



Molina Healthcare Washington Apple Health Chăm sóc có quản lý

Sổ tay dành cho người ghi danh năm 2024

MolinaHealthcare.com



Molina Healthcare of Washington, Inc. (“Molina”) tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và Tiểu bang Washington có liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Molina cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho mọi thành viên mà không xét đến và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, tình trạng khuyết tật, giới tính, bản dạng giới hoặc thiên hướng tính dục. Molina không loại trừ hay đối xử với mọi người theo cách khác nhau vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, tình trạng khuyết tật, giới tính, bản dạng giới hoặc thiên hướng tính dục.

Molina cũng tuân thủ luật hiện hành của tiểu bang và không phân biệt đối xử dựa trên tín ngưỡng, giới tính, biểu hiện giới hoặc bản dạng giới, thiên hướng tính dục, tình trạng công nhân hoặc nhập cư, gia đình có con cái, tình trạng hôn nhân, tôn giáo, tình trạng quân ngũ hoặc cựu chiến binh danh dự xuất ngũ hay việc người khuyết tật sử dụng chó dẫn đường hoặc động vật hỗ trợ đã được huấn luyện.

Để giúp quý vị liên hệ với chúng tôi, Molina cung cấp miễn phí các dịch vụ:

- Dịch vụ và hỗ trợ cho người khuyết tật
 - o Phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu chuyên nghiệp
 - o Tài liệu văn bản ở các định dạng khác (chữ in khổ lớn, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
 - o Phiên dịch viên có chuyên môn
 - o Tài liệu văn bản được dịch sang ngôn ngữ của quý vị
 - o Tài liệu được viết đơn giản, dễ hiểu

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ Dịch Vụ Thành Viên của Molina theo số (800) 869-7165, TTY/TTD: 711. Nếu cho rằng Molina không cung cấp các dịch vụ nêu trên hoặc phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, tình trạng khuyết tật, giới tính, bản dạng giới hoặc thiên hướng tính dục, quý vị có thể khiếu nại với Điều Phối Viên Về Dân Quyền của chúng tôi theo số (866) 606-3889 hoặc TTY: 711.

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại qua email đến địa chỉ civil.rights@molinahealthcare.com; hoặc qua fax đến số (800) 816-3778. Quý vị có thể gửi đơn khiếu nại trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, fax hay email. Nếu quý vị cần trợ giúp để gửi đơn khiếu nại, Điều Phối Viên Về Dân Quyền của chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ.

Nếu quý vị gửi qua đường bưu điện, vui lòng gửi đơn khiếu nại đến địa chỉ sau đây:

Civil Rights Coordinator
200 Oceangate
Long Beach, CA 90802

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại về dân quyền lên:

U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights bằng hình thức điện tử qua Office for Civil Rights Complaint Portal. Quý vị có thể truy cập <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> hoặc gửi qua đường bưu điện/điện thoại theo địa chỉ/số sau đây:

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

Mẫu đơn khiếu nại có tại <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. Washington State Office of the Insurance Commissioner bằng hình thức điện tử qua cổng thông tin Office of the Insurance Commissioner Complaint. Quý vị có thể truy cập <https://www.insurance.wa.gov/file-complaint-or-check-your-complaint-status> hoặc gửi qua điện thoại theo số 800-562-6900, 360-586-0241 (TDD). Mẫu đơn khiếu nại có tại <https://fortress.wa.gov/oic/online-services/CC/pub/Login.aspx>.

Quý vị có quyền nhận miễn phí thông tin này bằng ngôn ngữ của mình hoặc bằng định dạng khác như âm thanh, chữ nổi Braille hoặc phông chữ lớn nếu có nhu cầu đặc biệt. Dịch vụ tư vấn lựa chọn do Medical Assistance Customer Service Center của HCA cung cấp. Để được hỗ trợ, quý vị có thể gọi số 1-800-562-3022, TRS 711.

Usted tiene derecho a recibir esta información en un formato distinto, como audio, braille, o letra grande, debido a necesidades especiales; o en su idioma sin costo adicional.

- English ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Spanish ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Chinese 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-869-7165 (TTY: 711)。
- Tiếng Việt CHÚ Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi số 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Korean 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-869-7165 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.
- Russian ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Tagalog PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Ukrainian УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-869-7165 (телетайп: 711).
- Cambodian
(Mon-Khmer) ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសាដោយមិនគិតលុយគឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-800-869-7165 (TTY: 711) ។
- Japanese 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-869-7165 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。
- Amharic ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ ኣማርኛ ከሆነ የትርጉም ኣርዳታ ድርጅቶቻችን በነፃ ሊያግዝዎት ተዘጋ ተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-869-7165 (መስማት ለተሳናቸው: 711)።
- Cushite XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Tiếng Ả Rập ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-869-7165 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).
- Punjabi ਪਿਆਰ ਦਿਉ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚਿ ਸਹਾਇਤਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-869-7165 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- German ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-869-7165 (TTY: 711).
- Laotian ໂປດຊາບ, ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Mục lục

Chào mừng quý vị đến với Molina Healthcare và Washington Apple Health	5
Thông tin liên hệ quan trọng	7
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi	7
Cách sử dụng sổ tay này	8
Bắt đầu 9	
Quý vị sẽ cần có 2 thẻ để sử dụng các dịch vụ, đó là thẻ ID thành viên Molina Healthcare và thẻ dịch vụ ProviderOne.	9
1. Thẻ ID thành viên Molina Healthcare	9
2. Thẻ dịch vụ ProviderOne	9
Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới.....	10
Thay đổi chương trình chăm sóc sức khỏe.....	11
Sử dụng bảo hiểm y tế cá nhân và bảo hiểm Molina Healthcare	11
Thông tin dành cho người Mỹ Da đỏ và người Alaska bản xứ	11
Thông tin dành cho người ghi danh tham gia Apple Health Expansion	12
Quyền và quyền riêng tư của quý vị.....	12
Sử dụng bảo hiểm y tế cá nhân và bảo hiểm Molina Healthcare	13
Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	14
Cách chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)	14
Đặt lịch hẹn đầu tiên với PCP	14
Cách nhận giấy giới thiệu và nhận chăm sóc đặc biệt.....	14
Dịch vụ mà quý vị có thể nhận được mà không cần giấy giới thiệu	15
Chăm sóc sức khỏe/điều trị từ xa	15
Quý vị phải sử dụng bác sĩ, nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và bệnh viện của Molina Healthcare.....	16
Thanh toán dịch vụ chăm sóc sức khỏe	16
Chương trình cải thiện chất lượng	17
Chương trình quản lý dịch vụ	18
Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới	18
Chăm sóc trong trường hợp khẩn cấp hoặc khi quý vị đang ở xa nhà	19
Trong trường hợp khẩn cấp	19
Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp.....	19
Nếu quý vị cần chăm sóc sau giờ hành chính	19
Số điện thoại đường dây xử lý khủng hoảng của hạt	20

Các kỳ vọng khi nhà cung cấp chương trình chăm sóc sức khỏe sẽ thăm khám quý vị.....	21
Phúc lợi được Molina Healthcare bao trả	22
Dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu	22
Nhà thuốc hoặc thuốc theo toa	23
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho trẻ em	23
Trị liệu.....	28
Đặc biệt	29
Thính lực và thị lực	30
Kế hoạch hóa gia đình/sức khỏe sinh sản	31
Bảo hiểm sau sinh (APC).....	31
Thiết bị và vật tư y tế	31
Phòng lab và X-quang.....	32
Thai sản và sức khỏe phụ nữ.....	32
Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp.....	33
Điều phối chăm sóc	40
Dịch vụ quản lý hồ sơ phức tạp	40
Các dịch vụ điều phối chăm sóc bổ sung mà chúng tôi có thể cung cấp.....	41
Dịch vụ phá thai.....	43
Dịch vụ loại trừ (không được bao trả)	47
Truy cập thông tin sức khỏe của quý vị.....	48
Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp, chương trình chăm sóc sức khỏe hay bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ chăm sóc	48
Người bảo vệ phúc lợi về sức khỏe hành vi (trước đây gọi là Thanh tra viên).....	49
Thông tin quan trọng về việc từ chối, kháng cáo và điều trần hành chính	50
Quyền của quý vị.....	53
Trách nhiệm của quý vị	54
Chỉ thị trước	54
Chỉ thị trước là gì?	54
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần.....	55
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?.....	55
Cách thức để tôi hoàn thành một chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?.....	56
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng.....	56
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị.....	57

Chào mừng

Chào mừng quý vị đến với Molina Healthcare và Washington Apple Health

Cảm ơn quý vị đã ghi danh tham gia Washington Apple Health (Medicaid) và chào mừng quý vị đến với chương trình chăm sóc sức khỏe Molina Healthcare. Chúng tôi hợp tác với Apple Health để cung cấp bảo hiểm cho quý vị. Sổ tay này sẽ cung cấp thông tin chi tiết hơn về phúc lợi được bao trả và cách yêu cầu dịch vụ.

Hầu hết khách hàng của Apple Health đều được ghi danh chương trình chăm sóc có quản lý. Tức là Apple Health sẽ chi trả một khoản phí hàng tháng cho chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị để quý vị được bảo hiểm. Bảo hiểm của quý vị bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và sức khỏe hành vi, chẳng hạn như chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc sơ cấp, chăm sóc chuyên khoa, điều trị từ xa và những dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Quý vị phải sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới của Molina Healthcare. Hầu hết các dịch vụ mà quý vị nhận được từ ngoài mạng lưới của chúng tôi sẽ không được bao trả trừ khi được phê duyệt trước. Hãy trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị để được phê duyệt trước cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ ngoài mạng lưới của chúng tôi. Chúng tôi sẽ bao trả cho các dịch vụ cấp cứu nếu quý vị gặp phải tình huống cấp cứu ở bên ngoài khu vực dịch vụ.



Chúng tôi sẽ liên hệ với thành viên mới trong vài tuần tới. Quý vị có thể nêu lên mọi thắc mắc cho chúng tôi và yêu cầu trợ giúp đặt lịch hẹn. Nếu quý vị có thắc mắc trước khi chúng tôi liên hệ, đường dây điện thoại của chúng tôi luôn sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc của quý vị. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711), Thứ Hai – Thứ Sáu, từ 7:30 sáng đến 6:30 tối.

Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ ưu tiên của quý vị hoặc quý vị bị điếc, điếc và mù hoặc khiếm thính, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi muốn tạo điều kiện tối đa để quý vị có thể tiếp cận các phúc lợi chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị cần bất cứ thông tin nào không phải bằng tiếng Anh, bao gồm ngôn ngữ ký hiệu, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711). Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể gi quý vị tìm nhà cung cấp nói được ngôn ngữ của quý vị.

Quý vị có quyền sử dụng các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ khi tham dự một cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe do Apple Health bao trả. Nhà cung cấp có trách nhiệm sắp xếp phiên dịch viên cho cuộc hẹn của quý vị. Khi đặt lịch hẹn, vui lòng cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết nếu quý vị cần phiên dịch viên.

Phiên dịch viên ngôn ngữ nói có thể đến văn phòng nhà cung cấp, gọi điện thoại hoặc gọi video trong cuộc hẹn của quý vị. Phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có thể đến văn phòng nhà cung cấp hoặc cuộc gọi video trong cuộc hẹn của quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình dịch vụ phiên dịch của chúng tôi, vui lòng truy cập vào trang web tại MolinaHealthcare.com/WA. Quý vị cũng có thể truy cập vào trang web Dịch vụ phiên dịch của Health Care Authority (HCA) tại hca.wa.gov/interpreter-services hoặc gửi email đến Dịch vụ phiên dịch của HCA theo địa chỉ interpretersvcs@hca.wa.gov.

Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu thông tin hoặc nếu quý vị cần thông tin đó ở các định dạng khác. Nếu quý vị là người khuyết tật, mù hoặc thị lực hạn chế, điếc hoặc khiếm thính, hay không hiểu tập sách này hoặc các tài liệu khác, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711). Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí cho quý vị các tài liệu ở định dạng khác hoặc biện pháp hỗ trợ bổ sung, như chữ nổi Braille. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu văn phòng của nhà cung cấp có lối đi cho xe lăn, thiết bị giao tiếp đặc biệt hoặc các trang thiết bị đặc biệt khác. Chúng tôi cũng cung cấp:

- Đường dây TTY (số điện thoại TTY của chúng tôi là 711).
- Thông tin ở dạng chữ in khổ lớn.
- Trợ giúp đặt lịch hẹn hoặc sắp xếp phương tiện đưa đón đến cuộc hẹn.
- Tên và địa chỉ của nhà cung cấp chuyên về dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.



Thông tin liên hệ quan trọng

Tổ chức	Giờ làm việc của dịch vụ khách hàng	Giờ làm việc Số điện thoại dịch vụ khách hàng	Địa chỉ trang web
Molina Healthcare	Thứ Hai – Thứ Sáu 7:30 sáng đến 6:30 tối	1-800-869-7165 TTY 711	Molinahealthcare.com/WA
Dịch vụ khách hàng Apple Health của Health Care Authority (HCA)	Thứ Hai - Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ chiều	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Thứ Hai - Thứ Sáu 8:00 sáng đến 6:00 tối	1-855-923-4633 TTY 711 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi

Quý vị nên viết ra tên và số điện thoại của nhà cung cấp để có thể nhanh chóng liên hệ. Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin này trong danh mục nhà cung cấp trên trang web của mình tại MolinaProviderDirectory.com/WA.

Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẵn lòng trợ giúp.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe	Tên	Số điện thoại
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của tôi:		
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của tôi:		
Nhà cung cấp dịch vụ nha khoa của tôi:		
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chuyên khoa của tôi:		
Nhà cung cấp thuốc của tôi		

Sổ tay này không cấu thành bất kỳ quyền hoặc lợi ích về mặt pháp lý nào. Quý vị không nên dựa vào sổ tay này làm nguồn thông tin duy nhất về Apple Health. Sổ tay này chỉ nhằm cung cấp thông tin tổng quan về các phúc lợi sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể tìm hiểu thông tin chi tiết về chương trình Apple Health bằng cách xem trang điều luật và quy tắc của Health Care Authority trên Internet tại địa chỉ: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Cách sử dụng sổ tay này

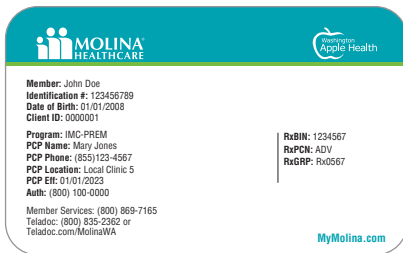
Sổ tay này hướng dẫn quý vị về các dịch vụ. Hãy tham khảo bảng dưới đây để biết quý vị cần liên hệ với ai khi có thắc mắc.

Nếu quý vị có thắc mắc nào về ...	Thông tin liên hệ
<ul style="list-style-type: none">Thay đổi hoặc hủy ghi danh chương trình chăm sóc có quản lý Apple Health trang 11Cách yêu cầu dịch vụ được Apple Health bao trả không có trong chương trình của quý vị trang 10Thẻ dịch vụ ProviderOne trang 9	<p>HCA:</p> <ul style="list-style-type: none">Cổng thông tin khách hàng ProviderOne: waproviderone.org/clientfortress.wa.gov/hca/p1contactus/ <p>Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi số 1-800-562-3022.</p>
<ul style="list-style-type: none">Chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp trang 14Dịch vụ hoặc thuốc men được bao trả trang 22Khiếu nại trang 48Kháng nghị quyết định mà chương trình chăm sóc sức khỏe đưa ra có ảnh hưởng đến phúc lợi của quý vị trang 50	<p>Molina Healthcare theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc truy cập Molinahealthcare.com/WA.</p>
<ul style="list-style-type: none">Dịch vụ chăm sóc y tế trang 22Giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa trang 14	<p>Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp để chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc truy cập MolinaProviderDirectory.com/WA.</p> <p>Quý vị cũng có thể gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn túc trực 24/7 của Molina Healthcare theo số 1-888-275-8750 (TTY 711)</p>
<ul style="list-style-type: none">Thay đổi đối với tài khoản của quý vị, chẳng hạn như:<ul style="list-style-type: none">Thay đổi địa chỉ,Thay đổi thu nhập,Tình trạng hôn nhân,Mang thai vàSinh hoặc nhận con nuôi.	<p>Washington Healthplanfinder tại 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) hoặc truy cập wahealthplanfinder.org.</p>
<ul style="list-style-type: none">Cách báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng.	<p>Washington State Health Care Authority</p> <ul style="list-style-type: none">Báo cáo hành vi gian lận về điều kiện tham gia Washington Apple Health hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention 1-360-725-0934Báo cáo nhà cung cấp của Medicaid hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 <p>Hãy truy cập trang web dưới đây để biết thông tin chi tiết: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</p>

Bắt đầu

Quý vị sẽ cần có 2 thẻ để sử dụng các dịch vụ, đó là thẻ ID thành viên Molina Healthcare và thẻ dịch vụ ProviderOne.

1. Thẻ ID thành viên Molina Healthcare



Quý vị sẽ nhận được thẻ ID thành viên trong 30 ngày sau khi ghi danh tham gia bảo hiểm. Mã ID thành viên của quý vị sẽ nằm trên thẻ ID thành viên này. Nếu bất kỳ thông tin nào trên thẻ không chính xác hoặc quý vị không nhận được thẻ trong vòng 30 ngày, hãy gọi cho chúng tôi ngay. Luôn mang theo thẻ ID và trình thẻ mỗi khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Quý vị không cần chờ nhận được thẻ thì mới đến nhà cung cấp hoặc mua thuốc theo toa. Nếu quý vị cần sử dụng dịch vụ chăm sóc trước khi nhận được thẻ, hãy liên hệ với chúng tôi qua điện thoại theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc qua email theo địa chỉ MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra điều kiện tham gia.

2. Thẻ dịch vụ ProviderOne

Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ dịch vụ ProviderOne qua đường bưu điện. Quý vị sẽ nhận được thẻ dịch vụ ProviderOne qua đường bưu điện trong vòng từ 7 đến 10 ngày sau khi chúng tôi nhận thấy quý vị đủ điều kiện tham gia bảo hiểm Apple Health. Đây là thẻ ID bằng nhựa có vẻ ngoài tương tự như thẻ ID bảo hiểm y tế khác. Hãy giữ gìn thẻ này và bảo vệ thông tin của quý vị.

Thẻ dịch vụ sẽ bao gồm:

- Mã ID ProviderOne
- Ngày cấp
- Trang web của ProviderOne
- Thông tin dịch vụ khách hàng



Thẻ dịch vụ sẽ không bao gồm:

- Tình trạng nhập cư

HCA sẽ không gửi cho quý vị thẻ mới nếu quý vị đã từng nhận thẻ. Quý vị có thể yêu cầu cấp thẻ mới, nếu cần. Mỗi người có mã số khách hàng ProviderOne riêng. Mang theo thẻ này khi quý vị đến cuộc hẹn với bác sĩ. Nhà cung cấp sử dụng thẻ này để đảm bảo dịch vụ của quý vị được bao trả.

Sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne

Quý vị có thể xem bản kỹ thuật số của thẻ dịch vụ ProviderOne thông qua ứng dụng di động WAPlanFinder. Tìm hiểu thêm về ứng dụng này tại wahbexchange.org/mobile/. Quý vị không cần phải đặt thẻ thay thế khi luôn có sẵn bản kỹ thuật số!

Mã số khách hàng ProviderOne của quý vị nằm ở mặt sau thẻ. Mã này luôn có 9 chữ số và kết thúc bằng “WA”. Để kiểm tra xem bảo hiểm của quý vị đã bắt đầu hay chưa hoặc chuyển đổi chương trình chăm sóc sức khỏe, hãy truy cập vào Cổng thông tin khách hàng ProviderOne tại waproviderone.org/client.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng sử dụng ProviderOne để kiểm tra xem quý vị đã ghi danh tham gia Apple Health hay chưa.

Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới

Trong trường hợp không nhận được thẻ, thông tin không chính xác hoặc làm mất thẻ, quý vị có thể yêu cầu cấp thẻ dịch vụ ProviderOne mới. Quý vị có thể yêu cầu cấp thẻ thay thế theo nhiều cách:

- Truy cập trang web cổng thông tin khách hàng ProviderOne: waproviderone.org/client
- Gọi đến số điện thoại IVR miễn phí 1-800-562-3022, hãy thực hiện theo các hướng dẫn.
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
 - Chọn “Client” (Khách hàng).
 - Sử dụng menu thả xuống “Select Topic” (Chọn chủ đề) để chọn “Services Card” (Thẻ dịch vụ).

Thẻ mới sẽ được cấp miễn phí. Quý vị cần chờ 7 đến 10 ngày để nhận được thẻ mới qua đường bưu điện.

Các dịch vụ được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là chi trả theo dịch vụ)

HCA thanh toán trực tiếp cho một số dịch vụ và phúc lợi, ngay cả khi quý vị đã ghi danh tham gia một chương trình chăm sóc sức khỏe. Những phúc lợi này bao gồm:

- Dịch vụ nha khoa do chuyên gia nha khoa cung cấp,
- Kính mắt cho trẻ em (từ 20 tuổi trở xuống),
- Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn¹,
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Thai Sản (MSS) First Steps, Quản Lý Trường Hợp Trẻ Sơ Sinh (ICM) First Steps, giáo dục sinh sản, Chương trình Substance Using Pregnant People (SUPP), tư vấn di truyền tiền sản, chấm dứt thai kỳ và
- Dịch vụ dành cho người bị khuyết tật phát triển.

Để nhận những phúc lợi này, quý vị chỉ cần có thẻ dịch vụ ProviderOne. PCP hoặc Molina Healthcare sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ này và điều phối hoạt động chăm sóc cho quý vị. Hãy xem [trang 22](#) để biết thêm chi tiết về phúc lợi được bao trả. Nếu quý vị có thắc mắc về phúc lợi hoặc dịch vụ nêu ở đây, hãy gọi cho chúng tôi.

¹ Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn không được Apple Health Expansion bao trả.

Thay đổi chương trình chăm sóc sức khỏe

Quý vị có quyền thay đổi chương trình sức khỏe của mình bất kỳ lúc nào. Chúng tôi có thể thay đổi chương trình của quý vị ngay trong tháng sau khi quý vị quyết định thay đổi. Hãy đảm bảo thay đổi chương trình trước khi quý vị đến gặp nhà cung cấp trong mạng lưới của chương trình mới.

Quý vị có thể chuyển đổi chương trình theo nhiều cách.

- Thay đổi chương trình trên trang web Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Truy cập cổng thông tin khách hàng ProviderOne: waproviderone.org/client
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client
 - Chọn chủ đề “Enroll/Change Health Plans” (Ghi danh/Thay đổi chương trình chăm sóc sức khỏe)
 - Gọi cho HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Nếu quý vị quyết định thay đổi chương trình chăm sóc sức khỏe, chúng tôi sẽ làm việc với chương trình mới của quý vị để chuyển các dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết, nhờ vậy quý vị có thể tiếp tục nhận được những dịch vụ mình cần.

LƯU Ý: Những người ghi danh tham gia chương trình Điều Phổi và Đánh Giá Bệnh Nhân phải gắn bó với chương trình chăm sóc sức khỏe đó trong 1 năm. Hãy liên hệ với chúng tôi nếu quý vị quyết định chuyển.

Thông tin dành cho người Mỹ da đỏ và người Alaska bản địa

HCA mang lại cho người Mỹ da đỏ và người Alaska bản địa tại Washington cơ hội lựa chọn giữa Apple Health có dịch vụ chăm sóc có quản lý hoặc bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là chi trả theo dịch vụ). HCA thực hiện việc này nhằm tuân thủ các quy định của liên bang, công nhận hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người da đỏ và để giúp đảm bảo rằng quý vị có quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp về văn hóa. Nếu có thắc mắc hoặc muốn thay đổi quyết định ghi danh, quý vị có thể liên hệ với HCA theo số 1-800-562-3022. Quý vị có thể thay đổi (các) lựa chọn của mình bất cứ lúc nào, nhưng thay đổi sẽ chỉ có hiệu lực từ tháng tiếp theo.

Nếu quý vị là người Mỹ da đỏ hoặc người Alaska bản xứ, quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua cơ sở Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người da đỏ, chương trình chăm sóc sức khỏe cho bộ lạc hoặc Chương trình Chăm sóc sức khỏe cho người da đỏ tại thành thị (UIHP) như Ủy ban Sức khỏe cho người da đỏ tại Seattle hoặc Dự án Spokane của NATIVE. Nhà cung cấp tại những phòng khám này am hiểu và biết rõ về văn hóa, cộng đồng cũng như nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị có kết nối hoặc hợp tác với Nhân Viên Hỗ Trợ Người Da Đỏ thông qua cơ sở Indian Health Service (IHS), chương trình chăm sóc sức khỏe dành cho Người Da Đỏ hoặc UIHP, nhân viên này có thể giúp quý vị đưa ra quyết định.

Họ sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần hoặc giới thiệu cho quý vị một bác sĩ chuyên khoa. Các cơ quan có thể giúp quý vị quyết định chọn chương trình chăm sóc có quản lý hoặc bảo hiểm của Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình, quý vị có thể yêu cầu sự hỗ trợ của nhân viên phụ trách bộ lạc hoặc nhân viên UIHP.

Thông tin dành cho người ghi danh tham gia Apple Health Expansion

Apple Health Expansion là một chương trình mới được thiết kế nhằm cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện cho những người từ 19 tuổi trở lên có tình trạng nhập cư nhất định. Khách hàng đủ điều kiện bao gồm những người không đủ điều kiện tham gia các chương trình Apple Health khác dựa trên tình trạng nhập cư của họ. Theo chương trình này, quý vị được ghi danh tham gia một chương trình chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại hạt của quý vị. Chương trình chăm sóc sức khỏe này sẽ quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, đồng thời là đầu mối liên hệ để hỗ trợ yêu cầu dịch vụ và điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Apple Health Expansion bao gồm hầu hết các dịch vụ được bao trả trong những chương trình Apple Health khác. Quý vị có quyền sử dụng dịch vụ y tế, nha khoa, dược phẩm và sức khỏe hành vi trong phạm vi bao trả của Apple Health Expansion.

Một số dịch vụ mà Apple Health Expansion cung cấp bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và sức khỏe hành vi
- Dịch vụ nha khoa
- Dịch vụ đưa đón đến cuộc hẹn được Apple Health bao trả
- Dịch vụ phiên dịch
- Dược phẩm (thuốc không theo toa và thuốc theo toa trong danh sách thuốc ưu tiên của Apple Health)
- Thiết bị thị lực (dành cho khách hàng dưới 21 tuổi)

Một số dịch vụ **không** thuộc phạm vi bao trả của Apple Health Expansion. Những dịch vụ này bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Khám sàng lọc, chẩn đoán, điều trị sớm và theo định kỳ (EPSDT)
- Giám sát hỗ trợ
- Điều dưỡng riêng
- Chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng
- Cơ sở chăm sóc trung gian
- Chương trình Health Home

Dưới đây là các chương trình Apple Health được cung cấp cho mọi người, bất kể tình trạng công dân hoặc tình trạng nhập cư.

- Apple Health for Kids
- Apple Health for Pregnant Individuals
- After-Pregnancy Coverage
- Family Planning Only

Quyền và quyền riêng tư của quý vị

Theo quy định của pháp luật, chúng tôi phải bảo vệ tính riêng tư đối với thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để cung cấp các phúc lợi, tiến hành điều trị, thanh toán và thực hiện các hoạt động chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi sẽ bảo vệ tình trạng nhập cư của quý vị, đồng thời sẽ không thực hiện hành động nào chống lại quý vị vì đã gửi đơn khiếu nại liên quan đến dịch vụ mà quý vị nhận được. Quý vị có thể xem thêm thông tin về quyền riêng tư trong phần **“Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị”** của hướng dẫn này.

Sử dụng bảo hiểm y tế cá nhân cùng với bảo hiểm Molina Healthcare của quý vị

Một số người ghi danh có bảo hiểm sức khỏe tư nhân. Chúng tôi có thể hợp tác với bảo hiểm khác để hỗ trợ bao trả một số khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ và dịch vụ mà bảo hiểm sức khỏe tư nhân không bao trả.

Hãy đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của Molina Healthcare hoặc sẵn sàng gửi hóa đơn cho chúng tôi về mọi khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ hay số dư mà bảo hiểm tư nhân không bao trả. Nhờ vậy, quý vị có thể tránh được những chi phí không mong muốn.

Khi quý vị đến gặp bác sĩ hoặc nhà cung cấp y tế khác, hãy xuất trình toàn bộ thẻ. Những thẻ này bao gồm:

- Thẻ bảo hiểm y tế cá nhân,
- Thẻ dịch vụ ProviderOne và
- Thẻ ID thành viên Molina Healthcare.

Hãy liên hệ ngay với Molina Healthcare nếu:

- Bảo hiểm y tế cá nhân của quý vị kết thúc,
- Thay đổi phạm vi bao trả của bảo hiểm sức khỏe tư nhân hoặc
- Quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về việc sử dụng Apple Health với bảo hiểm y tế cá nhân của quý vị.



Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Cách chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) là việc quan trọng. Quý vị có thể tìm thấy thông tin của PCP trên thẻ ID thành viên của quý vị. Chúng tôi sẽ chọn một PCP cho quý vị nếu quý vị không tự chọn. Nếu đã đến gặp một PCP nào đó hoặc biết đến một nhà cung cấp mà quý vị muốn thử, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp. Nếu nhà cung cấp mà quý vị muốn đến gặp không nằm trong mạng lưới của chúng tôi, Molina có thể giúp quý vị tìm một PCP mới. Quý vị có quyền thay đổi chương trình chăm sóc sức khỏe mà không làm gián đoạn dịch vụ chăm sóc. Quyền này có trong chính sách Chuyển Dịch Vụ Chăm Sóc của HCA.

Mỗi thành viên đủ điều kiện trong gia đình có thể có PCP riêng, hoặc quý vị có thể chọn một PCP chịu trách nhiệm chăm sóc mọi thành viên đủ điều kiện trong gia đình sử dụng bảo hiểm chăm sóc có quản lý Apple Health. Quý vị có thể chọn PCP mới cho bản thân hoặc gia đình mình bất cứ lúc nào tại MolinaProviderDirectory.com/WA hoặc gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711).

Đặt lịch hẹn đầu tiên với PCP

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị sẽ đáp ứng hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Dịch vụ quý vị có thể nhận được bao gồm khám thường xuyên, tiêm phòng (chủng ngừa) và các biện pháp điều trị khác.

Hãy đặt lịch hẹn ngay khi quý vị chọn một PCP để trở thành bệnh nhân của PCP này. Nhờ vậy, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc khi cần thiết.

Quý vị có thể cho PCP biết về tiền sử sức khỏe hành vi và thể chất của mình càng chi tiết càng tốt để hỗ trợ công việc của họ. Hãy nhớ mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne, thẻ ID thành viên Molina Healthcare và mọi thẻ bảo hiểm khác. Ghi ra tiền sử sức khỏe của quý vị. Lập danh sách về mọi:

- Mọi lo ngại của quý vị về sức khỏe y tế hoặc sức khỏe hành vi,
- Thuốc quý vị dùng và
- Câu hỏi mà quý vị muốn hỏi PCP của mình.

Nếu quý vị cần hủy lịch hẹn, hãy báo cho PCP của quý vị biết sớm nhất có thể.

Cách nhận giấy giới thiệu và nhận chăm sóc đặc biệt

PCP sẽ giới thiệu quý vị cho bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần nhận chăm sóc mà PCP không thể cung cấp. PCP có thể giải thích cách sử dụng giấy giới thiệu. Nếu quý vị cho rằng bác sĩ chuyên khoa nào đó không đáp ứng được nhu cầu của mình, hãy trao đổi với PCP của quý vị. PCP có thể giúp quý vị tìm bác sĩ chuyên khoa khác.

PCP của quý vị phải yêu cầu chúng tôi phê duyệt trước hoặc cho phép trước thì mới được cung cấp một số dịch vụ và phương pháp điều trị cho quý vị. PCP có thể cho quý vị biết dịch vụ nào cần phê duyệt trước hoặc quý vị có thể gọi điện để hỏi chúng tôi.

Nếu không có bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của mình, chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới. Chúng tôi có thể cần phê duyệt trước mọi cuộc thăm khám ngoài mạng lưới. Hãy trao đổi việc này với PCP của quý vị.

PCP sẽ yêu cầu chúng tôi phê duyệt trước bằng cách cung cấp thông tin y tế chứng minh lý do quý vị cần dịch vụ chăm sóc này. Chúng tôi phải trả lời PCP của quý vị trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu. Chúng tôi sẽ thông báo quyết định của mình trong vòng 14 ngày.

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này và quý vị không đồng tình với quyết định đó, quý vị có quyền kháng nghị. Nghĩa là quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sắp xếp một người khác xem xét lại yêu cầu này. Hãy xem **trang 50** để biết thêm thông tin. Nếu PCP hoặc Molina Healthcare giới thiệu cho quý vị một bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới và chúng tôi đã phê duyệt trước, quý vị không phải trả bất kỳ chi phí nào.

Dịch vụ quý vị có thể nhận mà không cần giấy giới thiệu

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của mình để đến khám nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi, nếu quý vị cần:

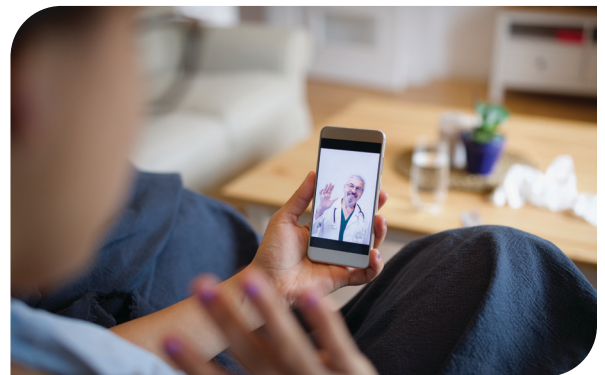
- Dịch vụ ứng phó với khủng hoảng về sức khỏe hành vi bao gồm:
 - o Can thiệp khủng hoảng
 - o Dịch vụ đánh giá và điều trị
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Xét nghiệm HIV hoặc AIDS
- Tiêm chủng
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi ngoại trú
- Điều trị và chăm sóc theo dõi bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Sàng lọc và chăm sóc theo dõi bệnh lao phổi
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ bao gồm:
 - o Dịch vụ thai sản, bao gồm cả dịch vụ từ nữ hộ sinh và
 - o Khám vùng ngực hoặc vùng chậu

Chăm sóc sức khỏe/điều trị từ xa

Nếu được nhà cung cấp hỗ trợ, quý vị có thể thăm khám thông qua điện thoại hoặc máy tính thay vì hẹn trực tiếp. Dịch vụ này được gọi là điều trị từ xa. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (còn gọi là điều trị từ xa) là phương thức liên lạc bằng âm thanh hoặc video theo thời gian thực mang tính riêng tư, tương tác. Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ xa cũng là một lựa chọn trong bảo hiểm Apple Health. Quý vị có thể xem thêm thông tin trên **trang 39**.

Quý vị có thể chia sẻ thông tin với nhà cung cấp và nhận kết quả chẩn đoán cũng như phương pháp điều trị theo thời gian thực mà không phải đến gặp nhà cung cấp.

Hãy hỏi phòng khám của quý vị xem có cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hay không. Quý vị có thể tìm hiểu thêm tại Molinahealthcare.com/WA-Telehealth.



Quý vị phải sử dụng bác sĩ, nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và bệnh viện của Molina Healthcare.

Quý vị phải thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi cộng tác với Molina Healthcare. Chúng tôi cũng có bệnh viện và nhà thuốc để quý vị sử dụng. Quý vị có thể yêu cầu cung cấp danh mục chứa thông tin về nhà cung cấp, nhà thuốc và bệnh viện của chúng tôi. Danh mục bao gồm thông tin về:

- Bệnh viện và nhà thuốc.
- Tên, địa điểm và số điện thoại của nhà cung cấp.
- Chuyên môn, bằng cấp và giấy phép y tế.
- Trường y theo học, trình độ sau đại học và Bằng chứng nhận chuyên khoa.
- Ngôn ngữ mà các nhà cung cấp sử dụng.
- Mọi giới hạn về kiểu bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.) mà nhà cung cấp tiếp nhận.
- Xác định PCP nào tiếp nhận bệnh nhân mới.

Để nhận danh mục này, hãy gọi đến đường dây dịch vụ thành viên của chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc truy cập vào trang web của chúng tôi tại MolinaProviderDirectory.com/WA.

Thanh toán dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Khi là khách hàng của Apple Health, quý vị không phải đồng thanh toán hay khấu trừ bất kỳ dịch vụ được bao trả nào. Quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ nếu:

- Quý vị nhận được dịch vụ mà Apple Health không bao trả, chẳng hạn như phẫu thuật thẩm mỹ.
- Quý vị nhận được dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị không biết tên chương trình chăm sóc sức khỏe của mình và nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị thăm khám không biết đơn vị cần lập hóa đơn.
 - o Quý vị phải mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne và thẻ ID thành viên chương trình chăm sóc sức khỏe mỗi khi cần sử dụng dịch vụ.
- Quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc mạng lưới của chúng tôi và đây không phải là trường hợp cấp cứu hoặc đã được chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị phê duyệt trước.
- Quý vị không phải tuân theo các quy định của chúng tôi để nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Nhà cung cấp không được yêu cầu quý vị thanh toán các dịch vụ được bao trả. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) nếu quý vị nhận được hóa đơn. Chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị để đảm bảo họ lập hóa đơn chính xác.

Chương trình Cải thiện chất lượng

Chương trình Cải thiện chất lượng của Molina Healthcare hoạt động để đảm bảo rằng thành viên nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng cao cũng như dịch vụ hữu ích từ mạng lưới nhà cung cấp và chương trình chăm sóc sức khỏe.

Chương trình Cải thiện chất lượng của Molina Healthcare:

- Đảm bảo quý vị tiếp cận được đội ngũ chăm sóc sức khỏe có chuyên môn.
- Đánh giá và hành động nếu có vấn đề về chất lượng của dịch vụ chăm sóc đã cung cấp.
- Phản hồi và giải quyết các nhu cầu đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ của thành viên.
- Tăng cường an toàn trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua việc hướng dẫn thành viên và nhà cung cấp.
- Cung cấp **Bí quyết giữ gìn sức khỏe** để giúp thành viên nắm được các dịch vụ cần thiết và thời điểm cần sử dụng những dịch vụ này.
- Cung cấp **Hướng dẫn tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng** để giúp thành viên tiếp cận được các chương trình và dịch vụ của chúng tôi.
- Theo dõi và đánh giá hiệu quả thông qua **HEDIS®** (Bộ thông tin và dữ liệu về hiệu quả chăm sóc sức khỏe).
 - o HEDIS® là một trong những công cụ nâng cao hiệu quả được sử dụng rộng rãi nhất trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe giúp so sánh nhiều khía cạnh về chất lượng chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như sàng lọc để phòng bệnh và bảo vệ sức khỏe, kiểm soát bệnh tiểu đường, chăm sóc tiền sản và hậu sản cho phụ nữ mang thai, cũng như tiêm chủng cho trẻ em.
- Tổ chức khảo sát thành viên để nắm được trải nghiệm cũng như mức độ hài lòng của thành viên với chương trình chăm sóc sức khỏe và nhà cung cấp, chẳng hạn như **CAHPS®** (Đánh giá của người tiêu dùng về nhà cung cấp và hệ thống chăm sóc sức khỏe).

Để tìm hiểu về quy trình, mục tiêu và kết quả liên quan đến dịch vụ và chăm sóc thành viên, hãy truy cập:

MolinaHealthcare.com/WAQIProgram.

Để biết thông tin sống khỏe dành cho thành viên, hãy truy cập vào:

Molinahealthcare.com/MHWMedicaidPublications hoặc MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Nếu quý vị muốn nhận bản sao miễn phí của báo cáo tiến trình hoặc mô tả Chương trình Cải thiện chất lượng của Molina Healthcare, hãy gọi cho Dịch vụ thành viên theo số 1-800-869-7165 (TTY: 711).

Chương trình Quản lý dịch vụ

Molina Healthcare mong muốn quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp, bỏ qua những dịch vụ chăm sóc không cần thiết. Chúng tôi đảm bảo quý vị nhận được mức độ chăm sóc phù hợp bằng cách đưa ra quyết định dựa trên nhu cầu y tế, tính hợp lý và phúc lợi được bao trả.

Chúng tôi không thưởng cho những nhân viên đưa ra quyết định vì từ chối yêu cầu để đảm bảo rằng mọi quyết định đều công bằng. Nếu quý vị có thắc mắc về cách thức đưa ra quyết định, hãy gọi cho Molina Healthcare theo số 1-800-869-7165 (TTY 711), từ 7:30 sáng đến 6:30 tối, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới

Chúng tôi đánh giá thiết bị, thuốc và thủ thuật mới để quyết định có nên bao trả dựa trên nhu cầu y tế hay không. Một số thiết bị, thuốc và thủ thuật mới vẫn đang trong quá trình thử nghiệm để xác định hiệu quả. Những thiết bị, thuốc và thủ thuật mới vẫn đang trong quá trình thử nghiệm sẽ được gọi là dịch vụ thí nghiệm hoặc nghiên cứu. Các dịch vụ này được bao trả sau khi nghiên cứu và Molina Healthcare nhận thấy là có ích hơn có hại. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm, hãy liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711), từ 7:30 sáng đến 6:30 tối, Thứ Hai – Thứ Sáu.



Nhận dịch vụ chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc khi quý vị ở xa

Trong trường hợp cấp cứu

Nếu quý vị gặp vấn đề sức khỏe đột ngột hoặc nghiêm trọng mà quý vị cho là trường hợp cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Sau đó, hãy gọi cho chúng tôi sớm nhất có thể để thông báo về trường hợp cấp cứu và nơi quý vị được tiếp nhận chăm sóc. Trong trường hợp cấp cứu, quý vị không cần có phê duyệt trước để nhận dịch vụ chăm sóc. Khi cần cấp cứu, quý vị có thể đến bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở cấp cứu nào.

Chỉ đến phòng cấp cứu của bệnh viện nếu cần cấp cứu. Không đến phòng cấp cứu khi cần chăm sóc định kỳ.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp

Quý vị có thể gặp chấn thương hoặc mắc bệnh chưa đến mức cấp cứu nhưng cần chăm sóc khẩn cấp. Hãy liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để tìm cơ sở chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại [MolinaProviderDirectory.com/WA](https://www.molinaproviderdirectory.com/WA). Nếu quý vị có thắc mắc về việc có nên đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp hay không, hãy gọi Đường dây y tá tư vấn 24 giờ của chúng tôi theo số 1-888-275-8750 (TTY 711). Đường dây này hoạt động bảy (7) ngày/tuần.

Nếu quý vị cần chăm sóc sau giờ hành chính

Hãy gọi đến đường dây y tá tư vấn túc trực 24 giờ theo số 1-888-275-8750 (TTY 711) để yêu cầu hỗ trợ.

Quý vị cũng có thể liên hệ với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ xa trong chương trình chăm sóc sức khỏe của mình qua điện thoại, điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính theo số 1-800-835-2362 (TTY 711), truy cập [Teladoc.com/MolinaWa](https://www.Teladoc.com/MolinaWa) hoặc tải xuống ứng dụng Teladoc: [Teladoc.com/mobile](https://www.Teladoc.com/mobile).

Hãy gọi cho PCP của quý vị để hỏi xem họ có cung cấp dịch vụ chăm sóc sau giờ hành chính trực tiếp hay từ xa không.

Khủng hoảng sức khỏe hành vi

Ví dụ về trường hợp cấp cứu/khủng hoảng liên quan đến sức khỏe hành vi có thể bao gồm khi ai đó:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Đe dọa hoặc nói về việc làm hại hoặc giết chết bản thân và/hoặc người khác• Cảm thấy vô vọng• Cảm thấy tức giận hoặc giận dữ không kiểm soát được• Cảm thấy bị mắc kẹt, giống như không có lối thoát• Tham gia vào các hành vi liều lĩnh | <ul style="list-style-type: none">• Cảm thấy lo lắng, kích động hoặc không thể ngủ• Xa lánh bạn bè và gia đình• Thay đổi tâm trạng đột ngột• Không có lý do để sống• Sử dụng rượu hoặc ma túy nhiều hơn |
|--|---|

Nếu quý vị hay ai đó mà quý vị biết đang trải qua tình trạng khủng hoảng về sức khỏe tâm thần, hãy gọi đến đường dây hỗ trợ khủng hoảng của hạt ở bên dưới.

- **Để được hỗ trợ ngay lập tức:** hãy gọi 911 đối với trường hợp cấp cứu đe dọa tính mạng hoặc 988 đối với trường hợp cấp cứu về sức khỏe tâm thần.
- **Để được hỗ trợ ngay lập tức về tình trạng khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc ý định tự tử:** hãy liên hệ với **Đường Dây Phòng Chống Tự Tử Quốc Gia** theo số 1-800-273-8255 (TRS: 1-800-799-4889) hoặc gọi điện/nhắn tin đến số 988. Đường dây này miễn phí, bảo mật và hoạt động 24/7/365. Nếu lo lắng về việc người thân có thể cần hỗ trợ xử lý khủng hoảng, quý vị cũng có thể gọi số 988.

Đường Dây Hỗ Trợ Phục Hồi Của Washington là đường dây can thiệp khủng hoảng và giới thiệu dịch vụ hoạt động 24 giờ, dành cho những người đang gặp các vấn đề liên quan đến sức khỏe tâm thần, dịch vụ điều trị chứng rối loạn do sử dụng chất kích thích và đánh bạc. Hãy gọi điện/nhắn tin đến số 1-866-789-1511 hoặc 1-206-461-3219 (TTY), gửi email đến địa chỉ recovery@crisisclinic.org hoặc truy cập warecoveryhelpline.org. Thiếu niên có thể kết nối với bạn cùng trang lứa trong một số khung giờ nhất định: 1-866-833-6546, teenlink@crisisclinic.org hoặc teenlink.org.

Số điện thoại đường dây xử lý khủng hoảng của hạt

Quý vị có thể gọi đường dây hỗ trợ khủng hoảng tại địa phương để yêu cầu hỗ trợ cho quý vị, bạn bè hoặc người thân. Hãy xem số điện thoại đường dây xử lý khủng hoảng của hạt dưới đây:

Khu vực	Hạt	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

Các kỳ vọng khi nhà cung cấp chương trình chăm sóc sức khỏe thăm khám quý vị

Thời gian chờ để gặp nhà cung cấp phụ thuộc vào nhu cầu chăm sóc của quý vị. Hãy xem thời gian chờ dự kiến để gặp nhà cung cấp ở bên dưới.

- **Chăm sóc cấp cứu:** Túc trực 24/7.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Thăm khám tại văn phòng PCP, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, phòng khám chăm sóc khẩn cấp hoặc các nhà cung cấp khác trong vòng 24 giờ.
- **Chăm sóc định kỳ:** Thăm khám tại văn phòng PCP, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 10 ngày. Chăm sóc định kỳ được lên kế hoạch và bao gồm các lần thăm khám định kỳ tại nhà cung cấp cho những vấn đề y tế không phải là trường hợp khẩn cấp hoặc cấp cứu.
- **Chăm sóc phòng ngừa:** Thăm khám tại văn phòng PCP hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 30 ngày. Ví dụ về dịch vụ chăm sóc phòng ngừa bao gồm:
 - Khám sức khỏe hàng năm (còn gọi là khám tổng quát),
 - Khám sức khỏe trẻ em,
 - Chăm sóc sức khỏe phụ nữ hàng năm
 - Tiêm chủng (tiêm phòng).

Nếu thời gian chờ để gặp nhà cung cấp lâu hơn thời gian nêu trên, hãy liên hệ với chúng tôi.



Phúc lợi của quý vị

Phúc lợi được Molina Healthcare bao trả

Phần này trình bày về các phúc lợi và dịch vụ được Molina Healthcare bao trả. Đây không phải là danh sách đầy đủ về các dịch vụ được bao trả. Hãy kiểm tra với nhà cung cấp của quý vị hoặc liên hệ với chúng tôi nếu dịch vụ quý vị cần không được liệt kê. Quý vị có thể xem phúc lợi và dịch vụ mà chúng tôi cung cấp tại MolinaHealthcare.com/WA.

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả có thể cần có sự phê duyệt trước. Mọi dịch vụ không được bao trả đều phải được chúng tôi phê duyệt trước. Những dịch vụ không được bao trả thông qua Apple Health mà không có chương trình chăm sóc có quản lý phải được HCA phê duyệt trước.

Một số dịch vụ có số lần thăm khám giới hạn. Nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu Tăng giới hạn (LE) nếu quý vị cần thêm lần thăm khám. Nếu quý vị cần sử dụng dịch vụ không được bao trả, hãy đề nghị nhà cung cấp của quý vị yêu cầu trường hợp ngoại lệ đối với quy tắc (ETR).

Quý vị có thể cần được PCP của mình giới thiệu và/hoặc Molina Healthcare phê duyệt trước thì mới có thể nhận một số dịch vụ. Nếu quý vị không được giới thiệu hoặc phê duyệt trước, chúng tôi có thể không thanh toán cho dịch vụ đó. Trước khi quý vị nhận dịch vụ, hãy trao đổi với PCP của mình để đảm bảo rằng quý vị đã có sự phê duyệt trước.

Dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ cấp cứu	Sẵn sàng 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần ở bất kỳ đâu trên toàn Hoa Kỳ.
Dịch vụ bệnh viện, nội trú và ngoại trú	Phải được chúng tôi phê duyệt đối với mọi dịch vụ chăm sóc không phải cấp cứu.
Chăm sóc khẩn cấp	Sử dụng chăm sóc khẩn cấp khi quý vị có vấn đề về sức khỏe cần được chăm sóc ngay lập tức, nhưng tính mạng của quý vị không gặp nguy hiểm.
Chăm sóc phòng ngừa	Xem trang 21
Phục hồi chức năng nội trú tại bệnh viện (y khoa thể chất)	Phải có sự phê duyệt của chúng tôi.
Chủng ngừa/tiêm chủng	<p>Thành viên của chúng tôi đủ điều kiện được hưởng dịch vụ tiêm chủng từ PCP, nhà thuốc hoặc sở y tế địa phương. Hãy trao đổi với nhà cung cấp của quý vị hoặc liên hệ với dịch vụ thành viên để biết thêm thông tin về lịch chủng ngừa của quý vị.</p> <p>Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Department of Health tại doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization để biết thêm thông tin.</p>

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn (SNF)	Được bao trả cho các dịch vụ ngắn hạn cần thiết về mặt y tế. Có thể có các dịch vụ bổ sung. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711).
-----------------------------------	---

Nhà thuốc hoặc thuốc theo toa

Chúng tôi sử dụng một danh sách thuốc được bao trả gọi là Danh sách thuốc ưu tiên (PDL) của Apple Health. PDL là danh sách các loại thuốc được Molina Healthcare bao trả. Nhà cung cấp của quý vị phải kê toa các loại thuốc có trong PDL này. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi để yêu cầu:

- Một bản PDL.
- Thông tin về nhóm các nhà cung cấp và được sĩ soạn thảo PDL.
- Một bản chính sách quy định loại thuốc được bao trả.
- Cách yêu cầu cho phép sử dụng một loại thuốc không có trong PDL.

Một số loại thuốc được Apple Health bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711).

Quý vị phải mua thuốc tại nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi. Như vậy, đơn thuốc của quý vị mới được bao trả. Hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp tìm nhà thuốc gần quý vị.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ nhà thuốc	Thành viên phải sử dụng nhà thuốc tham gia chương trình. Chúng tôi sử dụng PDL của Apple Health. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để biết danh sách các nhà thuốc.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho trẻ em

Trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có được hưởng phúc lợi chăm sóc sức khỏe tên là Khám sàng lọc, chẩn đoán, điều trị sớm và định kỳ (EPSDT)². EPSDT bao gồm đầy đủ các dịch vụ khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị. Khám sàng lọc có thể giúp phát hiện nhu cầu tiềm ẩn về sức khỏe thể chất, sức khỏe hành vi hoặc sức khỏe phát triển mà có thể cần chẩn đoán và điều trị thêm.

EPSDT bao gồm mọi xét nghiệm chẩn đoán và phương pháp điều trị y tế cần thiết để khắc phục hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe thể chất/hành vi. EPSDT bao gồm cả các dịch vụ bổ sung cần thiết để hỗ trợ trẻ chậm phát triển.

Những dịch vụ này nhằm ngăn không cho bệnh trạng xấu đi hoặc làm chậm tốc độ ảnh hưởng của vấn đề chăm sóc sức khỏe ở trẻ. EPSDT khuyến khích trẻ em và thanh thiếu niên tiếp cận sớm và liên tục dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

² EPSDT không được Apple Health Expansion bao trả.

Khám sàng lọc EPSDT đôi khi còn được gọi là khám tổng quát hoặc khám sức khỏe trẻ em. Trẻ dưới 3 tuổi đủ điều kiện được khám sức khỏe trẻ em theo lịch EPSDT của Bright Futures, còn trẻ từ 3 đến 20 tuổi đủ điều kiện được khám sức khỏe trẻ em hàng năm. Khám sức khỏe trẻ em sẽ bao gồm các dịch vụ sau đây:

- Tiền sử bệnh và phát triển toàn diện.
- Khám sức khỏe toàn diện.
- Giáo dục và tư vấn sức khỏe dựa trên độ tuổi và tiền sử bệnh.
- Khám thị lực.
- Khám thính lực.
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm.
- Khám sàng lọc chì.
- Đánh giá các vấn đề về ăn uống và giấc ngủ.
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng và dịch vụ sức khỏe răng miệng do PCP có chứng chỉ Access to Baby and Child Dentistry (ABCD) cung cấp.
- Tiêm chủng (tiêm phòng).
- Khám sàng lọc sức khỏe tâm thần.
- Khám sàng lọc chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện.

Khi nhà cung cấp dịch vụ y tế của trẻ chẩn đoán rằng trẻ có bệnh trạng về sức khỏe, họ sẽ:

- Điều trị cho trẻ nếu nằm trong phạm vi chuyên môn của nhà cung cấp; hoặc
- Giới thiệu trẻ đến bác sĩ chuyên khoa phù hợp để điều trị, có thể bao gồm xét nghiệm bổ sung và đánh giá chuyên khoa, chẳng hạn như:
 - Đánh giá phát triển,
 - Sức khỏe tâm thần toàn diện,
 - Đánh giá chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện hoặc
 - Tư vấn dinh dưỡng.
- Nhà cung cấp dịch vụ điều trị sẽ bàn giao kết quả dịch vụ cho (các) nhà cung cấp dịch vụ khám sàng lọc EPSDT đã giới thiệu họ. Tất cả dịch vụ, bao gồm cả dịch vụ không được bao trả, dành cho trẻ từ 20 tuổi trở xuống phải được xem xét về nhu cầu y tế.

Các dịch vụ bổ sung gồm có:

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Khám sàng lọc tự kỷ	Dành cho trẻ từ 18 đến 24 tháng.
Trị liệu thần kinh cột sống	Trẻ từ 20 tuổi trở xuống phải có giấy giới thiệu từ PCP của quý vị.
Khám sàng lọc phát triển	Khám sàng lọc dành cho mọi trẻ vào thời điểm 9 tháng, 18 tháng và từ 24 đến 30 tháng.
Điều Dưỡng Riêng (PDN) hoặc Chương Trình Y Tế Tăng Cường Dành Cho Trẻ Em (MICP) ¹	Được bao trả cho trẻ từ 17 tuổi trở xuống. Phải có sự phê duyệt của chúng tôi. Đối với thanh thiếu niên tuổi từ 18 đến 20 tuổi, dịch vụ này được bao trả thông qua chương trình Aging and Long-Term Support Administration (ALISA) ¹ . Hãy xem trang 45 để biết thông tin liên hệ.

¹ Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn không được Apple Health Expansion bao trả.



Sức khỏe hành vi

Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích. Nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm hoặc hỗ trợ sức khỏe hành vi, chúng tôi có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp. Hãy liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc chọn một nhà cung cấp trong danh mục nhà cung cấp của chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA)	Hỗ trợ người mắc bệnh tự kỷ và các chứng thiếu năng khác trong việc cải thiện kỹ năng giao tiếp, xã hội và hành vi.
Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích (SUD)	Dịch vụ điều trị SUD có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá • Can thiệp sơ bộ và giới thiệu điều trị • Liệu pháp cho cá nhân, gia đình và nhóm • Ngoại trú, cư trú và nội trú • Dịch vụ điều trị thay thế opioid • Quản lý trường hợp • Hỗ trợ đồng đẳng • Dịch vụ xử lý khủng hoảng • Kiểm soát triệu chứng thiếu thuốc (cai nghiện)
Điều trị sức khỏe tâm thần	Dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả trong trường hợp được cung cấp tại Behavioral Health Agency hoặc bởi bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học, cố vấn sức khỏe tâm thần được cấp phép, nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép hoặc nhà trị liệu hôn nhân và gia đình được cấp phép. Dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá tình trạng ban đầu, kiểm tra và khám sàng lọc • Hỗ trợ đồng đẳng • Can thiệp điều trị sức khỏe tâm thần, chẳng hạn như: <ul style="list-style-type: none"> ○ Liệu pháp cho cá nhân, gia đình và nhóm ○ Ngoại trú, cư trú và nội trú ○ Mô hình điều trị chuyên sâu và ngắn hạn • Dịch vụ xử lý khủng hoảng • Quản lý và theo dõi thuốc • Điều phối chăm sóc và hòa nhập cộng đồng
Thuốc dành cho chứng rối loạn do sử dụng opioid (MOUD)	Trước đây được gọi là Điều trị với thuốc hỗ trợ (MAT). Thuốc dùng để điều trị rối loạn do sử dụng một số chất kích thích. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để biết thông tin chi tiết.
Can thiệp điều trị chứng rối loạn do đánh bạc	Dịch vụ được bao trả gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Đánh giá • Dịch vụ trị liệu cho cá nhân, gia đình và/hoặc nhóm

Washington State Family Youth System Partner Round Table (FYSPRT) mang đến một diễn đàn dành cho gia đình, thanh thiếu niên, hệ thống và cộng đồng để tăng cường nguồn lực bền vững, bằng cách cung cấp các phương pháp tiếp cận cộng đồng nhằm đáp ứng nhu cầu sức khỏe hành vi cá nhân của trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình.

Truy cập trang web của Health Care Authority (HCA) để biết thêm thông tin: hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt.

Ngoài các dịch vụ sức khỏe hành vi được Apple Health bao trả, Molina Healthcare đã giới hạn Quỹ chung của tiểu bang (GFS) mà có thể được sử dụng cho các thành viên khi dịch vụ không được Apple Health bao trả. Chúng tôi không đảm bảo luôn sẵn có các nguồn quỹ này và sau khi đã cạn kiệt thì các dịch vụ liên quan sẽ không còn được áp dụng. Health Care Authority (HCA) đã chọn các ưu tiên sử dụng cho các quỹ này, đó là phải đáp ứng nhu cầu y tế và do nhà cung cấp đã ký hợp đồng yêu cầu theo chính sách của Molina Healthcare. Quỹ GFS có thể được sử dụng cho các dịch vụ sau nếu có sẵn. Các dịch vụ ưu tiên hàng đầu bao gồm:

- Dịch vụ điều trị chứng rối loạn do sử dụng chất kích thích (SUD)
- Chăm sóc sức khỏe hành vi cá nhân
- Dịch vụ cư trú, bao gồm nhưng không giới hạn ở: Phòng ở và bữa ăn tại cơ sở điều chuyển bệnh nhân, cơ sở cư trú cho bệnh nhân mắc chứng rối loạn do sử dụng chất kích thích và gặp vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc cơ sở Đánh giá và Điều trị độc lập
- Điều trị cường độ cao, bao gồm cả dịch vụ và hỗ trợ thuộc Program of Assertive Community Treatment (PACT) mà Medicaid không cung cấp
- Xét nghiệm nước tiểu
- Can thiệp trị liệu cho trẻ em
- Dịch vụ hỗ trợ hồi tỉnh
- Quản lý trường hợp phục hồi

Vui lòng hỏi nhà cung cấp của quý vị để biết các dịch vụ bổ sung có được cung cấp hay không (nếu có sẵn nguồn lực).

Dinh dưỡng

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Liệu pháp dinh dưỡng y tế	Được bao trả cho khách hàng từ 20 tuổi trở xuống khi cần thiết về mặt y tế và có giấy giới thiệu của nhà cung cấp sau khi khám sàng lọc EPSDT. <ul style="list-style-type: none"> • Bao gồm liệu pháp dinh dưỡng y khoa, đánh giá và tư vấn dinh dưỡng cho những bệnh trạng nằm trong phạm vi chuyên môn của chuyên gia dinh dưỡng có đăng ký hành nghề (RD) để đánh giá và điều trị.
Dinh dưỡng đường ruột và ngoài đường ruột	Thực phẩm chức năng và bổ sung dinh dưỡng ngoài đường ruột dành cho tất cả người tham gia. Sản phẩm và vật tư dinh dưỡng đường ruột dành cho thành viên mọi lứa tuổi đặt ống thông dạ dày. Các sản phẩm dinh dưỡng đường ruột qua đường uống dành cho khách hàng từ 20 tuổi trở xuống trong một khoảng thời gian giới hạn để giải quyết bệnh cấp tính.

Nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bệnh dài hạn

Nếu có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc mắc bệnh lâu dài, quý vị có thể đủ điều kiện sử dụng các dịch vụ khác thông qua chương trình Health Home³ hoặc dịch vụ điều phối chăm sóc, có thể bao gồm cả dịch vụ tiếp cận trực tiếp với bác sĩ chuyên khoa. Trong một số trường hợp, quý vị có thể chọn bác sĩ chuyên khoa làm PCP của mình. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thêm thông tin về phối hợp chăm sóc và quản lý chăm sóc.

Trị liệu

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Phục hồi chức năng ngoại trú (trị liệu ngôn ngữ, vật lý và cơ năng)	<p>Đây là phúc lợi có giới hạn. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để biết thông tin chi tiết. Các giới hạn được áp dụng khi thực hiện ở cơ sở bất kỳ sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> Phòng khám ngoại trú Bệnh viện ngoại trú Tại nhà do cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà có chứng nhận của Medicare thực hiện khi được cung cấp cho trẻ từ 20 tuổi trở xuống tại trung tâm phát triển thần kinh được phê duyệt. Hãy tham khảo: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf
Dịch vụ phát triển chức năng	<p>Đây là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện kỹ năng và chức năng trong cuộc sống hàng ngày mà quý vị chưa tiếp thu được do bẩm sinh, di truyền hoặc bệnh trạng mắc từ nhỏ. Đây là phúc lợi có giới hạn. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để biết thông tin chi tiết.</p> <p>Các giới hạn được áp dụng khi thực hiện ở cơ sở bất kỳ sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> Phòng khám ngoại trú Bệnh viện ngoại trú Tại nhà do cơ quan truyền dịch tại nhà có chứng nhận của Medicare thực hiện khi được cung cấp cho trẻ từ 20 tuổi trở xuống tại trung tâm phát triển thần kinh được phê duyệt. Hãy tham khảo: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

³ Chương trình Health Home không được Apple Health Expansion bao trả.

Chuyên Khoa

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Kháng nguyên (Allergy Serum)	Tiêm phòng dị ứng.
Phẫu thuật giảm cân	Cần phê duyệt trước đối với phẫu thuật giảm cân. Chỉ có tại Trung tâm y tế chất lượng cao (COE) được HCA phê duyệt.
Liệu pháp phản hồi sinh học	Có giới hạn theo yêu cầu của chương trình.
Hóa trị	Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự phê duyệt trước.
Phẫu thuật thẩm mỹ	Chỉ khi cuộc phẫu thuật, các dịch vụ liên quan và vật tư được cung cấp để sửa lại các khiếm khuyết thể chất bẩm sinh, bệnh tật, tổn thương vật lý hoặc tái tạo vú sau khi cắt bỏ để điều trị ung thư.
Vật tư dành cho bệnh tiểu đường	Chỉ có một số vật tư giới hạn được cung cấp khi không có sự phê duyệt trước. Các vật tư bổ sung sẽ được cung cấp khi có sự phê duyệt trước.
Thẩm tách	Những dịch vụ này có thể cần được phê duyệt trước.
Điều trị viêm gan C	Bất kỳ nhà cung cấp nào được cấp phép kê đơn thuốc chống virus trực tiếp đều được phép khám sàng lọc và điều trị cho thành viên Apple Health. Bao gồm cả nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, cơ sở điều trị chứng rối loạn do sử dụng chất kích thích và các nhà cung cấp khác. Một số loại thuốc điều trị viêm gan C được Apple Health bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để tìm hiểu thêm.
Cấy ghép nội tạng	Một số dịch vụ cấy ghép nội tạng được Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý bao trả. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để biết thông tin chi tiết.
Dịch vụ truyền oxy và hỗ trợ hô hấp	Thiết bị, vật tư và dịch vụ oxy và/hoặc trị liệu hô hấp cần thiết về mặt y tế cho những người ghi danh đủ điều kiện.
Điều trị bệnh ở chân	Đây là phúc lợi có giới hạn. Hãy gọi chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để biết thông tin chi tiết.
Cai thuốc lá	Bao trả cho mọi khách hàng có hoặc không có giấy giới thiệu hoặc sự phê duyệt trước của PCP. Hãy gọi cho Health Management Department của chúng tôi theo số at (866) 891-2320 (TTY 711) để tìm hiểu về Molina My Health – Tobacco Cessation Program .
Dịch vụ sức khỏe chuyển giới	Dịch vụ liên quan đến sức khỏe chuyển giới và phương pháp điều trị rối loạn định dạng giới bao gồm liệu pháp thay thế hoóc-môn, liệu pháp ức chế dậy thì và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Các dịch vụ này có thể yêu cầu cho phép trước.
Khám sàng lọc và chăm sóc theo dõi bệnh lao phổi (TB)	Quý vị có thể lựa chọn đến PCP của mình hoặc sở y tế địa phương.

Thính lực và thị lực

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Kiểm tra thính giác	Kiểm tra sàng lọc thính giác.
Thiết bị cấy ốc tai và thiết bị trợ thính neo xương (BAHA)	<p>Cấy ốc tai hai bên, bao gồm cả thiết bị cấy ghép, phụ tùng, phụ kiện, pin, sạc và sửa chữa là phúc lợi được bao trả dành cho tất cả mọi người.</p> <p>BAHA, bao gồm cả thiết bị BAHA (cả loại cấy ghép phẫu thuật và băng đầu mềm), phụ tùng thay thế và pin là phúc lợi dành cho trẻ từ 20 tuổi trở xuống.</p>
Khám mắt & kính mắt	<p>Quý vị phải sử dụng mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thông tin về phúc lợi này.</p> <p>Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống, kính mắt và đồ lấp đặt phần cứng đều được bao trả. Quý vị có thể tìm thấy các nhà cung cấp kính mắt tại: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.</p> <p>Đối với người lớn đang cần kính mắt với chi phí thấp, quý vị có thể mua khung kính và tròng kính của kính mắt thông qua các nhà cung cấp kính mắt tham gia chương trình. Tìm danh sách các nhà cung cấp tham gia tại: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p> <p>Molina cung cấp miễn phí kính mắt của Zenni Eyewear cho thành viên từ 21 tuổi trở lên! Duyệt xem trực tuyến hơn 55 kiểu dáng, bao gồm kính hai tròng và kính đa tròng. Sau đó, thử kính qua ứng dụng ảo. Kính sẽ được làm theo yêu cầu và giao đến tận tay quý vị. Tìm hiểu thêm tại MolinaHealthcare.com/memberWA.</p>
Khám thính lực và thiết bị trợ thính	<p>Các lần khám được bao trả cho tất cả khách hàng.</p> <p>Thiết bị trợ thính có sẵn cho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trẻ em từ 20 tuổi trở xuống • Người lớn đáp ứng tiêu chí của chương trình <p>Thiết bị trợ thính đơn bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lấp đặt • Theo dõi • Pin

Kế hoạch hóa gia đình/sức khỏe sinh sản

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch Vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình bao gồm thuốc tránh thai kê đơn và không kê đơn, cũng như thuốc tránh thai khẩn cấp (Kế Hoạch B)	Quý vị có thể sử dụng mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi đến cơ sở y tế địa phương hoặc phòng khám kế hoạch hóa gia đình.
Sàng lọc HIV/AIDS	Quý vị có thể đến phòng khám kế hoạch hóa gia đình, sở y tế địa phương hoặc gặp PCP của mình để khám sàng lọc.
Bao Trả Sau Khi Mang Thai (APC)	Nếu quý vị đã đăng ký bảo hiểm Apple Health và đang mang thai, quý vị có thể nhận được bảo hiểm sau sinh lên tới 12 tháng sau khi thai kỳ kết thúc. Tìm hiểu thêm tại hca.wa.gov/apc .

Thiết bị và vật tư y tế

Chúng tôi bao trả cho vật tư hoặc thiết bị y tế khi cần thiết về mặt y tế và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê toa. Chúng tôi phải phê duyệt trước hầu hết mọi vật tư và trang thiết bị trước khi thanh toán. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thêm thông tin về các loại vật tư và trang thiết bị y tế được bao trả.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Trang thiết bị y tế	Hầu hết trang thiết bị đều phải được phê duyệt trước. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để biết thông tin chi tiết.
Vật tư y tế	Hầu hết các loại vật tư đều phải được phê duyệt trước. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) để biết thông tin chi tiết.

Phòng lab và X-quang

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ chụp ảnh y khoa và chiếu xạ	Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự phê duyệt trước.
Dịch vụ phòng lab và X-quang	<p>Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự phê duyệt trước.</p> <p>Các giới hạn bên dưới chỉ dành cho dịch vụ chẩn đoán ngoại trú:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kiểm tra thuốc chỉ khi cần thiết về mặt y tế và <ul style="list-style-type: none"> ○ Có chỉ định của bác sĩ trong quá trình đánh giá y tế; hoặc ○ Dưới dạng khám sàng lọc chứng rối loạn do sử dụng chất kích thích cần thiết để đánh giá sự phù hợp cho kiểm tra và điều trị y tế. <p>Các dịch vụ X quang di động được cung cấp tại nhà của người ghi danh hoặc cơ sở điều dưỡng giới hạn trong các phim không sử dụng phương tiện chất cản quang.</p>

Thai sản và sức khỏe phụ nữ

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Máy hút sữa	Một số loại có thể cần được phê duyệt trước.
Dịch vụ thai sản	<ul style="list-style-type: none"> • Chăm sóc trước khi sinh: thăm khám định kỳ tại phòng khám và các dịch vụ liên quan từ nhà cung cấp quý vị chọn. • Sinh con tại bệnh viện, trung tâm sinh nở hoặc sinh tại nhà. Trò chuyện với nhà cung cấp dịch vụ thai sản của quý vị để xác định phương pháp sinh con tốt nhất dành cho quý vị. • Việc sinh con được hỗ trợ bởi một nữ hộ sinh, y tá hộ sinh hoặc bác sĩ được cấp phép. • 12 tháng chăm sóc toàn diện sau sinh cho sản phụ. • Một năm chăm sóc y tế cho trẻ sơ sinh. • Cho con bú - Tư vấn cho con bú.
Chăm sóc sức khỏe phụ nữ	Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa, chẳng hạn như chăm sóc thai sản, nhũ ảnh, sức khỏe sinh sản, khám tổng quát, dịch vụ ngừa thai, xét nghiệm và điều trị bệnh lây qua đường tình dục và cho con bú.

Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp



Molina Help Finder

Giúp tìm kiếm các nguồn lực cho các dịch vụ như nhà ở, đào tạo nghề, giao thông vận tải, giáo dục và các dịch vụ khác. Truy cập MolinaHelpFinder.com.



Đường dây y tá tư vấn 24 giờ

Gọi bất cứ lúc nào, cả ngày lẫn đêm, để nói chuyện với y tá đã đăng ký.

- 1-888-275-8750 Tiếng Anh và ngôn ngữ khác
- TTY 711 Khiếm thính và khó nghe



Text4baby

Quý vị có thể đăng ký tin nhắn văn bản miễn phí về chăm sóc tiền sản, sức khỏe em bé, nuôi con và nhiều thông tin khác. Hãy đăng ký bằng cách nhắn tin “BABY” gửi đến 511411 hoặc truy cập vào text4baby.org. Có thể áp dụng cước phí điện thoại và internet.



Mua thêm thuốc kê đơn cho 90 ngày

Tiết kiệm thời gian khi mua thêm một số loại thuốc dài hạn cho 90 ngày.



DentistLink

Kết nối với bác sĩ nha khoa tại địa phương chấp nhận bảo hiểm Apple Health tại dentistlink.org.

Nguồn lực này dành cho tất cả thành viên của Apple Health ở tiểu bang Washington.



Health Management Programs (Các chương trình quản lý sức khỏe)

Molina Healthcare cung cấp các chương trình giúp quý vị và gia đình quản lý tình trạng sức khỏe. Quý vị có thể nhận được cuộc gọi từ quản lý hồ sơ (y tá và chuyên gia dinh dưỡng đã đăng ký), người có thể cung cấp cho quý vị thông tin hướng dẫn và hỗ trợ dựa trên nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tài liệu giáo dục sức khỏe cũng có thể được gửi cho quý vị dựa trên các mục tiêu do quý vị và quản lý hồ sơ của quý vị đặt ra.

Làm cách nào để đăng ký tham gia?

Để tham gia một chương trình, quý vị phải đáp ứng một số yêu cầu nhất định. Những thành viên đạt yêu cầu được tự động đăng ký tham gia. Molina Healthcare sử dụng thông tin sau để xác định thành viên cho các chương trình Health Management (Quản lý sức khỏe) của chúng tôi:

- Yêu cầu bảo hiểm
- Nhà thuốc
- Chương trình quản lý sức khỏe khác
- Quý vị có thể tự giới thiệu mình đến một chương trình hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể giới thiệu quý vị. Việc tham gia chương trình là quyền của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu rời khỏi chương trình bất cứ lúc nào.

Các chương trình được cung cấp miễn phí cho quý vị bao gồm:



Molina My Health – Chương Trình Cai Thuốc Lá

Các thành viên trưởng thành, từ 18 tuổi trở lên, sẵn sàng thử bỏ thuốc lá sẽ làm việc trực tiếp với một Nhà Giáo Dục Sức Khỏe được đào tạo để:

- Lập kế hoạch chăm sóc cai thuốc lá cho cá nhân
- Nhận hỗ trợ trong suốt quá trình bỏ thuốc lá

Các nguồn lực khác để giúp quý vị bỏ thuốc lá: [Smokefree.gov](https://www.smokefree.gov)



Molina My Health – Chương Trình Quản Lý Cân Nặng

Dành cho thành viên trưởng thành, từ 18 tuổi trở lên, những người quan tâm đến việc giảm cân (trừ những người có kế hoạch phẫu thuật giảm cân). Quản lý trường hợp sẽ:

- Cùng quý vị xây dựng kế hoạch chăm sóc quản lý cân nặng
- Đảm bảo kế hoạch chăm sóc được cá nhân hóa để đáp ứng nhu cầu của quý vị
- Giúp quý vị đạt được mục tiêu giảm cân



Molina My Health – Chương Trình Tư Vấn Dinh Dưỡng

Molina cung cấp Chương Trình Tư Vấn Dinh Dưỡng để hỗ trợ nhu cầu sức khỏe dinh dưỡng của quý vị. Một Chuyên Gia Dinh Dưỡng Đã Đăng Ký sẽ làm việc sát sao với quý vị để:

- Hiểu các mối quan tâm về sức khỏe của quý vị
- Cùng quý vị xây dựng kế hoạch chăm sóc cá nhân
- Cung cấp cho quý vị các công cụ và sự hỗ trợ để tự quản lý tình trạng sức khỏe của quý vị tốt hơn.

Molina My Health – Sống Chung Với Bệnh Hen Suyễn dành cho trẻ em và người lớn, từ 2 tuổi trở lên, được chẩn đoán mắc bệnh hen suyễn. Quản lý hồ sơ có thể giúp quý vị:

- Hiểu và xác định các triệu chứng của quý vị
- Tránh các tác nhân làm tăng triệu chứng
- Hiểu các loại thuốc trị hen suyễn được kê đơn của quý vị



Molina My Health – Sống Chung Với Bệnh Tiểu Đường

Dành cho thành viên trưởng thành, từ 18 tuổi trở lên, được chẩn đoán mắc bệnh tiểu đường. Thành viên sẽ làm việc với quản lý trường hợp của họ và tìm hiểu về:

- Ăn uống lành mạnh
- Tầm quan trọng của việc kiểm tra lượng đường trong máu và biết mức huyết sắc tố A1c của quý vị
- Giá trị của việc vận động hàng ngày
- Tuân theo kế hoạch tự quản lý bệnh tiểu đường do bác sĩ đưa ra



Molina My Health – Sống Chung Với Bệnh Suy Tim

Dành cho thành viên trưởng thành, từ 18 tuổi trở lên, được chẩn đoán mắc bệnh suy tim. Các thành viên sẽ tìm hiểu từ quản lý trường hợp của họ về:

- Thói quen ăn uống tốt cho tim mạch
- Theo dõi cân nặng của quý vị
- Báo lại những thay đổi triệu chứng cho bác sĩ
- Tầm quan trọng của việc vận động hàng ngày và uống thuốc theo quy định



Molina My Health – Sống Chung Với COPD

Dành cho thành viên trưởng thành, từ 18 tuổi trở lên, được chẩn đoán mắc COPD. Các thành viên sẽ tìm hiểu từ quản lý trường hợp của họ về:

- Bài tập hít thở
- Lập kế hoạch và nhịp độ vận động
- Các biện pháp an toàn liên quan đến oxy
- Tầm quan trọng của việc dùng thuốc theo đúng đơn



Molina My Health – Sống Chung Với Bệnh Tăng Huyết Áp

Dành cho thành viên trưởng thành, từ 18 tuổi trở lên, được chẩn đoán mắc bệnh tăng huyết áp. Các thành viên sẽ tìm hiểu từ quản lý trường hợp của họ về:

- Thói quen ăn uống tốt cho tim mạch
- Theo dõi huyết áp
- Tầm quan trọng của việc vận động hàng ngày
- Tầm quan trọng của việc dùng thuốc theo chỉ dẫn



Molina My Health – Sống Chung Với Bệnh Trầm Cảm

Dành cho thành viên trưởng thành, từ 18 tuổi trở lên, được chẩn đoán mắc bệnh trầm cảm hoặc có thể có triệu chứng trầm cảm. Chương trình này được thiết kế để:

- Thúc đẩy việc phát hiện sớm các triệu chứng
- Cung cấp giáo dục, hướng dẫn và hỗ trợ
- Dạy kỹ năng đối mặt với cuộc sống
- Chia sẻ các dịch vụ sẵn có, các lựa chọn điều trị và hỗ trợ cộng đồng

Phúc lợi giá trị bổ sung (VAB)

Phúc lợi giá trị bổ sung (VAB) do Molina Healthcare cung cấp và bổ sung cho các phúc lợi Apple Health của quý vị. Những phúc lợi này có thể mang lại cho quý vị thêm lựa chọn dịch vụ chăm sóc và giải quyết các yếu tố quyết định của xã hội đối với sức khỏe. VAB là tự nguyện và miễn phí cho quý vị.

Chương Trình Phần Thưởng Thành Viên*

Molina trao thưởng cho các thành viên khi hoàn thành các hoạt động chăm sóc sức khỏe chọn lọc như tiêm chủng, chăm sóc tiền sản và sàng lọc bệnh tiểu đường.

Để xem danh sách các dịch vụ tích lũy phần thưởng cho quý vị và gia đình của quý vị, hãy truy cập MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness.

Molina giúp quý vị nhận phần thưởng về sức khỏe dễ dàng hơn bao giờ hết. Chỉ cần cho chúng tôi biết khi quý vị hoàn thành các hoạt động về sức khỏe, chúng tôi sẽ xác nhận thông tin và trao phần thưởng cho quý vị!



Làm thế nào để tôi nhận được phần thưởng?

1. Hoàn thành các dịch vụ đủ điều kiện cho quý vị (hoặc con của quý vị) đúng thời hạn.
2. Truy cập [trang web](#) của chúng tôi để được hướng dẫn về các nhận phần thưởng!

Thông tin quan trọng:

- Thành viên Apple Health có thể nhận được tổng giải thưởng lên tới \$200 mỗi năm dương lịch.
- Quý vị có thể nhận phần thưởng tối đa một lần mỗi năm. Ví dụ: Quý vị có thể xét nghiệm tiểu đường A1C 3-6 tháng một lần nhưng chỉ nhận được phần thưởng là \$25 mỗi năm.
- Mọi yêu cầu phần thưởng phải được gửi đến cho Molina Healthcare chậm nhất vào ngày 31 tháng 1 năm 2025 cho các dịch vụ quý vị hoàn thành trong năm 2024.

Quý vị có thắc mắc?

Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số: 1-800-869-7165 (TTY 711)

**Quà tặng sức khỏe có thể thay đổi mà không có thông báo. Có áp dụng các hạn chế.*

Kính mắt miễn phí

Hình thức đã đẹp mắt. Chất lượng còn tuyệt vời hơn nữa. Thành viên của Molina có thể nhận kính miễn phí từ Zenni Eyewear! Phúc lợi này dành cho thành viên từ 21 tuổi trở lên.

Duyệt xem trực tuyến hơn 55 kiểu dáng, bao gồm cả kính hai tròng và kính đa tròng. Thử kính trực tuyến. Kính mắt theo đúng yêu cầu của quý vị sẽ được giao đến tận cửa!



Thực hiện theo các bước đơn giản sau đây:

- Truy cập Molina.zennioptical.com từ máy tính, điện thoại di động hoặc máy tính bảng đã bật camera
- Xác nhận thông tin của quý vị
- Sử dụng công cụ thử kính trực tuyến của Zenni
- Nhập hoặc chụp ảnh kính độ của quý vị
- Tìm gọng kính yêu thích

Tư cách thành viên Boys & Girls Club

Molina bao trả phí tư cách thành viên hằng năm** cho các thành viên của Apple Health từ 6-18 tuổi, tại các Boys & Girls Club ở Tiểu bang Washington. Con của quý vị sẽ có quyền sử dụng:

- Sử dụng câu lạc bộ trong giờ mở cửa kể cả sau giờ học (mở cửa đến 7:30 tối)
- Sử dụng Câu lạc bộ mùa hè
- Các chương trình sau giờ học tập trung vào lối sống lành mạnh, thể dục thể thao và hỗ trợ làm bài tập về nhà
- Đa số các câu lạc bộ đều cung cấp bữa phụ hoặc bữa ăn miễn phí
- Một số câu lạc bộ có thể cung cấp dịch vụ đưa đón miễn phí từ trường của con em quý vị đến Câu lạc bộ
- Cùng nhiều dịch vụ khác!

Ghé qua Boys & Girls Club tại địa phương và trình Thẻ ID thành viên Molina của quý vị để đăng ký. Quý vị cũng có thể truy cập Washingtonclubs.org/locations để tìm câu lạc bộ ở gần quý vị!

***Phúc lợi tư cách thành viên Boys & Girls Club chỉ bao trả phí tư cách thành viên hằng năm. Một số Câu lạc bộ tính phí tham gia hằng tháng, thành viên tự chịu trách nhiệm chi trả. Học bổng bổ sung có thể được cung cấp, vui lòng hỏi Boys & Girls Club tại địa phương của quý vị.*

Bữa Ăn Phù Hợp Nhu Cầu Y Tế từ FarmboxRx

Molina cung cấp các bữa ăn từ FarmboxRx và dịch vụ hỗ trợ sau khi xuất viện cho các thành viên đủ điều kiện trong thời gian quý vị hồi phục:

- Lên đến 28 bữa ăn dinh dưỡng do đầu bếp chuẩn bị sau thời gian nằm viện nội trú
- Hai bữa ăn một ngày mỗi tuần, trong tối đa hai tuần
- Bữa ăn chất lượng
- Thực phẩm ăn sẵn chỉ sau 2-3 phút
- Không cần chế biến!

Để biết thêm thông tin, hãy trao đổi với huấn luyện viên Chuyển Tiếp dịch vụ chăm sóc Molina của quý vị sau thời gian nằm viện nội trú.

Chương Trình Hỗ Trợ Điện Thoại Thông Minh[▲]

Thành viên đủ điều kiện có thể nhận được gói dịch vụ độc quyền Molina mà không cần thanh toán thêm chi phí, bao gồm:

- Trò Chuyện Không Giới Hạn
- Nhắn Tin Không Giới Hạn
- Gọi Điện Quốc Tế^{▲▲}

Molina đang hợp tác với TruConnect trong chương trình hỗ trợ này.

Đăng ký ngay hôm nay! Truy cập TruConnect.com/Molina hoặc gọi 1-844-700-0795 (TTY 711).

[▲]Phúc lợi này dành cho các thành viên đủ điều kiện được hưởng các phúc lợi của Chương trình kết nối giá phải chăng (ACP) và Hỗ trợ cuộc sống của FCC.

^{▲▲}Dành riêng cho thành viên của Molina: Một số quốc gia bao gồm Mexico, Canada, Trung Quốc, Hàn Quốc và Việt Nam.



Chăm sóc khẩn cấp ảo

Nếu quý vị cảm thấy không khỏe và không thể đến thăm khám tại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị, Molina Healthcare mang đến dịch vụ chăm sóc cho quý vị – một cách an toàn và bảo mật – thông qua dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ảo qua Teladoc, hoàn toàn miễn phí cho quý vị.⁺ Với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ảo, quý vị có thể nói chuyện với bác sĩ có chứng nhận của hội đồng chuyên khoa trên điện thoại, điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính của mình 24/7.



Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ảo phù hợp cho:

- Các bệnh nhẹ như cảm lạnh, viêm xoang đau họng, đau mắt và dị ứng.

Đăng ký dịch vụ ngay hôm nay để quý vị luôn chuẩn bị sẵn sàng.

- Truy cập member.teladoc.com/molinawa
- Gọi đến số 1-800-835-2362 (TTY 711)
- Tải xuống ứng dụng Teladoc: teladoc.com/mobile

Chúng tôi cung cấp sẵn các dịch vụ dịch thuật. Đối với trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 911.

⁺Molina cung cấp dịch vụ này miễn phí cho thành viên Apple Health tại tiểu bang Washington thông qua các nhà cung cấp đã ký hợp đồng với Teladoc. Phí điện thoại và Internet có thể được áp dụng.

Dịch Vụ Chăm Sóc Hành Vi Ảo

Molina Healthcare hợp tác với một số nhà cung cấp dịch vụ y tế từ xa và nền tảng y tế. Họ có thể cung cấp sự hỗ trợ khi quý vị đang cảm thấy cô đơn hoặc cần điều trị về sức khỏe tâm thần, cũng như các dịch vụ điều trị về rối loạn do sử dụng chất kích thích. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về những dịch vụ hỗ trợ này trên trang web về lợi ích giá trị bổ sung của Molina Healthcare bên dưới tiêu đề *Sức Khỏe Và Phục Hồi Hành Vi*, truy cập vào MolinaHealthcare.com/MemberWA.

Nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi một cách thoải mái tại nhà của quý vị.

Molina Healthcare đã mở rộng các dịch vụ ảo để bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần thông qua Teladoc. Giờ đây, thành viên có thể nhận được liệu pháp bí mật trong môi trường quý vị chọn.

- Nhận hỗ trợ cho chứng lo âu, rối loạn ăn uống, trầm cảm, đau buồn, khó khăn gia đình và các vấn đề khác
- Chọn nhà cung cấp từ các bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học hoặc nhà trị liệu có giấy phép, đã được hội đồng chuyên khoa chứng nhận
- Chọn nhà trị liệu dựa trên chuyên môn, địa điểm, ngôn ngữ, giới tính và khả năng kê đơn thuốc

Đặt lịch hẹn cho buổi thăm khám trực tuyến. Cuộc hẹn có thể diễn ra 7 ngày một tuần, từ 7:00 sáng đến 9:00 tối, theo giờ địa phương. Thành viên cũng có thể giữ cùng một nhà trị liệu cho các cuộc hẹn tiếp diễn!

Lên lịch hẹn trị liệu bí mật ngay hôm nay! Truy cập Teladoc.com/MolinaWA hoặc gọi số (800) 835-2362 (TTY 711).

Đối với trường hợp khẩn cấp, hãy gọi 911.

Ứng dụng BeMe (hỗ trợ điều hòa cảm xúc)

BeMe là một ứng dụng chăm sóc sức khỏe tâm thần được thiết kế cho thanh thiếu niên (từ 13-19 tuổi) để hỗ trợ kiểm soát cảm xúc và giải tỏa vướng mắc (ví dụ: áp lực học tập, xây dựng lòng tự trọng, phát triển thói quen lành mạnh, cải thiện mối quan hệ và đối phó với hành vi bất nạt). Ứng dụng có thể cung cấp khai vấn trực tiếp và hỗ trợ khủng hoảng, nếu cần.

Tìm kiếm “BeMe” trong Apple App Store hoặc Cửa hàng Google Play và tải xuống hoặc quét mã QR này.



Ứng Dụng Pyx Health (trợ giúp cho cảm giác cô đơn và bất an)

Không ai nên vượt qua những khó khăn trong cuộc sống một mình. Đó là lý do chúng tôi cung cấp cho các thành viên ứng dụng Pyx Health. Cảm giác tích cực hơn mỗi ngày khi có người bầu bạn và tâm trạng tốt nhờ sự hỗ trợ của công nghệ và nhân viên đồng hành.

Đăng ký ngay hôm nay! Tìm kiếm “Pyx Health” trong Apple App Store hoặc Google Play Store. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập MolinaHealthcare.com/MemberWA.

Điều Phối Chăm Sóc

Dịch vụ quản lý hồ sơ phức tạp

Dịch vụ quản lý hồ sơ phức tạp là một dịch vụ giúp các thành viên có nhiều hoặc có nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp nhận được sự chăm sóc và dịch vụ. Người quản lý hồ sơ có trách nhiệm điều phối dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Người đại diện chương trình có thể đề xuất quản lý hồ sơ dựa trên các câu hỏi được giải đáp trong lần khám sức khỏe sàng lọc (Đánh giá sức khỏe) đầu tiên của quý vị trong quá trình ghi danh.

Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ quản lý hồ sơ cho chính mình và cho người thân bất kỳ lúc nào. Như nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, người lập kế hoạch cho xuất viện, người chăm sóc và chương trình quản lý y tế cũng có thể giới thiệu quý vị với dịch vụ quản lý hồ sơ. Các dịch vụ này phải có sự đồng ý của quý vị. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, hãy gọi tới số 1-800-869-7165 (TTY 711).

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

Chuyển đổi sau khi rời trại giam

Molina Healthcare của Washington có một đội ngũ chuyên trách để chuyển tiếp và điều phối việc chăm sóc cho tất cả các thành viên bị giam giữ trong các trại giam của thành phố và quận, các cơ sở của Bộ Cải Huấn cũng như các cơ sở giam giữ và cải tạo trẻ vị thành niên. Sau khi thông báo, nhân viên quản lý hồ sơ sẽ điều phối việc chăm sóc với các thành viên, nhân viên trại giam và các đối tác liên minh để điều phối việc lập kế hoạch tái hòa nhập, cung cấp hỗ trợ nguồn lực và đảm bảo họ có quá trình chuyển đổi suôn sẻ trở lại cộng đồng.

Dịch vụ chăm sóc chuyển đổi sẽ được cung cấp trong tối đa 30 ngày theo lịch đầu tiên từ khi giam giữ hoặc theo nhu cầu khi thành viên được trả tự do và có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Hỗ trợ thành viên di chuyển đến địa điểm cuộc hẹn
- Thiết lập dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ y tế và/hoặc sức khỏe hành vi
- Cung cấp nguồn lực nhà ở
- Hỗ trợ việc làm theo nhu cầu
- Các dịch vụ hỗ trợ khác theo yêu cầu

Các dịch vụ điều phối chăm sóc bổ sung bao gồm đảm bảo không có sự chậm trễ hoặc thiếu sót trong việc chăm sóc bằng cách đẩy nhanh việc cấp phép dịch vụ và cấp thuốc theo nhu cầu.

Quản Lý Trường Hợp

Các y tá và nhân viên xã hội cung cấp các dịch vụ Quản Lý Trường Hợp giúp các thành viên quản lý bệnh mạn tính và các rào cản ngăn cản việc tự chăm sóc bản thân. Quản lý hồ sơ có thể trợ giúp bằng cách:

- Phối hợp chăm sóc với nhà cung cấp của quý vị
- Giới thiệu các dịch vụ cần thiết cho quý vị
- Kết nối quý vị với nguồn lực cộng đồng
- Cung cấp hoạt động giáo dục và đào tạo sức khỏe
- Trợ giúp quản lý tình trạng sức khỏe của quý vị

Molina Healthcare muốn tìm hiểu các thành viên của chúng tôi và cung cấp Dịch Vụ Quản Lý Trường Hợp càng sớm càng tốt cho những người cần dịch vụ này. Thành viên ghi danh chương trình Quản lý hồ sơ của chúng tôi sẽ gọi cho quý vị trong vòng 60 ngày đầu tiên kể từ ngày ghi danh để hỏi các câu hỏi sàng lọc cho quý vị (còn gọi là Đánh giá sức khỏe). Nếu chúng tôi không thể liên lạc với quý vị qua điện thoại, chúng tôi sẽ gửi bản Đánh giá sức khỏe qua đường bưu điện cho quý vị. Quý vị có thể điền bản này và gửi lại trong phong bì kèm theo (không cần bưu phí), gọi lại cho chúng tôi hoặc truy cập vào [MyMolina.com](https://www.mymolina.com) để hoàn thành bản đánh giá.

Quản lý hồ sơ cũng hỗ trợ các chương trình đặc biệt sau đây:

- Phẫu Thuật Giảm Cân
- Liệu Pháp Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA)
- Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Người Chuyển Giới
- Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt dành cho Trẻ Em

- Cây Ghép
- Giáo dục, hỗ trợ và cung cấp tài nguyên để giúp thành viên hiểu rõ hơn về tình trạng của họ

Để biết thêm thông tin về các dịch vụ Quản Lý Hồ Sơ, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-869-7165 (TTY 711).

Chương trình Health Home³

Health Home là gì?

Nếu đủ điều kiện hưởng các dịch vụ Health Home, quý vị sẽ nhận được cuộc gọi chào mừng và thư mô tả về chương trình và các dịch vụ. Người điều phối chăm sóc sẽ sẵn sàng gặp quý vị và cung cấp trực tiếp các dịch vụ Health Home cho quý vị.

Ai đủ điều kiện nhận dịch vụ Health Home?

Dịch vụ Health Home dành cho các thành viên Apple Health cần hỗ trợ quản lý các bệnh mạn tính và trợ giúp chăm sóc phối hợp giữa nhà cung cấp và các dịch vụ cộng đồng. Health Care Authority chịu trách nhiệm xác định những người đủ điều kiện hưởng dịch vụ Health Home.

Health Home không phải là một cơ sở. Đây là một tập hợp gồm các dịch vụ điều phối chăm sóc. Những dịch vụ này bao gồm:

- Quản lý chăm sóc toàn diện
- Phối hợp chăm sóc và tăng cường sức khỏe
- Lập kế hoạch chuyển đổi toàn diện – nhận trợ giúp khi quý vị xuất viện hoặc cơ sở khác như viện dưỡng lão
- Các dịch vụ hỗ trợ cá nhân và gia đình – hướng dẫn gia đình, bạn bè và người chăm sóc về cung cấp hỗ trợ để đạt được mục tiêu sức khỏe của quý vị
- Giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng và xã hội
- Hỗ trợ các tình trạng mạn tính của quý vị và hỗ trợ đáp ứng các mục tiêu sức khỏe của quý vị

Việc tham gia chương trình Health Home ảnh hưởng như thế nào đến bảo hiểm hiện tại của tôi?

Phúc lợi Apple Health hiện tại của quý vị không thay đổi, bao gồm cả quyền kháng cáo

- Quý vị có thể giữ lại các nhà cung cấp của mình
- Các dịch vụ điều phối chăm sóc Health Home là phúc lợi bổ sung tự nguyện được cung cấp miễn phí cho quý vị

Dịch vụ Apple Health được bao trả mà không có chương trình chăm sóc có quản lý

Apple Health bao trả một số dịch vụ khác không được bao trả theo chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là chi trả theo dịch vụ). Các chương trình dựa vào cộng đồng khác bao gồm các lợi ích và dịch vụ được liệt kê bên dưới ngay cả khi quý vị đăng ký với chúng tôi. Chúng tôi sẽ phối hợp với PCP để 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 dịch vụ.

Hãy gọi cho chúng tôi nếu có thắc mắc về lợi ích hoặc dịch vụ không được liệt kê ở đây. Xem tập sách bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý để biết danh sách đầy đủ các dịch vụ:

hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf

³ Chương trình Health Home không được Apple Health Expansion bao trả.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Các dịch vụ phá thai	<p>Phí dịch vụ Apple Health bao trả:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Phá thai bằng thuốc hay còn gọi là thuốc phá thai. • Phá thai ngoại khoa hay còn gọi là phá thai tại phòng khám. <p>Khách hàng đăng ký vào tổ chức chăm sóc được quản lý (MCO) Apple Health có thể tự giới thiệu các dịch vụ phá thai bên ngoài MCO của họ. Bao gồm hoạt động chăm sóc theo dõi mọi biến chứng.</p>
Dịch vụ cứu thương (đường hàng không)	<p>Tất cả dịch vụ vận chuyển bằng xe cứu thương đường hàng không được cung cấp cho các khách hàng của Apple Health, bao gồm cả những người ghi danh vào tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).</p>
Dịch vụ cứu thương (mặt đất)	<p>Khách hàng của Apple Health được cung cấp mọi dịch vụ vận chuyển bằng xe cứu thương đường bộ, cấp cứu và không phải cấp cứu, bao gồm những người ghi danh vào tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).</p>
Dịch vụ xử lý khủng hoảng	<p>Dịch vụ xử lý khủng hoảng được cung cấp để hỗ trợ quý vị, dựa trên nơi quý vị sống. Gọi 911 trong trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng hoặc 988 trong trường hợp cấp cứu về sức khỏe tâm thần. Xem trang 20 để biết các số điện thoại trong khu vực của quý vị.</p> <p>Dành cho Đường Dây Nóng Ngăn Chặn Tự Tử Quốc Gia: Gọi hoặc nhắn tin đến số 988 hoặc gọi số 1-800-273-8255, TTY Người dùng 1-206-461-3219. Đối với các khủng hoảng do sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất kích thích, vui lòng gọi cho tổ chức Dịch vụ hành chính sức khỏe hành vi (BH-ASO). BH-ASO hỗ trợ dịch vụ khủng hoảng cho cư dân ở Washington bất kể tiêu chuẩn của Apple Health. Quý vị có thể tìm thấy số điện thoại trên tranh 20 phía trên hoặc tại: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.</p>
Dịch vụ nha khoa	<p>Dịch vụ có hợp đồng bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thuốc theo toa do nha sĩ kê toa. • Dịch vụ ABCD do một nhà cung cấp có chứng nhận ABCD cung cấp. • Dịch vụ y tế/phẫu thuật do nha sĩ cung cấp. • Chi phí hạ tầng tại Bệnh viện/Cơ sở phẫu thuật không lưu trú. <p>Tất cả dịch vụ nha khoa khác được Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý bao trả. Quý vị phải đến gặp bác sĩ nha khoa đã đồng ý thanh toán hóa đơn cho Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý bằng thẻ dịch vụ ProviderOne của mình.</p> <p>Tìm hiểu thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trực tuyến tại hca.wa.gov/dental-services, or • Gọi HCA theo số 1-800-562-3022. <p>Để tìm trực tuyến nhà cung cấp chấp nhận Washington Apple Health, hãy truy cập vào:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DentistLink.org or • Fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
<p>Dịch vụ kính mắt và gọng kính</p>	<p>Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống - gọng kính, tròng kính của mắt kính và kính áp tròng sẽ được bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý bao trả.</p> <p>Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, gọng kính và tròng kính của mắt kính không được Apple Health bao trả. Tuy nhiên, nếu muốn mua, quý vị có thể đặt hàng thông qua nhà cung cấp mắt kính trong chương trình để được giảm giá. Truy cập: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.</p>
<p>Dịch vụ hỗ trợ chăm sóc thai sản bước đầu (MSS), Quản lý hồ sơ cho trẻ sơ sinh (ICM) và Giáo dục sinh con (CBE)</p>	<p>MSS cung cấp cho khách hàng đang mang thai và sau sinh các dịch vụ giáo dục và chăm sóc sức khỏe phòng bệnh tại nhà hoặc tại phòng khám để giúp có một thai kỳ khỏe mạnh cũng như em bé khỏe mạnh.</p> <p>ICM giúp các gia đình có trẻ em đến một tuổi tìm hiểu thông tin và cách sử dụng, các nguồn lực y tế, xã hội, giáo dục cần thiết và các nguồn lực khác trong cộng đồng để em bé và gia đình có thể phát triển mạnh.</p> <p>CBE cung cấp cho khách hàng đang mang thai và (những) người hỗ trợ họ các lớp theo nhóm, được nhà cung cấp CBE có phê duyệt từ HCA giảng dạy. Các chủ đề bao gồm các dấu hiệu cảnh báo khi mang thai, dinh dưỡng, cho con bú, kế hoạch sinh nở, những điều nên chờ đợi trong quá trình sinh nở và sinh nở, và an toàn cho trẻ sơ sinh.</p> <p>Để biết nhà cung cấp tại khu vực của quý vị, hãy truy cập hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-enhanced-services.</p>
<p>Chăm Sóc Tâm Thần Nội Trú Cho Trẻ Em</p> <p>(Chương trình nội trú dài hạn cho trẻ em (CLIP) dành cho độ tuổi từ 5 đến 17 tuổi)</p>	<p>Phải do các cơ quan được chứng nhận của Bộ Y tế (DOH) cung cấp. Gọi cho chúng tôi để được trợ giúp trong việc tiếp cận các dịch vụ này.</p>
<p>Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn (LTSS)</p>	<p>Xem trang 45 của tập sách này.</p>
<p>Triệt sản, tuổi từ 20 trở xuống</p>	<p>Phải hoàn thành đơn triệt sản trước 30 ngày hoặc đáp ứng các yêu cầu miễn trừ. Không bao trả cho các trường hợp triệt sản tạm thời.</p>
<p>Dịch vụ sức khỏe chuyển giới</p>	<p>Các dịch vụ bao gồm các thủ thuật phẫu thuật, biến chứng hậu phẫu thuật và triệt lông điện phân hoặc tẩy lông bằng laser để chuẩn bị cho phẫu thuật phần dưới. Cần có cho phép trước. Để nhận sự cho phép trước, vui lòng gọi số 1-800-562-3022 hoặc gửi email đến transhealth@hca.wa.gov. Tìm hiểu thêm tại hca.wa.gov/transhealth.</p>

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Chương Trình Cho Người Mang Thai Sử Dụng Chất Kích Thích (SUPP)	<p>Chương trình SUPP là một chương trình nội trú tại bệnh viện dành cho những người mang thai có nhu cầu y tế và có tiền sử sử dụng chất kích thích. Mục đích của chương trình là giảm thiểu tác hại cho thai phụ và thai nhi bằng cách cung cấp dịch vụ quản lý cai nghiện cũng như ổn định và điều trị y tế trong môi trường bệnh viện.</p> <p>Để biết thêm thông tin và danh sách các nhà cung cấp được phê duyệt, hãy truy cập hca.wa.gov/supp-program.</p>
Vận chuyển đối với trường hợp y tế không khẩn cấp	<p>Apple Health chi trả cho dịch vụ vận chuyển đến và rời địa điểm hẹn khám sức khỏe không phải cấp cứu. Hãy gọi nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển (bên trung gian) tại khu vực của quý vị để tìm hiểu về dịch vụ và các giới hạn. Bên trung gian tại khu vực của quý vị sẽ sắp xếp phương án vận chuyển phù hợp và tiết kiệm nhất cho quý vị. Xem danh sách người môi giới tại hca.wa.gov/transportation-help.</p>

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)¹

Cơ quan Quản lý hỗ trợ dài hạn và lão hóa (AL TSA) – Dịch vụ cộng đồng và tại nhà (HCS) cung cấp các dịch vụ chăm sóc dài hạn cho người lớn tuổi và người khuyết tật tại chính nhà của họ, trong đó có dịch vụ chăm sóc tại nhà hoặc tại nơi cư trú cộng đồng. HCS cũng cung cấp các dịch vụ để hỗ trợ mọi người trong quá trình chuyển từ các nhà dưỡng lão và hỗ trợ người chăm sóc tại gia đình. Những dịch vụ này không được bao trả bởi chương trình sức khỏe của quý vị. Để tìm hiểu thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi đến văn phòng HCS tại địa phương của quý vị.

LTSS Dịch vụ cộng đồng và tại nhà AL TSA phải phê duyệt các dịch vụ này. Hãy gọi đến văn phòng HCS tại địa phương của quý vị để biết thêm thông tin:

KHU VỰC 1 – Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima – 1-509-568-3767 hoặc 1-866-323-9409

KHU VỰC 2N – Island, San Juan, Skagit, Snohomish và Whatcom – 1-800-780-7094 Tiếp Nhận Vào Cơ Sở Điều Dưỡng

KHU VỰC 2S – King – 1-206-341-7750

KHU VỰC 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum – 1-800-786-3799

Ban quản lý Hội chứng khuyết tật phát triển (DDA) hỗ trợ trẻ em và người lớn mắc chứng thiếu năng, cũng như hỗ trợ gia đình của họ tiếp cận các dịch vụ và biện pháp hỗ trợ theo nhu cầu và lựa chọn sẵn có tại cộng đồng của họ. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ và biện pháp hỗ trợ, vui lòng truy cập vào dshs.wa.gov/dda/ hoặc gọi đến văn phòng DDA tại địa phương của quý vị trong danh sách bên dưới.

¹ Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn không được cung cấp theo Apple Health Expansion.

Dịch vụ cho người khuyết tật về phát triển

Ban quản lý Hội chứng khuyết tật phát triển (DDA) phải phê duyệt những dịch vụ này. Nếu quý vị cần dịch vụ hoặc muốn biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ với văn phòng DDA tại địa phương của mình:

KHU VỰC 1 – Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman

1-800-319-7116 hoặc gửi email đến R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

KHU VỰC 1 – Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima

1-866-715-3646 hoặc gửi email đến R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

KHU VỰC 2N – Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom -

1-800-567-5582 hoặc gửi email đến R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

KHU VỰC 2S – King

1-800-974-4428 hoặc gửi email đến R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

KHU VỰC 3 – Kitsap, Pierce

1-800-735-6740 hoặc gửi email đến R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

KHU VỰC 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum 1-888-707-1202 hoặc gửi email đến

R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Cơ quan Trẻ em, Thanh niên và Gia đình (DCYF) cung cấp các chương trình và dịch vụ dành cho trẻ dưới 5 tuổi.

Chương trình hỗ trợ và giáo dục giai đoạn đầu đời (ECEAP) và Head Start là chương trình mầm non của Washington nhằm hỗ trợ trẻ từ 3-4 tuổi ở các gia đình có thu nhập thấp chuẩn bị cho sự thành công trong trường học cũng như cuộc sống. ECEAP dành cho mọi trẻ trong độ tuổi mẫu giáo và gia đình đáp ứng giới hạn thu nhập. Để biết thêm thông tin về ECEAP và Chương trình mẫu giáo Head Start, hãy truy cập

dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Các dịch vụ Hỗ trợ sớm cho trẻ sơ sinh và trẻ chậm phát triển (ESIT) được thiết kế nhằm hỗ trợ trẻ từ mới sinh đến 3 tuổi bị khuyết tật phát triển hoặc chậm phát triển trở nên năng động và thành công ở giai đoạn đầu đời cũng như trong tương lai. Các dịch vụ này được bố trí ở nhiều cơ sở khác nhau. Các cơ sở đó có thể là tại nhà, tại trung tâm chăm sóc trẻ em, trong các chương trình mầm non hoặc trường học, cũng như tại cộng đồng. Để biết thêm thông tin, truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Thăm khám tại nhà dành cho gia đình là dịch vụ tự nguyện, chú trọng gia đình và dành cho các gia đình cũng như bậc cha mẹ có trẻ mới sinh và con nhỏ, nhằm hỗ trợ sức khỏe thể chất, xã hội và cảm xúc của trẻ. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Dịch vụ phòng ngừa và can thiệp giai đoạn đầu đời (ECLIPSE) dành cho trẻ từ mới sinh đến 5 tuổi có nguy cơ bị lạm dụng và ngược đãi, cũng như có thể gặp các vấn đề về sức khỏe hành vi do phải chịu những tổn thương phức tạp. Dịch vụ được cung cấp tại Hạt King và Yakima. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập

dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Hãy liên hệ với chúng tôi để được hỗ trợ tiếp cận những dịch vụ này.

Dịch vụ loại trừ (không được bao trả)

Các dịch vụ sau đây không thuộc phạm vi bao trả của Apple Health Expansion hoặc Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu sử dụng bất kỳ dịch vụ nào trong số này, quý vị có thể phải tự trả tiền. Hãy gọi cho Molina Healthcare nếu có bất kỳ câu hỏi nào hoặc để xem liệu có lựa chọn Phúc Lợi Giá Trị Bổ Sung cho dịch vụ không được bao trả hay không. Xem hướng dẫn về Phúc Lợi Giá Trị Bổ Sung hca.wa.gov/vab-chart.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Thuốc thay thế	Châm cứu, khám bệnh dựa trên tôn giáo, chữa lành bằng đức tin, liệu pháp thảo dược, vi lượng đồng căn, mát-xa hoặc mát-xa trị liệu.
Chăm sóc nắn bóp cột sống cho người lớn (21 tuổi trở lên)	
Phẫu thuật tạo hình hoặc thẩm mỹ tự chọn	Bao gồm nâng mặt, xóa hình xăm hoặc cấy tóc.
Chẩn đoán và điều trị vô sinh, liệt dương và rối loạn chức năng tình dục	
Tư vấn hôn nhân và liệu pháp tình dục	
Thiết bị phi y tế	Chẳng hạn như đường dốc hoặc các sửa đổi khác đối với nhà.
Các vật phẩm tiện nghi cá nhân	
Khám sức khỏe cần cho việc làm, bảo hiểm hoặc cấp phép	
Các dịch vụ không được luật pháp liên bang hoặc tiểu bang, các vùng lãnh thổ và đơn vị trực thuộc cho phép	Các lãnh thổ của Hoa Kỳ bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> • Puerto Rico • Guam • Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ • Quần đảo Bắc Mariana • American Samoa
Dịch vụ được cung cấp bên ngoài Hoa Kỳ	
Dịch vụ kiểm soát cân nặng và giảm cân	Thuốc giảm cân, sản phẩm, thành viên phòng tập thể dục, hoặc thiết bị cho mục đích giảm cân.

Truy cập thông tin sức khỏe của quý vị



Ứng dụng di động My Molina

Molina Healthcare có ứng dụng dành cho thiết bị di động mà quý vị có thể tải xuống (bằng tiếng Anh hoặc tiếng Tây Ban Nha). Ứng dụng giúp quý vị dễ dàng truy cập vào thông tin hữu ích dành cho thành viên từ điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng. Ứng dụng này cho phép quý vị:

- Tìm nhà cung cấp hoặc phòng khám ở gần quý vị
- Xem thẻ ID Molina của quý vị từ điện thoại
- Thay đổi nhà cung cấp của quý vị
- Tra cứu nguồn lực cộng đồng để nhận thêm trợ giúp cho gia đình quý vị
- Và nhiều lợi ích khác!

Để tải ứng dụng xuống, hãy truy cập Apple App Store hoặc Cửa hàng Google Play; hoặc quét mã QR bên dưới.



Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi cho Molina Healthcare theo số 1-800-869-7165 (TTY 711).



MyMolina.com

Nếu quý vị thích sử dụng giao diện máy tính, hãy truy cập vào [MyMolina.com](https://www.mymolina.com), cổng thông tin thành viên bảo mật của chúng tôi, để dễ dàng nhận thẻ ID mới, yêu cầu một người quản lý hồ sơ, xem thông tin sức khỏe và nhiều thông tin khác bất cứ lúc nào.

Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp, chương trình chăm sóc sức khỏe hoặc bất cứ khía cạnh chăm sóc nào

Quý vị hoặc người đại diện do quý vị ủy quyền có thể nộp đơn than phiền. Việc này được gọi là khiếu nại. Việc gửi đơn than phiền sẽ không ảnh hưởng tới quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị làm đơn khiếu nại. Để nộp đơn khiếu nại, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711) hoặc gửi email cho chúng tôi theo:

Email: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Gửi thư: Molina Healthcare

Gửi đến: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Nội dung của đơn than phiền hoặc khiếu nại có thể về:

- Vấn đề với phòng khám bác sĩ của quý vị.
- Việc nhận được hóa đơn từ bác sĩ.
- Bị gửi đến dịch vụ thu tiền do một hóa đơn y tế chưa thanh toán.
- Chất lượng dịch vụ chăm sóc của quý vị hoặc cách quý vị được đối xử.
- Dịch vụ do bác sĩ hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe cung cấp.
- Mọi vấn đề khác phát sinh khi quý vị sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Chúng tôi phải liên hệ qua thư hoặc điện thoại để báo cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn phàn nàn hoặc khiếu nại của quý vị trong vòng 2 ngày làm việc. Chúng tôi phải giải quyết khiếu nại của quý vị sớm nhất có thể, không được lâu hơn 45 ngày. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi để yêu cầu một bản sao chính sách khiếu nại.

Người bảo vệ phúc lợi về sức khỏe hành vi (trước đây gọi là Thanh tra viên)

Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi là người có thể cung cấp sự hỗ trợ miễn phí và bí mật nhằm giải quyết những mối quan tâm liên quan đến dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. Họ có thể trợ giúp giải quyết mối quan tâm của quý vị nếu quý vị đang làm đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc điều trần công bằng về dịch vụ sức khỏe hành vi.

Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi hoạt động độc lập với chương trình chăm sóc sức khỏe của bạn. Dịch vụ này được cung cấp bởi một người đã có các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc thành viên gia đình của họ đã có các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Sử dụng các số điện thoại bên dưới để liên hệ với Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi trong khu vực của quý vị.

Liên hệ tại tất cả các khu vực theo số 1-800-366-3103. Hoặc gửi email cho Văn Phòng Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi tại info@obhadvocacy.org.

Molina Healthcare đã mở rộng các dịch vụ ảo để bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần thông qua Teladoc. Giờ đây, thành viên có thể nhận được liệu pháp bí mật trong môi trường quý vị chọn.

- Nhận hỗ trợ cho chứng lo âu, rối loạn ăn uống, trầm cảm, đau buồn, khó khăn gia đình và các vấn đề khác
- Chọn nhà cung cấp từ các bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học hoặc nhà trị liệu có giấy phép, đã được hội đồng chuyên khoa chứng nhận
- Chọn nhà trị liệu dựa trên chuyên môn, địa điểm, ngôn ngữ, giới tính và khả năng kê đơn thuốc

Đặt lịch hẹn cho buổi thăm khám trực tuyến. Cuộc hẹn có thể diễn ra 7 ngày một tuần, từ 7:00 sáng đến 9:00 tối, theo giờ địa phương. Thành viên cũng có thể giữ cùng một nhà trị liệu cho các cuộc hẹn tiếp diễn!

Lên lịch hẹn trị liệu bí mật ngay hôm nay! Truy cập [Teladoc.com/MolinaWA](https://www.teladoc.com/MolinaWA) hoặc gọi (844)-870-6821.

Khu vực	Hạt	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

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

Từ chối là khi chương trình sức khỏe của quý vị không phê duyệt hoặc thanh toán cho dịch vụ mà quý vị hoặc bác sĩ của quý vị yêu cầu. Khi từ chối dịch vụ, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị để thông báo lý do. Thư này là thông báo chính thức về quyết định của chúng tôi. Trong thư, quý vị có thể tìm thấy thông tin về quyền của mình cũng như cách yêu cầu kháng cáo.

Quý vị có quyền yêu cầu xem xét lại bất kỳ quyết định nào nếu quý vị không đồng ý, cho rằng điều đó không đúng, không phải tất cả thông tin y tế đều được xem xét hoặc quý vị nghĩ rằng quyết định này cần được xem xét bởi người khác.

Kháng cáo là khi quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi và muốn chúng tôi xem xét lại trường hợp của quý vị. Quý vị có thể làm đơn kháng cáo cho một dịch vụ đã bị từ chối. Việc kháng cáo dịch vụ bị từ chối sẽ không ảnh hưởng tới quyền riêng tư của quý vị. Quý vị có thể gọi điện hoặc viết thư để cho chúng tôi biết, nhưng quý vị vẫn phải thông báo cho chúng tôi về đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày từ chối. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị làm đơn kháng cáo. Nhà cung cấp của quý vị, Người Ủng Hộ Sức Khỏe Hành Vi hoặc người khác có thể kháng cáo thay quý vị nếu quý vị ký xác nhận đồng ý kháng cáo. Quý vị chỉ có 10 ngày để kháng cáo nếu muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ quý vị đang được nhận trong khi chúng tôi xem xét lại quyết định của mình. Trong vòng 5 ngày, chúng tôi sẽ phản hồi bằng văn bản để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị. Thông thường, chúng tôi sẽ xem xét và trả lời đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 14 ngày. Nếu cần thêm thời gian đưa ra quyết định, chúng tôi phải thông báo với quý vị. Một quyết định kháng cáo phải được đưa ra trong vòng 28 ngày.

Quý vị có thể yêu cầu kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Gửi yêu cầu kháng cáo bằng văn bản đến Member Appeals, Molina Healthcare, P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004, qua số fax 1--877--814--0342 hoặc gửi email đến WAMemberServices@MolinaHealthcare.com. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị làm đơn kháng cáo. Để yêu cầu kháng cáo bằng lời nói, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711).

LƯU Ý: Nếu vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ trong thời gian kháng cáo và kháng cáo không thành công, **thì quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ đã sử dụng.**

Nếu đó là trường hợp khẩn cấp. Đối với các tình trạng y tế khẩn cấp, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu kháng cáo cấp tốc (nhanh) bằng cách gọi cho chúng tôi. Nếu tình trạng y tế của quý vị yêu cầu, quyết định sẽ được đưa ra về việc chăm sóc của quý vị trong vòng 3 ngày. Để yêu cầu kháng cáo cấp tốc, quý vị hãy cho chúng tôi biết lý do. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị, đơn kháng cáo của quý vị sẽ được xem xét trong khoảng thời gian tiêu chuẩn như đã nêu ở trên. Nếu từ chối yêu cầu kháng cáo cấp tốc của quý vị, chúng tôi phải tìm cách thông báo nhanh bằng lời nói cho quý vị. Quý vị có thể làm đơn khiếu nại nếu không hài lòng với quyết định của chúng tôi về việc thay đổi yêu cầu kháng cáo của quý vị từ cấp tốc thành tiêu chuẩn. Chúng tôi sẽ cố gắng gọi cho quý vị nếu chúng tôi từ chối yêu cầu kháng cáo nhanh của quý vị để có thể giải thích lý do và giúp trả lời bất kỳ câu hỏi nào. Chúng tôi phải gửi thông báo bằng văn bản trong vòng 2 ngày.

Nếu không đồng ý với quyết định chúng tôi đưa ra cho kháng cáo, quý vị có quyền yêu cầu một phiên điều trần hành chính. Trong phiên điều trần hành chính, một Thẩm Phán Hành Chính sẽ xem xét lại trường hợp của quý vị. Vị thẩm phán này không làm việc cho chúng tôi hay HCA.

Kể từ ngày chúng tôi đưa ra quyết định cho kháng cáo, quý vị có 120 ngày để yêu cầu phiên điều trần hành chính. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ mà quý vị đang nhận trước khi chúng tôi từ chối, thì quý vị sẽ chỉ có 10 ngày để yêu cầu phiên điều trần hành chính.

Để yêu cầu một phiên điều trần hành chính, quý vị sẽ cần thông báo cho Phòng điều trần hành chính biết rằng Molina Healthcare có liên quan; lý do của phiên điều trần; dịch vụ nào bị từ chối; ngày mà dịch vụ bị từ chối; và ngày mà kháng cáo đã bị từ chối. Đồng thời, hãy nhớ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của quý vị.

Gửi yêu cầu một phiên điều trần bằng cách:

1. Hãy gọi cho Phòng Điều Trần Hành Chính (oah.wa.gov) theo số 1-800-583-8271,
Hoặc
2. Gửi thư cho:
Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

Quý vị có thể thuê luật sư hoặc nhờ một người khác đại diện tại phiên điều trần. Nếu quý vị cần hỗ trợ tìm luật sư, hãy truy cập vào nwjustice.org hoặc gọi đến số điện thoại của NW Justice CLEAR theo số 1-888-201-1014. Việc yêu cầu hỗ trợ tìm luật sư sẽ không ảnh hưởng đến quyền riêng tư của quý vị.

Thẩm phán điều trần hành chính sẽ gửi thông báo cho quý vị để giải thích về quyết định của họ. Nếu không đồng ý với quyết định điều trần, quý vị có quyền kháng cáo quyết định này trực tiếp lên Ủy ban kháng cáo của HCA hoặc bằng cách yêu cầu Tổ chức đánh giá độc lập (IRO) xem xét lại trường hợp của quý vị.

Giới hạn thời gian quan trọng: Nếu quý vị không kháng cáo quyết định điều trần, thì trong vòng **21 ngày** kể từ ngày gửi thư, quyết định tại phiên điều trần sẽ trở thành phán quyết cuối cùng.

Nếu không đồng ý với quyết định tại phiên điều trần, quý vị có thể yêu cầu Đánh giá độc lập. Quý vị có thể bỏ qua bước đánh giá độc lập và yêu cầu Ủy ban kháng cáo của HCA xem xét lại.

IRO là một đánh giá độc lập từ một bác sĩ không làm việc cho chúng tôi. Để yêu cầu IRO, quý vị phải gọi cho chúng tôi hoặc yêu cầu tổ chức IRO xem xét lại trong vòng 21 ngày sau khi nhận được thư thông báo quyết định điều trần. Quý vị phải cung cấp mọi thông tin bổ sung cho chúng tôi trong vòng 5 ngày kể từ ngày yêu cầu IRO. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của tổ chức IRO.

Nếu quý vị cần hỗ trợ làm đơn yêu cầu IRO, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ:

Email: WAMemberServices@MolinaHealthcare.com

Fax: 1-877-814-0342

Gửi thư: Molina Healthcare

Gửi đến: Member Appeals

P.O. Box 4004

Bothell, WA 98041-4004

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của IRO, quý vị có thể yêu cầu thẩm phán xem xét từ Hội đồng kháng cáo của HCA

để đánh giá trường hợp của quý vị. Sau khi nhận được thư thông báo quyết định của IRO, quý vị chỉ có 21 ngày để yêu cầu xem xét lại. Quyết định của thẩm phán xem xét là cuối cùng. Để yêu cầu thẩm phán xem xét lại trường hợp của quý vị:

- Gọi tới số 1-844-728-5212,
Hoặc
- Gửi thư đến:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Quyền của quý vị

Khi tham gia chương trình, quý vị có quyền:

- Đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm việc từ chối điều trị. Điều này bao gồm các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi.
- Được thông báo về tất cả lựa chọn điều trị có sẵn, bất kể chi phí.
- Chọn hoặc thay đổi PCP của quý vị.
- Nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác trong chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Nhận dịch vụ một cách kịp thời.
- Được đối xử một cách tôn trọng và nghiêm túc. Không được phép phân biệt đối xử. Không ai có thể bị đối xử khác biệt hoặc không công bằng vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, sở thích tình dục, tuổi tác, tôn giáo, tín ngưỡng hoặc khuyết tật.
- Nói chuyện thoải mái về chăm sóc sức khỏe của quý vị và mối quan tâm mà không có kết quả xấu.
- Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và thông tin về việc chăm sóc của quý vị được giữ bí mật.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị.
- Yêu cầu chỉnh sửa hồ sơ y tế của mình nếu cần.
- Hỏi và nhận thông tin về:
 - Chăm sóc sức khỏe của quý vị và các dịch vụ được bao trả.
 - Nhà cung cấp của quý vị và cách giới thiệu đến các chuyên gia và các nhà cung cấp khác.
 - Cách thức mà chúng tôi chi trả cho các nhà cung cấp cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị.
 - Tất cả lựa chọn cho việc chăm sóc và lý do tại sao quý vị nhận được một số loại dịch vụ chăm sóc nhất định.
 - Cách nhận trợ giúp nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại về sự chăm sóc của quý vị hoặc giúp đỡ trong việc yêu cầu xem xét sự từ chối dịch vụ hoặc kháng cáo.
 - Cơ cấu tổ chức của chúng tôi bao gồm các chính sách và thủ tục, hướng dẫn thực hành và cách đề xuất thay đổi.
- Nhận các chính sách, phúc lợi, dịch vụ của chương trình và Quyền và Trách nhiệm của thành viên ít nhất là hàng năm.
- Đưa ra khuyến cáo về quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên Molina Healthcare
- Nhận danh sách các số điện thoại xử lý khủng hoảng.
- Nhận trợ giúp hoàn thành các hình thức chỉ thị trước về tâm thần hoặc y tế.

Trách nhiệm của quý vị

Khi tham gia chương trình, quý vị đồng ý:

- Trao đổi với nhà cung cấp của quý vị về sức khỏe và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Trợ giúp đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm việc từ chối điều trị.
- Biết các vấn đề sức khỏe của quý vị và tham gia vào các mục tiêu điều trị theo thỏa thuận càng nhiều càng tốt.
- Cung cấp cho các nhà cung cấp của quý vị và Molina Healthcare thông tin đầy đủ về sức khỏe của quý vị.
- Làm theo hướng dẫn của nhà cung cấp của quý vị để được chăm sóc mà quý vị đã đồng ý.
- Duy trì các cuộc hẹn và đúng giờ. Hãy gọi đến văn phòng của nhà cung cấp nếu quý vị đến muộn hoặc phải hủy cuộc hẹn.
- Cung cấp cho nhà cung cấp của quý vị thông tin họ cần được chi trả để cung cấp dịch vụ cho quý vị.
- Mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne và thẻ ID thành viên Molina Healthcare cho tất cả cuộc hẹn của quý vị.
- Tìm hiểu về chương trình sức khỏe của quý vị và những dịch vụ được bao trả.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần.
- Sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp. Nếu không, quý vị có thể phải chuyển sang Chương trình điều phối và đánh giá bệnh nhân. Trong chương trình này, chúng tôi sẽ chỉ định cho quý vị một PCP, một nhà thuốc, một người kê toa cho các chất kích thích chịu kiểm soát và một bệnh viện cho dịch vụ chăm sóc không phải cấp cứu. Quý vị phải ở lại chương trình này trong ít nhất 12 tháng.
- Thông báo cho HCA nếu quy mô gia đình hoặc tình hình của quý vị thay đổi, chẳng hạn như mang thai, sinh, nhận, con nuôi, thay đổi địa chỉ hoặc quý vị đủ điều kiện nhận Medicare hoặc bảo hiểm khác, hoặc thay đổi tình trạng nhập cư của quý vị.
- Gia hạn bảo hiểm của quý vị hàng năm bằng cách sử dụng Washington Healthplanfinder tại wahealthplanfinder.org, và báo cáo những thay đổi đối với tài khoản của quý vị như thu nhập, tình trạng kết hôn, sinh con, nhận nuôi, thay đổi địa chỉ và đủ điều kiện nhận Medicare hoặc bảo hiểm khác.

Chỉ thị trước

Chỉ thị trước là gì?

Chỉ thị trước có tác dụng ghi lại những lựa chọn chăm sóc sức khỏe của quý vị thành văn bản. Chỉ thị trước sẽ giúp bác sĩ và gia đình của quý vị biết:

- Loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào quý vị muốn hoặc không muốn nếu:
- Quý vị mất ý thức.
- Quý vị không còn có thể đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe.
- Quý vị không thể cho bác sĩ hoặc gia đình quý vị biết rằng quý vị muốn loại dịch vụ chăm sóc nào.
- Quý vị muốn hiến tặng (các) nội tạng của quý vị sau khi qua đời.

- Quý vị muốn người khác quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể đưa ra quyết định.

Khi quý vị lập chỉ thị trước, người thân hoặc bác sĩ có thể thay quý vị đưa ra lựa chọn y tế dựa trên mong muốn của quý vị. Có ba loại chỉ thị trước ở Tiểu bang Washington:

1. Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe lâu dài. Nghĩa là quý vị chỉ định một người khác thay mình đưa ra các quyết định y tế nếu quý vị không đủ khả năng tự đưa ra quyết định.
2. Chỉ thị chăm sóc sức khỏe (di chúc sống). Đây là văn bản xác nhận để mọi người biết quý vị có muốn điều trị kéo dài sự sống hay không.
3. Yêu cầu hiến tạng.

Hãy trao đổi cặn kẽ với bác sĩ và người thân của quý vị. Quý vị có thể hủy chỉ thị trước bất kỳ lúc nào. Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi, bác sĩ của quý vị hoặc bệnh viện để tìm hiểu thêm thông tin về chỉ thị trước. Quý vị cũng có thể:

- Hỏi để xem các chính sách của chương trình sức khỏe của quý vị về các chỉ thị trước.
- Nộp đơn khiếu nại với Molina Healthcare hoặc HCA nếu không tuân theo chỉ thị của quý vị.

Mẫu đơn Yêu cầu của bác sĩ về điều trị duy trì sự sống (POLST) dành cho bất kỳ ai có tình trạng sức khỏe nghiêm trọng và cần đưa ra quyết định về điều trị duy trì sự sống. Nhà cung cấp của quý vị có thể sử dụng mẫu đơn POLST để thể hiện mong muốn của quý vị dưới dạng y lệnh cụ thể và rõ ràng. Để tìm hiểu thêm về Chỉ thị trước, hãy liên hệ với chúng tôi.

Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần

Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?

Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là văn bản pháp lý trình bày những mong muốn của quý vị trong trường hợp quý vị gặp vấn đề nghiêm trọng về sức khỏe tâm thần và cần sự giúp đỡ của người khác. Đó có thể là khi quý vị mất khả năng đưa ra quyết định hợp lý và/hoặc khi quý vị không thể giao tiếp bình thường.

Thông qua văn bản này, quý vị có thể cho người khác biết về mong muốn điều trị của quý vị và ủy quyền cho một người thay quý vị đưa ra quyết định.

Nếu quý vị có chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe thể chất, quý vị nên chia sẻ điều đó với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần để họ biết mong muốn của quý vị.

Cách thức để tôi hoàn thành một chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?

Quý vị có thể tải bản sao mẫu đơn ý nguyện trước và tìm hiểu cách hoàn thành tại địa chỉ hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recoverymental-health-advance-directives.

Molina Healthcare, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc Người Ủng Hộ Sức Khỏe Tâm Thần của quý vị có thể hỗ trợ quý vị hoàn tất mẫu đơn này. Hãy liên hệ với chúng tôi để biết thêm thông tin.

Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng

Khi gian lận, lãng phí và lạm dụng không được kiểm soát, thì sẽ tiêu tốn tiền thuế của người nộp thuế. Khoản tiền này đáng ra có thể được sử dụng để bao trả cho các phúc lợi và dịch vụ quan trọng của Apple Health trong cộng đồng. Với vai trò là người ghi danh, quý vị có vai trò đặc biệt trong việc phát hiện hành vi gian lận hoặc lãng phí. Nếu quý vị gặp bất cứ trường hợp nào sau đây, vui lòng cho chúng tôi biết:

- Nếu ai đó cung cấp cho quý vị tiền hay hàng hóa để đổi lấy thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị hoặc nếu quý vị được cung cấp tiền hay hàng hóa để đổi lấy việc đi khám sức khỏe.
- Quý vị nhận được một lời giải thích về phúc lợi cho hàng hóa hoặc dịch vụ mà quý vị không nhận được.
- Nếu quý vị biết ai đó yêu cầu phúc lợi sai.
- Bất kỳ hành động nào khác mà quý vị nhận thức được rằng có vẻ gian lận, lạm dụng hoặc lãng phí.

Quý vị có thể công khai hoặc giấu danh tính của mình khi báo cáo hành vi gian lận với:

Đường dây cảnh báo tuân thủ Molina Healthcare

- Số điện thoại miễn phí 1-866-606-3889
- Trực tuyến: MolinaHealthcareAlertLine.com

Dịch Vụ Thành Viên của Molina Healthcare

- Số điện thoại miễn phí 1-800-869-7165 (TTY 711)

Văn phòng Tuân thủ của Molina Healthcare

Molina Healthcare of Washington
Attn: Văn Phòng Tuân Thủ
P.O. Box 4004
Bothell, WA 98041-4004

Truy cập trang web Phòng Chống Gian Lận của HCA để biết thêm thông tin:
hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.

Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Theo quy định của pháp luật, chúng tôi phải bảo vệ tính riêng tư đối với thông tin sức khỏe của quý vị, bao gồm cả tình trạng nhập cư. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để cung cấp các phúc lợi, tiến hành điều trị, thanh toán và thực hiện các hoạt động chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị vì những lý do khác nhau mà pháp luật cho phép và yêu cầu.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) đề cập đến thông tin sức khỏe như hồ sơ y tế bao gồm tên, mã số thành viên hoặc các cách nhận dạng khác được sử dụng hoặc chia sẻ bởi các chương trình sức khỏe. Các chương trình chăm sóc sức khỏe và HCA chia sẻ PHI vì những lý do sau:

- **Điều trị** — Bao gồm sự giới thiệu giữa PCP của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.
- **Thanh toán** — Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI để có quyết định về khoản thanh toán. Điều này có thể bao gồm những yêu cầu bảo hiểm, phê duyệt điều trị và quyết định về nhu cầu y tế.
- **Hoạt động chăm sóc sức khỏe** — Chúng tôi có thể sử dụng thông tin từ yêu cầu của quý vị để thông báo cho quý vị biết về một chương trình chăm sóc sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị mà không cần quý vị cho phép bằng văn bản:

- Tiết lộ PHI của quý vị cho các thành viên gia đình, người thân khác và bạn bè cá nhân thân thiết của quý vị được cho phép nếu:
 - Thông tin liên quan trực tiếp đến sự tham gia của gia đình hoặc bạn bè với sự chăm sóc hoặc thanh toán của quý vị cho sự chăm sóc đó; và quý vị đã đồng ý bằng miệng để tiết lộ hoặc đã có cơ hội phản đối và không phản đối.
- Luật pháp cho phép HCA hoặc Molina Healthcare sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị cho những điều sau đây:
 - Khi Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (DHHS) yêu cầu chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị.
 - An toàn và sức khỏe cộng đồng có thể bao gồm việc giúp các cơ quan y tế cộng đồng ngăn chặn hoặc kiểm soát bệnh tật.
 - Các cơ quan chính phủ có thể cần PHI của quý vị để kiểm toán hoặc các chức năng đặc biệt, chẳng hạn như các hoạt động an ninh quốc gia.
 - Đối với nghiên cứu trong một số trường hợp nhất định, khi được phê duyệt bởi một hội đồng đánh giá quyền riêng tư hoặc hội đồng đạo đức nghiên cứu.
 - Đối với thủ tục tố tụng, chẳng hạn như để phản hồi lệnh của tòa án. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với trưởng ban lễ tang hoặc điều tra viên để hỗ trợ họ thực hiện nhiệm vụ.
 - Với cơ quan thực thi pháp luật để giúp tìm ra nghi phạm, nhân chứng hoặc người mất tích. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ PHI của quý vị với các cơ quan pháp luật khác nếu cho rằng quý vị có thể là nạn nhân của hành vi lạm dụng, ngược đãi hoặc bạo lực gia đình.
 - Để tuân thủ luật Bồi thường cho người lao động.

Chúng tôi phải có sự cho phép bằng văn bản đối với mọi lý do khác không được liệt kê ở trên. Quý vị có thể hủy bỏ văn bản cho phép mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi. Tuy nhiên, việc rút lại không có hiệu lực đối với những hành động đã được thực hiện trước đó.

Quý vị có quyền xem xét và nhận một bản sao Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI) của quý vị do chúng tôi lưu giữ. Bản sao này có thể bao gồm các hồ sơ ghi chép được sử dụng để thực hiện bảo trả, yêu cầu bảo hiểm và các quyết định khác với tư cách là một thành viên Molina Healthcare. Quý vị cần phải đưa ra yêu cầu bằng văn bản. Quý vị có thể sử dụng mẫu của Molina Healthcare để đưa ra yêu cầu. Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu.

Lưu ý quan trọng

Chúng tôi không có các bản sao hoàn chỉnh hồ sơ y tế của quý vị. Nếu quý vị muốn xem, nhận một bản sao hoặc thay đổi hồ sơ y tế của mình, vui lòng liên hệ với phòng khám hoặc bác sĩ của quý vị.

Nếu cho rằng chúng tôi vi phạm quyền riêng tư đối với PHI của quý vị thì quý vị có thể:

- Gọi cho chúng tôi và nộp đơn khiếu nại. Chúng tôi sẽ không thực hiện bất kỳ hành động nào chống lại việc nộp đơn khiếu nại của quý vị.
Dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được sẽ không thay đổi dưới bất kỳ hình thức nào.
- Gửi đơn khiếu nại đến Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền tại: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, hoặc gửi thư đến:

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

Hoặc:

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

LƯU Ý: Thông tin này chỉ là thông tin tổng quát. Chúng tôi có nhiệm vụ bảo đảm tính riêng tư của PHI của quý vị và thông báo bằng văn bản cho quý vị về các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư của chương trình và PHI của quý vị. Vui lòng tham khảo Thông Báo về Biện Pháp Bảo Vệ Quyền Riêng Tư của quý vị để biết thêm chi tiết. Quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-869-7165 (TTY 711), P.O. Box 4004, Bothell, WA 98041-4004 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ MHWMemberServicesWeb@MolinaHealthcare.com để biết thêm thông tin.

