- Các dịch vụ cho người bị khuyết tật phát triển

Đây là những quyền lợi quý vị cần có Thẻ Dịch vụ ProviderOne mới được sử dụng. PCP hay UnitedHealthcare Community Plan sẽ giúp quý vị tiếp cận những dịch vụ này và phối hợp chăm sóc cho quý vị. Xem trang 23 để biết thêm thông tin về các quyền lợi được bao trả. Nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi hoặc dịch vụ được nêu trong Sổ Tay này, hãy gọi điện cho chúng tôi.

Quý vị phải đến người chăm sóc hoặc bệnh viện Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi của UnitedHealthcare Community Plan

Quý vị phải sử dụng người chăm sóc sức khỏe hành vi hợp tác với UnitedHealthcare Community Plan. Chúng tôi cũng có các bệnh viện và nhà thuốc cho quý vị sử dụng. Quý vị có thể yêu cầu một danh mục có thông tin về các nhà cung cấp, nhà thuốc và bệnh viện của chúng tôi, bao gồm:

- Tên, địa điểm và số điện thoại của người chăm sóc
- Các chuyên khoa, trình độ và bằng cấp y tế
- Trường y khoa đã tham dự, hoàn thành chương trình nội trú và tình trạng Giấy Chứng Nhận Của Hội Đồng
- Ngôn ngữ mà những người chăm sóc này có thể nói
- Bất cứ hạn chế nào về loại bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.) mà người chăm sóc sức khỏe sẽ thăm khám
- Xác định người chăm sóc nào tiếp nhận bệnh nhân mới

Để nhận được danh mục, hãy gọi cho đường dây Dịch vụ Hội viên của chúng tôi theo **1-877-542-8997**, TTY **711** hoặc truy cập trang web myuhc.com/CommunityPlan của chúng tôi.

Thanh Toán Cho Các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

Là khách hàng của Apple Health, quý vị không phải trả khoản đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho bất kỳ dịch vụ được bao trả nào. Tuy nhiên, quý vị có thể phải trả cho các dịch vụ của mình nếu:

- Quý vị nhận một dịch vụ mà Apple Health không bao trả
- Quý vị nhận dịch vụ không cần thiết về mặt y tế
- Quý vị không biết tên của chương trình bảo hiểm y tế của mình và một nhà cung cấp dịch vụ quý vị khám không biết tính tiền cho ai. Đó là lý do vì sao quý vị phải luôn mang theo Thẻ Dịch Vụ ProviderOne và thẻ chương trình bảo hiểm y tế của quý vị mỗi lần cần nhận dịch vụ.
- Quý vị nhận chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ không nằm trong mạng lưới của chúng tôi, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu hoặc đã được chấp thuận trước bởi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị
- Quý vị không tuân theo các quy tắc của chúng tôi đối với nhận chăm sóc từ một bác sĩ chuyên khoa

Người chăm sóc không được yêu cầu quý vị thanh toán cho các dịch vụ được bao trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn thanh toán, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Chúng tôi sẽ làm việc với người chăm sóc của quý vị để đảm bảo họ tính hóa đơn chính xác cho quý vị.

Các chương trình Cải thiện Chất lượng

Cải thiện Chất lượng

UnitedHealthcare Community Plan có chương trình Cải Thiện Chất Lượng. Chương trình này giúp các hội viên của chúng tôi được chăm sóc và phục vụ tốt hơn. Hàng năm, chúng tôi sẽ báo cáo cách chúng tôi cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt ra sao cho hội viên của mình. Chúng tôi báo cáo nhiều vấn đề sức khỏe công cộng quan trọng. Nếu quý vị muốn biết thêm về chương trình Cải Thiện Chất Lượng và tiến độ thực hiện các mục tiêu của chúng tôi, hãy gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Quản lý Theo trường hợp

UnitedHealthcare Community Plan quản lý theo trường hợp cho những người có nhu cầu đặc biệt. Quản lý Theo trường hợp của chúng tôi sẽ hợp tác với bác sĩ của quý vị và các cơ quan bên ngoài. Họ sẽ giúp quý vị được các dịch vụ và chăm sóc đặc biệt quý vị cần. Chúng tôi cũng có các chương trình điều quản bệnh. Những hội viên sẽ được y tá nhắc nhở và cố vấn về chăm sóc. Nếu quý vị có nhu cầu đặc biệt hay cần được giúp đỡ điều quản bệnh mãn tính thì một trong những Quản lý Theo trường hợp của chúng tôi sẽ giúp. Quý vị hoặc người chăm sóc có thể gọi **1-877-542-8997**, TTY **711** nếu quý vị cảm thấy cần những dịch vụ này.

Chương trình quản lý sử dụng

UnitedHealthcare Community Plan mong muốn quý vị nhận được chăm sóc phù hợp với quý vị chứ không phải là chăm sóc quý vị không cần. Chúng tôi giúp bảo đảm là quý vị được chăm sóc thích hợp bằng cách đưa ra quyết định dựa theo nhu cầu y tế, sự phù hợp và liệu chăm sóc đó có tốt cho quý vị hay không.

Để đảm bảo các quyết định đều công bằng, chúng tôi sẽ không khen thưởng cho nhân viên đưa ra quyết định nếu họ từ chối cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị có thắc mắc về cách các quyết định được đưa ra, hãy gọi **1-877-542-8997**, TTY **711**, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Thông Tin Dành Cho Thổ Dân Châu Mỹ và Người Bản Xứ Alaska

HCA cung cấp cho Thổ Dân Châu Mỹ và Người Bản Xứ Alaska ở Washington một lựa chọn giữa chăm sóc có quản lý của Apple Health hoặc bảo hiểm Apple Health không kèm chương trình chăm sóc được quản lý. HCA thực hiện điều này để tuân thủ các quy tắc của liên bang trong việc ghi nhận hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Người Thổ Dân và để giúp đảm bảo rằng quý vị có quyền truy cập vào dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp về văn hóa. Quý vị có thể liên hệ HCA theo số 1-800-562-3022 nếu có thắc mắc về việc ghi danh.

Nếu quý vị là người Thổ Dân Châu Mỹ hoặc Người Bản Xứ Alaska, quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua cơ sở Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Người Thổ Dân, chương trình chăm sóc sức khỏe các bộ lạc hoặc Chương Trình Y Tế Dành Cho Người Thổ Dân Ở Đô Thị (Urban Indian Health Program, UIHP) như Ủy Ban Y Tế Người Thổ Dân Seattle hoặc Dự Án Spokane cho NGƯỜI BẢN XỨ. Người chăm sóc tại các phòng khám này hiểu rõ văn hóa, cộng đồng và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Họ sẽ cung cấp cho quý vị chăm sóc quý vị cần hoặc giới thiệu quý vị tới một chuyên gia. Họ cũng có thể giúp quý vị với các quyết định quý vị cần đưa ra về việc nên chọn chương trình chăm sóc có quản lý hay bảo hiểm của Apple Health mà không kèm chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu quý vị có thắc mắc về chăm sóc sức khỏe hoặc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình, nhân viên chương trình dành cho bộ lạc hoặc UIHP của quý vị có thể giúp quý vị.

Cách thức nhận chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc khi quý vị ở xa nhà

Ví dụ về trường hợp cấp cứu/khủng hoảng sức khỏe hành vi bao gồm những thời điểm mà người đó trải qua:

- Đe dọa hoặc nói về việc làm tổn thương hoặc tự sát
- Cảm thấy tuyệt vọng
- Cảm thấy tức giận hoặc giận dữ không kiểm soát được
- Cảm thấy như không có lối thoát, bị mắc kẹt
- Tham gia vào các hành vi liều lĩnh
- Cảm thấy lo lắng, kích động hoặc không thể ngủ được
- Tách biệt với bạn bè và gia đình
- Có những thay đổi tâm trạng đột ngột gây cảm xúc mạnh mẽ
- Cảm thấy không có lý do gì để sống
- Tăng sử dụng rượu hoặc ma túy

Nếu quý vị thấy mình đang trong trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi, hãy gọi tới đường dây hỗ trợ khủng hoảng 24 giờ, **gọi 911**, hoặc đến bệnh viện gần nhất để người chăm sóc cấp cứu có thể giúp đỡ quý vị. Quý vị không cần cho phép trước để được chăm sóc trong trường hợp cấp cứu. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở cấp cứu nào nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu.

20 **Có thắc mắc?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi: Đường Dây Hỗ Trợ Phục Hồi của Washington là một đường dây ngăn ngừa khủng hoảng và giới thiệu điều trị 24 giờ dành cho những người đang gặp các vấn đề liên quan tới sức khỏe tâm thần, lạm dụng dược chất và nghiện cờ bạc. Hãy gọi số **1-866-789-1511** hoặc **206-461-3219** (TTY), email recovery@crisisclinic.org hoặc vào trang warecoveryhelpline.org. Trẻ em có thể kết nối với nhau trong khoảng thời gian cụ thể theo số **866-833-6546**, teenlink@crisisclinic.org, 866teenlink.org.

Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận

Quý vị có thể gọi tới đường dây hỗ trợ khủng hoảng của địa phương để yêu cầu trợ giúp cho quý vị hoặc bạn bè hay thành viên gia đình quý vị. Xem các số điện thoại hỗ trợ khủng hoảng bên dưới.

Khu Vực	Các Quận	Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

Dự kiến về thời điểm người chăm sóc sức khỏe của chương trình sẽ khám cho quý vị

Quý vị có được đến khám người chăm sóc sớm hay không còn tùy vào dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Quý vị có thể dự trù đến khám một trong những người chăm sóc trong khoảng thời gian sau đây:

- **Chăm sóc cấp cứu:**
Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
- **Chăm sóc khẩn cấp:**
Khám tại văn phòng với Người Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi hoặc người chăm sóc khác trong vòng 24 giờ.
- **Chăm sóc thường lệ:**
Khám tại văn phòng với Người Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi hoặc người chăm sóc khác trong vòng mười (10) ngày. Chăm sóc thường lệ là lần khám với người chăm sóc thông thường, đã định cho những vấn đề không khẩn cấp hay cấp cứu.

Toa thuốc

Toa thuốc điều trị sức khỏe hành vi không được bao trả theo quyền lợi này. Thay vào đó, toa thuốc được bao trả như là một phần trong quyền lợi sức khỏe thể chất của quý vị. Người ghi danh bảo hiểm Medicare sẽ được tiếp cận bảo hiểm thuốc kê toa của họ thông qua chương trình Medicare Phần D. Nếu quý vị có thắc mắc về bảo hiểm thuốc kê toa của mình, hãy gọi cho chúng tôi.

Các quyền lợi được UnitedHealthcare Community Plan bao trả

Một số quyền lợi sức khỏe hành vi chúng tôi bao trả được liệt kê sau đây. Đây không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ được bao trả. Hỏi người chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị hoặc liên hệ với chúng tôi nếu dịch vụ quý vị cần không được liệt kê. Đối với một số dịch vụ, quý vị có thể cần phải có giấy giới thiệu từ PCP, người chăm sóc sức khỏe hành vi, và/hoặc cho phép trước từ chúng tôi.

Một số dịch vụ bị giới hạn số lần khám. Nếu quý vị cần dịch vụ bổ sung, người chăm sóc của quý vị có thể yêu một cầu trường hợp Mở Rộng Giới Hạn (Limitation Extension, LE).

Nếu quý vị cần các dịch vụ không được bao trả, hãy đề nghị người chăm sóc của quý vị yêu cầu trường hợp ngoại lệ (exception to rule, ETR).

Xin nhớ gọi chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** hoặc kiểm tra danh mục người chăm sóc của chúng tôi tại myuhc.com/CommunityPlan trước khi quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc yêu cầu PCP giúp quý vị nhận được chăm sóc quý vị cần.

Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu

Dịch Vụ	Thông tin Bổ sung
Dịch Vụ Cấp Cứu	Sẵn sàng 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần tại bất kỳ nơi nào ở Hoa Kỳ
Dịch Vụ Bệnh Viện, Nội Chẩn và Ngoại Chẩn	Phải được chúng tôi chấp thuận cho mọi chăm sóc không phải trường hợp khẩn cấp
Chăm Sóc Khẩn Cấp	Chăm sóc khẩn cấp là khi quý vị có vấn đề sức khỏe hành vi cần phải được chăm sóc ngay nhưng không nguy hiểm đến tính mạng

Sức Khỏe Hành Vi

Dịch vụ Sức khỏe Hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất và tâm thần. Nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm hoặc cần gặp người chăm sóc sức khỏe hành vi, hãy liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** hoặc chọn người chăm sóc từ danh mục người chăm sóc của chúng tôi.

Dịch Vụ	Thông tin Bổ sung
Dịch vụ Điều trị Rối loạn Sử dụng Dược chất	Dịch vụ điều trị Rối Loạn Sử Dụng Dược Chất có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none">• Đánh giá• Can thiệp sơ bộ và giới thiệu điều trị• Quản trị từ bỏ (giải độc)• Điều trị ngoại trú• Điều trị ngoại trú chuyên sâu• Điều trị nội trú• Các dịch vụ điều trị thay thế thuốc phiện• Quản lý theo trường hợp
Điều trị bằng Thuốc hỗ trợ (MAT)	Giờ đây được gọi là Thuốc điều trị Rối loạn Opioid (Medications for Opioid Disorder, MOUD), xem bên dưới.
Sức Khỏe Tâm Thần, Điều Trị Nội Trú	Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả khi do bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, cố vấn sức khỏe tâm thần có giấy phép, nhân viên xã hội y tế có giấy phép hoặc chuyên viên trị liệu hôn nhân và gia đình có giấy phép cung cấp.

Dịch Vụ	Thông tin Bổ sung
Sức Khỏe Tâm Thần, Điều Trị Ngoại Trú	<p>Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả khi do bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, cố vấn sức khỏe tâm thần có giấy phép, nhân viên xã hội y tế có giấy phép hoặc chuyên viên trị liệu hôn nhân và gia đình có giấy phép cung cấp.</p> <p>Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá dung nạp • Các dịch vụ điều trị cá nhân • Quản lý thuốc • Hỗ trợ đồng cấp • Can thiệp sơ bộ và điều trị • Điều trị gia đình • Dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp tại nơi cư trú • Đánh giá tâm lý • Dịch vụ tư vấn khủng hoảng
Thuốc điều trị Rối loạn Opioid (MOUD)	<p>Trước đây được gọi là Điều trị bằng Thuốc hỗ trợ (MAT). Các thuốc được sử dụng để điều trị một số rối loạn sử dụng dược chất nhất định. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể.</p>
Đánh Giá và Điều Trị/Bệnh Viện Cộng Đồng	<p>Đánh giá và điều trị độc lập (E&T)</p>

Các dịch vụ dưới đây có thể được cung cấp để hỗ trợ điều trị của bạn cho các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi:

- Thông tin nhà trường ngăn sử dụng Rượu/Ma Túy
- Hỗ trợ viết đơn tham gia các chương trình quyền thụ hưởng
- Kiểm tra thuốc theo lệnh của tòa án
- Dịch vụ dành cho gia đình gặp khó khăn
- Chăm sóc cá nhân theo Medicaid
- Dịch vụ cho nhà tù/Chuyển tiếp vào cộng đồng
- Quản Lý Trường Hợp Phục Hồi Chức Năng
- Dịch Vụ Chăm Sóc Trẻ Em - Dịch vụ chăm sóc trẻ em dành cho trẻ em có cha mẹ đang được điều trị bệnh để hoàn thành kế hoạch điều trị rối loạn sử dụng dược chất của cha mẹ
- Dịch vụ cộng đồng mở rộng
- Các dịch vụ trấn tĩnh
- Dịch vụ hỗ trợ phục hồi
- Chương Trình Điều Trị Quyết Tâm Dành Cho Cộng Đồng (Program for Assertive Community Treatment, PACT) và hỗ trợ
- Hỗ trợ việc làm
- Đi lại - Chi phí liên quan đến việc đi lại đến và rời khỏi địa điểm nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần có hợp đồng

Những dịch vụ này chỉ được cung cấp thông qua nguồn trợ cấp có giới hạn của tiểu bang. Để truy cập những dịch vụ này, vui lòng trao đổi với người chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị.

Dịch vụ Phòng lab

Dịch Vụ	Thông tin Bổ sung
Dịch Vụ Phòng Lab	Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước

Các dịch vụ bổ sung chúng tôi cung cấp

Quản lý Chăm sóc

UnitedHealthcare Community Plan quản lý chăm sóc cho những người có nhu cầu đặc biệt. Quản lý Theo trường hợp của chúng tôi sẽ hợp tác với bác sĩ của quý vị và các cơ quan bên ngoài. Họ sẽ giúp quý vị được các dịch vụ và chăm sóc đặc biệt quý vị cần. Chúng tôi cũng có các chương trình điều quản bệnh. Những hội viên sẽ được y tá nhắc nhở và cố vấn về chăm sóc. Nếu quý vị có nhu cầu đặc biệt hay cần được giúp đỡ điều quản bệnh mãn tính thì một trong những Quản Lý Chăm Sóc của chúng tôi sẽ giúp. Quý vị hoặc người chăm sóc có thể gọi **1-877-542-8997**, TTY **711** nếu quý vị cảm thấy cần những dịch vụ này.

Các công cụ trực tuyến và di động

Tìm người chăm sóc và giải đáp các thắc mắc của quý vị tại myuhc.com/CommunityPlan.

Sử dụng **ứng dụng di động UnitedHealthcare Health4Me**® của chúng tôi cho phép quý vị dễ dàng xem thông tin về chương trình bảo hiểm y tế của mình. Có thể tải về ứng dụng trên điện thoại thông minh hay máy tính bảng Apple® hoặc Android®.

Đường dây Y tá 24/7 NurseLine

Được giải đáp và chỉ dẫn mọi lúc – ngay cả khi nửa đêm và vào ngày cuối tuần. **1-877-543-3409**, TTY **711**

Chương trình Quit For Life®

Điêu dốt và hỗ trợ trực tuyến để giúp quý vị bỏ thuốc lá. Được hỗ trợ để quyết định loại chất thay thế nicotin hay thuốc nào phù hợp với quý vị. **1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454)**

Đường dây trợ giúp rối loạn sử dụng dược chất

Các bác sĩ lâm sàng có giấy phép luôn sẵn sàng 24/7 để trả lời các câu hỏi và cung cấp hỗ trợ về vấn đề nghiện rượu và ma túy. Gọi đến số điện thoại miễn phí **1-855-780-5955** hoặc truy cập liveandworkwell.com/recovery để sử dụng trò chuyện trực tuyến.

Gọi cho chúng tôi. Chúng tôi luôn có mặt để giúp quý vị.

Gọi cho một đại diện quyền lợi hội viên khi quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp. Thông ngôn viên của chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị qua điện thoại. Quý vị cũng có thể nhận thông tin bằng ngôn ngữ yêu thích của quý vị hoặc định dạng khác như bản in cỡ chữ lớn, chữ nổi Braille hay băng nghe hoặc các thiết bị khác để hỗ trợ những người khiếm thính. Điều này bao gồm Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ. Gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu.



Theo dõi chúng tôi trên Facebook tại địa chỉ [facebook.com/UnitedHealthcareCommunityPlan](https://www.facebook.com/UnitedHealthcareCommunityPlan). Cập nhật các sự kiện tại địa phương và tin tức về chương trình bảo hiểm y tế.

Đơn giản cho quý vị. Đó là cam kết của chúng tôi.

Chăm sóc sức khỏe không phải lúc nào cũng dễ dàng. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ giúp quá trình đó trở nên đơn giản nhất có thể cho quý vị.

Vì vậy, hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần bất kỳ trợ giúp nào. Và, xin cảm ơn quý vị đã tham gia UnitedHealthcare Community Plan.

Phối hợp Chăm Sóc cho các dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp

Quản lý trường hợp phức tạp là dịch vụ giúp các hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp hoặc gồm nhiều dịch vụ nhận được chăm sóc và dịch vụ. Quản lý trường hợp giúp điều phối chăm sóc với các mục tiêu của quý vị mà họ nắm rõ. Một Đại diện của chương trình có thể đề xuất quản lý trường hợp dựa trên những câu hỏi được trả lời trong buổi sàng lọc sức khỏe đầu tiên của quý vị (đánh giá sức khỏe) khi ghi danh.

Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ quản lý trường hợp cho bản thân hoặc một thành viên gia đình bất cứ lúc nào. Những người khác, như: người chăm sóc sức khỏe, người lập kế hoạch xuất viện, người chăm sóc và các chương trình quản lý thuốc, cũng có thể giới thiệu quý vị tới một quản lý trường hợp. Quý vị phải chấp thuận để được nhận dịch vụ quản lý trường hợp. Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, quý vị hãy gọi **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Các dịch vụ phối hợp chăm sóc bổ sung mà chúng tôi có thể cung cấp

Một người chăm sóc Tại nhà sẽ hỗ trợ thêm để điều phối chăm sóc của quý vị. Liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** để xem quý vị có đủ điều kiện hay không.

28 **Có thắc mắc?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Các dịch vụ được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý

Bảo hiểm Apple Health không kèm chương trình chăm sóc có quản lý (Dịch Vụ Tính Phí) hoặc các chương trình cộng đồng khác bao trả các quyền lợi và dịch vụ sau đây ngay cả khi quý vị đã ghi danh với chúng tôi. Chúng tôi và PCP của quý vị sẽ giúp quý vị tiếp cận những dịch vụ này và điều phối chăm sóc cho quý vị. Quý vị sẽ cần sử dụng thẻ Dịch Vụ ProviderOne cho tất cả các dịch vụ. Nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi hoặc dịch vụ không được nêu trong Sổ Tay này, hãy gọi điện cho chúng tôi.

Dịch Vụ	Thông tin Bổ sung
Dịch Vụ Xe Cứu Thương (Hàng Không)	Tất cả các dịch vụ chuyển chở bằng xe cấp cứu đường hàng không được cung cấp cho các khách hàng của Washington Apple Health bao gồm cả những người ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý (managed care organization, MCO).
Dịch Vụ Xe Cấp Cứu (Đường Bộ)	Tất cả các dịch vụ chuyển chở bằng xe cấp cứu đường bộ, khẩn cấp và không khẩn cấp, được cung cấp cho các khách hàng của Washington Apple Health bao gồm cả những người ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).
Dịch Vụ Tư Vấn Khủng Hoảng	<p>Dịch vụ tư vấn khủng hoảng được cung cấp để hỗ trợ quý vị theo địa điểm quý vị sinh sống. Nếu có bất kỳ trường hợp cấp cứu đe dọa tính mạng nào, vui lòng gọi 911. Xem trang 21 để biết các số điện thoại tại khu vực của quý vị.</p> <p>Đường Dây Ngăn Ngừa Tự Tử: 1-800-273-8255, Người dùng TTY: 1-800-799-4TTY (4889).</p> <p>Đối với vấn đề khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng được chất, xin vui lòng gọi tới tổ chức Dịch Vụ Quản Trị Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO). Quý vị có thể tìm thấy số điện thoại tại trang 21 hoặc tại trang: www.hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-crisis-lines.</p>

Dịch Vụ	Thông tin Bổ sung
<p>Dịch Vụ Hỗ Trợ Thai Sản Bước Đầu (First Steps Maternity Support Services, MSS) và Quản Lý Trường Hợp Trẻ Sơ Sinh (Infant Case Management, ICM) và Giáo dục Sinh sản (Childbirth Education, CBE)</p>	<p>MSS cung cấp dịch vụ giáo dục và chăm sóc sức khỏe phòng ngừa dành cho người mang thai và sau sinh tại nhà hoặc phòng khám để giúp mang thai khỏe mạnh và sinh con khỏe mạnh. ICM hỗ trợ các gia đình có con dưới một tuổi tìm hiểu về và học cách sử dụng các nguồn lực giáo dục, xã hội, cần thiết về mặt y tế cũng như các nguồn lực khác trong cộng đồng để trẻ và gia đình có thể có cuộc sống lành mạnh.</p> <p>CBE cung cấp cho các cá nhân mang thai và các nhóm người hỗ trợ của họ khi được thông báo bởi một nhà cung cấp HCA CBE đã được chấp thuận. Các chủ đề bao gồm các dấu hiệu cảnh báo trong thai kỳ, dinh dưỡng, nuôi con bằng sữa mẹ, kế hoạch sinh sản, những gì sẽ xảy ra trong quá trình chuyển dạ và sinh nở và sự an toàn của trẻ sơ sinh.</p> <p>Để biết những người chăm sóc tại khu vực của quý vị, hãy truy cập www.hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.</p>
<p>Chăm Sóc Tâm Thần Nội Trú</p>	<p>Hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp tiếp cận các dịch vụ này.</p>
<p>Chuyên Chở đến Buổi Hẹn Y Tế Không Phải Cấp Cứu</p>	<p>Apple Health trả tiền cho các dịch vụ chuyên chở đi lại đến buổi hẹn chăm sóc sức khỏe không phải khẩn cấp cần thiết. Gọi cho người cung cấp dịch vụ chuyên chở (người môi giới) trong khu vực của quý vị để biết về những dịch vụ và giới hạn. Người môi giới trong khu vực của quý vị sẽ lo liệu chuyên chở phù hợp nhất, ít tốn tiền nhất cho quý vị. Quý vị có thể tìm danh sách người môi giới tại địa chỉ www.hca.wa.gov/transportation-help.</p>

Dịch vụ loại trừ (không được bao trả)

Các dịch vụ sức khỏe hành vi sau được chúng tôi hoặc Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu muốn bất cứ dịch vụ nào trong số này, quý vị có thể phải thanh toán hóa đơn. Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào.

Dịch Vụ	Thông tin Bổ sung
Chữa Trị Thay Thế	Chữa trị theo Công Giáo, chữa bệnh bằng lòng tin, trị liệu dược thảo hoặc liệu pháp đồng căn.
Cố Vấn Hôn Nhân và Trị Liệu Tình Dục	
Vật Dụng Tiện Lợi Cá Nhân	
Các Dịch Vụ Không Được Luật Pháp Liên Bang hay Tiểu Bang Cho Phép	
Mọi Dịch Vụ Được Cung Cấp Bên Ngoài Hoa Kỳ	

Nếu quý vị không hài lòng với chúng tôi

Quý vị hoặc đại diện ủy quyền của quý vị có quyền nộp than phiền. Điều này gọi là than phiền. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nộp khiếu nại.

Có thể than phiền hay khiếu nại về:

- Vấn đề với phòng khám của bác sĩ
- Nhận hóa đơn từ bác sĩ
- Bị chuyển sang cơ quan thu nợ do có hóa đơn y tế chưa thanh toán
- Chất lượng chăm sóc hoặc cách đối xử quý vị nhận được
- Bất cứ vấn đề nào khác quý vị có thể gặp phải khi được chăm sóc sức khỏe

Chúng tôi phải báo cho quý vị biết bằng điện thoại hay thư rằng chúng tôi đã nhận đơn than phiền hay phàn nàn của quý vị trong vòng hai ngày làm việc. Chúng tôi phải giải quyết lo lắng của quý vị càng nhanh càng tốt, không quá 45 ngày. Quý vị sẽ nhận được bản sao chính sách giải quyết than phiền của chúng tôi khi gọi điện cho chúng tôi.

Thanh Tra

Thanh Tra là người để quý vị lựa chọn sẽ cung cấp hỗ trợ miễn phí và bí mật nhằm giải quyết những quan ngại của quý vị liên quan tới các dịch vụ sức khỏe hành vi. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị có than phiền, kháng nghị hoặc điều trần về dịch vụ sức khỏe hành vi để giải quyết quan ngại ở mức thấp nhất có thể cho quý vị. Thanh Tra là người độc lập với chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Được cung cấp bởi một cá nhân hoặc một người mà thành viên gia đình họ đã nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Quý vị hãy sử dụng các số điện thoại bên dưới để liên hệ với Thanh Tra tại khu vực của quý vị:

Khu Vực	Các Quận	Thanh Tra
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-833-721-6011
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-833-783-9444 hoặc 1-509-783-9444
King	King	1-800-790-8049, #3 hoặc 1-206-477-0630
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-844-636-2038
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-888-336-6164 hoặc 1-360-416-7004
Pierce	Pierce	1-800-531-0508
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-888-377-8174 hoặc 1-360-692-1582
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-866-814-3409 hoặc 1-509-477-4666
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-696-1401
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-658-4105 hoặc 1-360-763-5793

Có thắc mắc? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 33
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Thông tin quan trọng về từ chối, kháng nghị và điều trần hành chính

Quý vị có quyền yêu cầu xem xét lại quyết định nếu quý vị cho rằng quyết định đó không chính xác, không phải tất cả thông tin sức khỏe hành vi đều được xem xét hoặc quý vị cho rằng quyết định đó nên được một người khác duyệt xét. Điều này gọi là kháng nghị. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nộp đơn kháng nghị.

Từ chối là khi chương trình bảo hiểm y tế không chấp thuận hay thanh toán cho dịch vụ mà quý vị hay bác sĩ của mình yêu cầu. Khi từ chối dịch vụ thì chúng tôi sẽ gửi thư báo cho quý vị biết tại sao chúng tôi từ chối dịch vụ yêu cầu. Thư này là thông báo chính thức về quyết định của chúng tôi. Thư sẽ cho biết về các quyền của quý vị và thông tin về cách yêu cầu kháng nghị.

Kháng nghị là khi quý vị yêu cầu chúng tôi duyệt xét lại trường hợp của quý vị vì quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Quý vị có thể kháng nghị vì một dịch vụ bị từ chối. Quý vị có thể gọi để cho chúng tôi biết, nhưng quý vị phải gửi kháng nghị bằng văn bản có chữ ký của quý vị trong vòng 60 ngày kể từ ngày bị từ chối. Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng nghị. Người chăm sóc, Thanh Tra hoặc một người nào đó có thể kháng nghị cho quý vị nếu quý vị ký tên để cho biết quý vị đồng ý kháng cáo. Quý vị chỉ có 10 ngày để kháng nghị nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ mà quý vị đang được nhận trong lúc chúng tôi duyệt xét quyết định. Chúng tôi sẽ trả lời bằng văn bản cho biết rằng chúng tôi đã nhận yêu cầu khiếu nại của quý vị trong vòng 5 ngày. Trong phần lớn trường hợp, chúng tôi sẽ duyệt xét và quyết định kháng nghị của quý vị trong vòng 14 ngày. Chúng tôi phải báo cho quý vị biết nếu cần thêm thời gian để ra quyết định. Quyết định kháng nghị phải được đưa ra trong vòng 28 ngày.

Chúng tôi cần phải nhận được kháng nghị của quý vị bằng văn bản. Hãy gửi kháng nghị tới chúng tôi tại:

UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364

Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng nghị. Gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Lưu ý: Nếu tiếp tục dịch vụ trong quá trình kháng nghị và bị thua, quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ quý vị đã nhận.

Nếu đây là vấn đề cần gấp. Đối với tình trạng y tế cần gấp, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh (nhanh chóng) bằng cách gọi điện cho chúng tôi. Nếu tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị đòi hỏi, chúng tôi sẽ ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị trong vòng 3 ngày dương lịch. Muốn yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh, xin cho chúng tôi tại sao quý vị cần quyết định nhanh hơn. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị thì kháng nghị sẽ được duyệt xét trong cùng thời khoảng đã nêu trên. Chúng tôi phải cố gắng thông báo bằng lời cho quý vị nếu từ chối yêu cầu kháng nghị giải quyết nhanh của quý vị. Quý vị có thể nộp đơn than phiền nếu không hài lòng với quyết định của chúng tôi để đổi yêu cầu từ kháng nghị giải quyết nhanh sang kháng nghị tiêu chuẩn. Chúng tôi phải gửi thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày dương lịch về quyết định này.

34 **Có thắc mắc?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Nếu không đồng ý với quyết định đối với kháng nghị, quý vị có quyền yêu cầu điều trần hành chính. Trong buổi điều trần, thẩm phán về luật hành chính không làm việc cho chúng tôi hoặc Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị.

Quý vị có 120 ngày dương lịch kể từ ngày nhận quyết định đối với kháng nghị để yêu cầu điều trần hành chính. Quý vị chỉ có 10 ngày dương lịch để yêu cầu điều trần hành chính nếu muốn tiếp tục nhận dịch vụ đang được nhận trước khi chúng tôi từ chối.

Để yêu cầu điều trần hành chính, quý vị sẽ cần báo cho Văn Phòng Điều Trần Hành Chính biết rằng UnitedHealthcare Community Plan có liên quan đến vụ việc; lý do điều trần; dịch vụ nào bị từ chối; ngày bị từ chối và ngày từ chối đơn khiếu nại. Ngoài ra, nhớ cho biết tên, địa chỉ, và số điện thoại.

Muốn yêu cầu điều trần hành chính:

1. Gọi cho Office of Administrative Hearings (Văn Phòng Điều Trần Hành Chính) (www.oah.wa.gov) theo số 1-800-583-8271

Hoặc

2. Gửi thư đến:
Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

Quý vị có thể trao đổi với luật sư hay nhờ người khác đại diện mình tại buổi điều trần. Nếu quý vị cần giúp tìm luật sư, hãy truy cập nwjustice.org hoặc gọi cho đường dây NW Justice CLEAR theo số 1-888-201-1014.

Quý vị sẽ nhận được thông báo giải thích quyết định từ thẩm phán điều trần hành chính. Nếu không đồng ý với quyết định điều trần, quý vị có quyền kháng nghị quyết định trực tiếp tới Hội Đồng Khiếu Nại của Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe hoặc bằng cách yêu cầu Tổ Chức Duyệt Xét Độc Lập (Independent Review Organization, IRO) xem lại trường hợp của quý vị.

Giới hạn thời gian quan trọng: Quyết định từ buổi điều trần sẽ là lệnh cuối cùng trong vòng 21 ngày kể từ ngày gửi thư nếu quý vị không có hành động nào để kháng nghị quyết định điều trần.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định điều trần, quý vị có thể yêu cầu Duyệt Xét Độc Lập. Quý vị không cần duyệt xét độc lập và có thể bỏ qua bước này, yêu cầu xem xét lại bởi Hội Đồng Kháng Nghị của HCA.

IRO là một duyệt xét độc lập bởi một bác sĩ không làm việc cho chúng tôi. Để yêu cầu IRO, quý vị phải gọi cho chúng tôi và yêu cầu IRO duyệt xét trong vòng 21 ngày sau khi nhận được thư quyết định điều trần. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi thêm mọi thông tin bổ sung trong vòng 5 ngày để yêu cầu IRO. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của IRO.

Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** để được hỗ trợ.

Có thắc mắc? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 35
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Mục lục

Nếu vẫn không đồng ý với quyết định của IRO, quý vị có thể yêu cầu thẩm phán duyệt xét từ Hội Đồng Kháng Nghị của HCA duyệt xét trường hợp của quý vị. Quý vị có 21 ngày để yêu cầu duyệt xét sau khi nhận được thư quyết định của IRO. Quyết định của thẩm phán duyệt xét là quyết định cuối cùng. Muốn yêu cầu thẩm phán duyệt xét duyệt xét hồ sơ của quý vị:

Hãy gọi số 1-844-728-5212

Hoặc

Gửi thư đến:

HCA Board of Appeals

P.O. Box 42700

Olympia, WA 98504-2700

Quyền hạn của quý vị

Là người ghi danh, quý vị có quyền:

- Ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, trong đó có từ chối điều trị. Điều này bao gồm các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi.
- Được cho biết về mọi lựa chọn điều trị có sẵn, bất kể chi phí là bao nhiêu
- Chọn hoặc thay đổi PCP
- Lấy ý kiến thứ hai từ người chăm sóc khác trong chương trình bảo hiểm y tế của quý vị
- Nhận dịch vụ kịp thời
- Được đối xử với sự tôn trọng và đúng mực. Không được phép kỳ thị. Không ai có thể bị đối xử khác hoặc không công bằng do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, xu hướng tình dục, tuổi tác, tôn giáo, tín ngưỡng, hay tình trạng tàn tật.
- Tự do bày tỏ về chăm sóc sức khỏe và mối lo của quý vị mà không bị kết quả tệ hại nào
- Bảo vệ quyền riêng tư và bảo mật thông tin về dịch vụ chăm sóc của quý vị
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ bệnh án của quý vị
- Yêu cầu và chỉnh sửa hồ sơ bệnh án của quý vị khi cần thiết
- Yêu cầu và lấy thông tin về:
 - Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ được bao trả của quý vị
 - Người chăm sóc và cách giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa và những người chăm sóc khác
 - Cách chúng tôi thanh toán cho người chăm sóc của quý vị cho những dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị
 - Tất cả lựa chọn chăm sóc và lý do quý vị được hưởng một số loại chăm sóc nhất định
 - Cách nhận trợ giúp nộp đơn than phiền, khiếu nại hoặc kháng nghị về việc chăm sóc hoặc giúp đỡ quý vị trong việc yêu cầu xem xét lại việc từ chối dịch vụ hoặc kháng nghị
 - Cơ cấu tổ chức bao gồm các chính sách và thủ tục, chỉ dẫn thực hiện và cách đề nghị thay đổi

36 **Có thắc mắc?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711**.

-
- Nhận các chính sách, quyền lợi chương trình cũng như Quyền Hạn và Trách Nhiệm của Hội Viên tối thiểu là hàng năm
 - Đưa ra khuyến nghị về các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên UnitedHealthcare Community Plan
 - Nhận danh sách số điện thoại khi khủng hoảng
 - Được giúp đỡ để hoàn tất các biểu mẫu Chỉ dẫn trước về Tâm thần hay y tế

Trách nhiệm của quý vị

Là người ghi danh, quý vị đồng ý:

- Trao đổi với Người Chăm Sóc của quý vị về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Giúp ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, trong đó có từ chối điều trị
- Biết rõ những vấn đề sức khỏe của mình và tham gia đạt mục tiêu điều trị như thỏa thuận càng nhiều càng tốt
- Cung cấp thông tin đầy đủ về sức khỏe của quý vị cho người chăm sóc và UnitedHealthcare Community Plan
- Làm theo chỉ dẫn của người chăm sóc đối với dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã đồng ý
- Giữ hẹn khám và đến đúng giờ. Hãy gọi cho phòng khám của người chăm sóc nếu quý vị đến trễ hay nếu phải hủy bỏ buổi hẹn.
- Cung cấp cho người chăm sóc những thông tin họ cần để được thanh toán khi cung cấp dịch vụ cho quý vị
- Mang theo Thẻ Dịch Vụ ProviderOne và thẻ ID UnitedHealthcare Community Plan tới tất cả các buổi hẹn khám
- Tìm hiểu về chương trình bảo hiểm y tế và những dịch vụ nào được bao trả
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thích hợp. Nếu không, quý vị có thể được ghi danh vào Chương Trình Duyệt Xét và Điều Phối Bệnh Nhân. Trong chương trình này, quý vị sẽ được chỉ định một Người Chăm Sóc Chính, một tiệm thuốc tây, một người kê toa các dược chất bị kiểm soát, và một bệnh viện để chăm sóc không khẩn cấp. Quý vị phải ở trong cùng một chương trình trong ít nhất 12 tháng.
- Thông báo cho Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe biết nếu số người trong gia đình hay hoàn cảnh có thay đổi, như mang thai, sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ, đủ điều kiện được hưởng Medicare hay bảo hiểm khác
- Gia hạn bảo hiểm thường niên sử dụng Washington Health Benefit Exchange tại wahealthplanfinder.org, và báo cáo những thay đổi trong thông tin của quý vị như thu nhập, tình trạng hôn nhân, sinh con, nhận con nuôi, đủ điều kiện được Medicare hay bảo hiểm khác

Có thắc mắc? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan 37
hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Chỉ Dẫn Trước

Điều Chỉ Dẫn Trước là gì?

Chỉ dẫn trước ghi lại các lựa chọn về chăm sóc sức khỏe của quý vị bằng văn bản. Chỉ dẫn trước cho bác sĩ và gia đình của quý vị biết:

- Loại chăm sóc sức khỏe nào quý vị muốn hay không muốn nếu:
 - Quý vị mất ý thức
 - Quý vị không thể ra quyết định chăm sóc sức khỏe được nữa
 - Quý vị không thể cho bác sĩ hay gia đình mình biết loại chăm sóc quý vị muốn
 - Nếu quý vị muốn hiến tặng (các) bộ phận của mình sau khi qua đời
 - Nếu quý vị muốn người khác quyết định về vấn đề chăm sóc sức khỏe của mình nếu quý vị không thể tự quyết định

Có chỉ dẫn trước nghĩa là những người thân hay bác sĩ của quý vị có thể lựa chọn cho quý vị dựa theo mong muốn của quý vị. Có ba loại Chỉ dẫn trước tại Tiểu bang Washington.

1. Giấy ủy quyền lâu dài cho chăm sóc sức khỏe. Giấy ủy quyền này chỉ định người khác lấy quyết định y tế cho quý vị nếu quý vị không thể tự lấy cho mình.
2. Chỉ dẫn chăm sóc sức khỏe (di chúc sống). Bản tuyên bố bằng văn bản này cho người khác biết quý vị muốn chữa trị để kéo dài sự sống của mình hay không.
3. Yêu cầu hiến tặng bộ phận cơ thể.

Hãy trao đổi với bác sĩ và những người thân thiết với quý vị. Quý vị có thể hủy bỏ Chỉ dẫn trước vào bất cứ lúc nào. Quý vị có thể nhận thêm thông tin từ chúng tôi, bác sĩ của quý vị hoặc bệnh viện về chỉ dẫn trước. Quý vị cũng có thể:

- Yêu cầu xem các chính sách của chương trình bảo hiểm y tế về những điều chỉ dẫn trước
- Nộp đơn than phiền cho chương trình hay Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe nếu chỉ dẫn của quý vị không được làm theo

Biểu mẫu Lệnh Của Bác Sĩ về Điều Trị Duy Trì Mạng Sống (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) dành cho bất kỳ người nào có tình trạng sức khỏe nghiêm trọng và cần ra quyết định về điều trị duy trì mạng sống. Người chăm sóc có thể sử dụng biểu mẫu POLST để thể hiện mong muốn của quý vị thành các yêu cầu y tế rõ ràng và cụ thể. Để tìm hiểu thêm về Chỉ Dẫn Trước, hãy liên hệ với chúng tôi.

Chỉ Dẫn Trước Về Sức Khỏe Tâm Thần

Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là gì?

Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là tài liệu pháp lý bằng văn bản mô tả những điều quý vị muốn thực hiện nếu các vấn đề sức khỏe tâm thần của quý vị trở nên nặng đến mức quý vị cần trợ giúp từ những người khác. Đó có thể là khi đầu óc quý vị không tỉnh táo và/hoặc quý vị không thể giao tiếp hiệu quả.

Tài liệu này có thể cho những người khác biết về những điều trị nào quý vị muốn hoặc không muốn thực hiện, và tài liệu này có thể xác định một người mà quý vị đã trao quyền để đưa ra quyết định thay cho mình.

Nếu quý vị có Chỉ dẫn trước về chăm sóc sức khỏe thể chất, quý vị nên chia sẻ với người chăm sóc sức khỏe tâm thần của mình để họ biết được mong muốn của quý vị.

Làm thế nào để tôi hoàn thành Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần?

Quý vị có thể nhận bản sao biểu mẫu Chỉ dẫn trước và thông tin thêm về cách hoàn thành biểu mẫu tại hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives.

UnitedHealthcare Community Plan, người chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc Thanh Tra cũng có thể giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu. Hãy liên hệ với chúng tôi để biết thông tin.

Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng

Khi không kiểm soát gian lận, lãng phí và lạm dụng, điều đó sẽ tiêu tốn nhiều tiền của những người nộp thuế. Khoản tiền bị mất này có thể được sử dụng để chi trả cho các quyền lợi và dịch vụ thiết yếu của Apple Health trong cộng đồng. Là người ghi danh, quý vị ở một vị trí duy nhất để xác định các hành vi gian lận hoặc lãng phí. Nếu quý vị chứng kiến bất kỳ điều nào sau đây, hãy báo cho chúng tôi:

- Nếu ai đó đưa tiền hoặc hàng hóa cho quý vị để đổi lấy thẻ Dịch Vụ ProviderOne hoặc nếu quý vị nhận được tiền hoặc hàng hóa để đổi lấy việc đi đến buổi khám sức khỏe
- Quý vị nhận được bản giải thích quyền lợi cho hàng hóa hoặc dịch vụ mà đáng ra quý vị không nhận được
- Nếu quý vị biết ai đó yêu cầu thanh toán quyền lợi bảo hiểm không đúng
- Bất kỳ hành vi nào khác mà quý vị thấy có vẻ là gian lận, lạm dụng hoặc lãng phí

Nếu có sự kiện gian lận, lãng phí và lạm dụng phát sinh từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc, vui lòng thông báo cho UnitedHealthcare Community Plan bằng cách gọi tới **Đường Dây Nóng Thông Báo Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng**: 800-455-4521 hoặc 877-401-9430. Quý vị cũng vui lòng báo cáo sự cố cho tất cả các tổ chức sau đây trong vòng 5 ngày làm việc từ khi biết về cáo buộc.. Email cho Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Tiểu Ban Washington tại HotTips@hca.wa.gov hoặc Đơn Vị Kiểm Soát Gian Lận Của Medicaid, Văn Phòng Tổng Cố Vấn tại MFCUreferrals@atg.wa.gov.

Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Luật pháp yêu cầu chúng tôi phải bảo vệ và giữ bảo mật thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin để cung cấp quyền lợi, thực hiện điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị vì lý do khác như cho phép và đòi hỏi của luật pháp.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected health information, PHI) là thông tin sức khỏe như hồ sơ bệnh án, trong đó bao gồm tên, số hội viên hay đặc điểm nhận diện khác được các chương trình bảo hiểm y tế sử dụng hoặc chia sẻ. Các chương trình bảo hiểm y tế và Health Care Authority chia sẻ PHI cho các lý do sau đây:

- Điều trị – Bao gồm giới thiệu giữa PCP của quý vị và những người chăm sóc sức khỏe khác.
- Thanh toán – Chúng tôi có thể sử dụng hay chia sẻ PHI để ra quyết định thanh toán. Điều này có thể bao gồm yêu cầu bồi hoàn, chấp thuận chữa trị, và những quyết định về nhu cầu y tế.
- Hoạt động chăm sóc sức khỏe – Chúng tôi có thể sử dụng thông tin từ yêu cầu thanh toán để cho quý vị biết về một chương trình bảo hiểm y tế hữu ích cho quý vị.

Chúng tôi sử dụng hay chia sẻ PHI của quý vị mà không cần chấp thuận bằng văn bản từ quý vị trong một số trường hợp.

- Được phép tiết lộ PHI cho thành viên trong gia đình, người thân khác và bạn bè thân của quý vị nếu:
 - Thông tin trực tiếp liên quan đến sự tham gia của gia đình hay bạn bè trong việc chăm sóc cho quý vị hay thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó và quý vị đã đồng ý miệng cho việc tiết lộ hay đã có cơ hội phản đối nhưng không phản đối
- Luật pháp cho phép HCA hay UnitedHealthcare Community Plan sử dụng và chia sẻ PHI cho những lý do sau đây:
 - Khi Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (DHHS) yêu cầu chúng tôi phải chia sẻ PHI của quý vị
 - Sức khỏe và an toàn cộng đồng, bao gồm giúp đỡ các cơ quan sức khỏe công cộng phòng hoặc kiểm soát bệnh
 - PHI của quý vị có thể được chia sẻ với cơ quan chính phủ để kiểm toán hoặc cho nhiệm vụ đặc biệt, ví dụ như hoạt động an ninh quốc gia
 - Để nghiên cứu trong một số trường hợp, khi được hội đồng thẩm định riêng tư hay cấp cơ sở chấp thuận
 - Cho các thủ tục tố tụng pháp lý, chẳng hạn như trả lời lệnh tòa án. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với giám đốc nhà tù hay bác sĩ giải phẫu để giúp họ thực hiện công việc.
 - Với cơ quan thực thi pháp luật để giúp tìm một nghi can, nhân chứng, hoặc người mất tích. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với cơ quan pháp lý khác nếu chúng tôi thấy quý vị có thể là nạn nhân của tình trạng lạm dụng, bỏ bê, hay bạo hành gia đình.
 - Để tuân thủ các luật Bồi Thường Cho Người Lao Động

40 **Có thắc mắc?** Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Cần có chấp thuận bằng văn bản của quý vị cho tất cả những lý do khác không được nêu trên đây. Quý vị có thể hủy bỏ chấp thuận bằng văn bản đã cung cấp cho chúng tôi. Tuy nhiên, việc hủy bỏ sẽ không áp dụng cho những hành động trước khi hủy bỏ.

Chúng tôi bảo vệ nghiêm ngặt quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) bằng miệng, văn bản và điện tử trong suốt quá trình hoạt động của chúng tôi. Để yêu cầu xem và lấy một bản sao PHI nhất định, quý vị có thể liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, hoặc quý vị có thể nộp văn bản yêu cầu. Xem chính sách về quyền riêng tư trực tuyến của chúng tôi tại myuhc.com/CommunityPlan.

Gửi cho chúng tôi yêu cầu bằng văn bản để sử dụng bất cứ quyền hạn, bao gồm sửa đổi hay hủy bỏ thông tin kín đáo, yêu cầu các bản sao hồ sơ, hay yêu cầu sửa đổi hồ sơ của quý vị, tại địa chỉ sau đây:

UnitedHealthcare Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

Nếu thấy chúng tôi vi phạm quyền riêng tư về PHI, thì quý vị có thể:

- Gọi điện cho chúng tôi và nộp khiếu nại. Chúng tôi sẽ không gây trở ngại cho quý vị vì đã nộp thư than phiền. Chăm sóc quý vị được sẽ không đổi theo bất cứ cách nào.
- Nộp khiếu nại tới Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền tại địa chỉ: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, hoặc gửi thư cho chúng tôi tới:

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

Hoặc

Gọi số 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

Lưu ý: Đây chỉ là thông tin tổng quát. Chúng tôi phải bảo vệ PHI và cung cấp thông tin bằng văn bản cho quý vị hàng năm về thực hành bảo vệ quyền riêng tư của chương trình và PHI của quý vị. Vui lòng tham khảo Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư của quý vị để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để biết thêm thông tin.

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

UnitedHealthcare Privacy Office MN017-E300
P.O. Box 1459
Minneapolis, MN 55440

myuhc.com/CommunityPlan hoặc uhccommunityplan.com/wa/medicaid/bhso

UnitedHealthcare Community Plan
1-877-542-8997, TTY 711
myuhc.com/CommunityPlan



Behavioral Health Only