

Hướng Dẫn Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế Chất Lượng

2023

Mục lục

Hướng Dẫn Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc		
Sức Khỏe Chất Lượng	2	
Thông tin liên hệ về chăm sóc sức khỏe	2	
Truy cập trang web của chúng tôi	4	
Cổng thông tin thành viên.....	4	
Danh Mục Nhà Cung Cấp Trực Tuyến	6	
Chương Trình Và Kế Hoạch Cải Thiện Chất Lượng Của Molina	6	
Hướng dẫn giúp quý vị luôn khỏe mạnh	7	
Trợ giúp bổ sung cho các vấn đề sức khỏe mạn tính.....	8	
Sức khỏe dân số	8	
Công cụ tự quản lý và Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe	9	
Chương Trình An Toàn Của Bệnh Nhân	10	
Cách chúng tôi làm việc với nhà cung cấp để đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị.....	10	
Xem thông tin mới	10	
Dịch vụ ngôn ngữ	11	
Dịch vụ sức khỏe hành vi	11	
Dịch vụ cho trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi	11	
Dịch vụ ngoài mạng lưới	12	
Giờ hoạt động của dịch vụ	12	
Những điều cần làm khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc ngoài giờ làm việc hoặc chăm sóc cấp cứu	12	
Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị	12	
Quyền và trách nhiệm của quý vị	14	
Ý kiến thứ hai	15	
Khiếu nại và kháng cáo	15	
Quyền kháng cáo quyết định từ chối.....	15	
Quyền có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước	16	

Hướng Dẫn Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Chất Lượng

Phiên bản năm 2023 của Hướng Dẫn Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Chất Lượng Của Molina Healthcare (Hướng Dẫn) giúp quý vị hiểu rõ các chương trình và dịch vụ mình nhận được. Trong hướng dẫn này, quý vị có thể đọc về các dịch vụ cũng như Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng của chúng tôi để giúp quý vị duy trì sức khỏe và chăm sóc mọi bệnh trạng mà quý vị có thể mắc phải.

Hướng Dẫn này cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về cách thức chúng tôi:

- Bảo vệ quyền riêng tư và Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI) của quý vị
- Đưa ra lựa chọn về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Hỗ trợ quý vị thực hiện các hành động chăm sóc sức khỏe
- Đáp ứng các nhu cầu giao tiếp của quý vị

Quý vị có thể in Hướng Dẫn này và bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị cần từ trang web của chúng tôi. Để nhận Hướng Dẫn bằng ngôn ngữ quý vị mong muốn hoặc định dạng dễ đọc, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711). Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi gửi cho quý vị một bản sao qua bưu điện.

Thông tin liên hệ về chăm sóc sức khỏe

Cơ quan/ Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên của Molina có thể: <ul style="list-style-type: none">• Giải đáp thắc mắc về chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị và các dịch vụ.• Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi.• Thông báo cho quý vị địa điểm nhận dịch vụ chăm sóc.• Cung cấp dịch vụ phiên dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh.• Cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 7:30 a.m. – 6:30 p.m.
Đường Dây Tư Vấn Của Điều Dưỡng 24/24 và Đường Dây Hỗ Trợ Về Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi	Trao đổi với y tá đã đăng ký bất kỳ lúc nào quý vị có thắc mắc về sức khỏe của mình. Sẵn sàng giúp đỡ 24/7.	Đường Dây Tư Vấn Của Điều Dưỡng 24/24 (888) 275-8750 Dành cho tiếng Tây Ban Nha: (866) 648-3537 TTY: 711 Đối với Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi: gọi điện hoặc nhắn tin đến số 988
Giáo dục sức khỏe*	Tìm hiểu thêm về sống khỏe mạnh và duy trì sức khỏe. Nhận thông tin chi tiết về các chương trình hỗ trợ quý vị cải thiện sức khỏe, chẳng hạn như cai thuốc lá. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng các chương trình này.	Giáo Dục Sức Khỏe (800) 891-2320 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 6 a.m. – 6 p.m.

Cơ quan/ Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Quản lý hồ sơ*	Người Quản Lý Hồ Sơ sẽ đánh giá tình trạng sức khỏe của quý vị và xem xét các phúc lợi cũng như nguồn lực. Chương trình này có thể giúp quý vị sống khỏe mạnh hơn. Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên sẽ giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng các chương trình này.	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 7:30 a.m. – 6:30 p.m.
Quản lý hồ sơ phức tạp*	Nếu quý vị có các bệnh mạn tính, chúng tôi cung cấp hỗ trợ để đơn giản hóa các dịch vụ quý vị cần. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên để giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng các chương trình này.	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 7:30 a.m. – 6:30 p.m.
Chương trình Chuyển Tiếp Chăm Sóc*	Khi quý vị xuất viện hoặc rời khỏi cơ sở chăm sóc khác để nhận các dịch vụ liên quan đến sức khỏe hành vi, huấn luyện viên sẽ giúp quý vị chuyển tiếp từ môi trường này sang môi trường khác. Họ sẽ giúp quý vị nhận chăm sóc quý vị cần tại nhà. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu thêm.	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 7:30 a.m. – 6:30 p.m.
U.S Department of Health and Human Services (HHS) Office for Civil Rights (OCR)	OCR bảo vệ quý vị khỏi sự phân biệt đối xử trong các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và xã hội. Cơ quan này cũng bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị.	Office for Civil Rights (OCR) (800) 368-1019 Số điện thoại miễn phí TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Medicare	Health là bảo hiểm y tế do chính phủ liên bang cung cấp cho hầu hết những người từ 65 tuổi trở lên. Medicare giúp chi trả cho việc chăm sóc sức khỏe nhưng không bao trả toàn bộ chi phí y tế.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov
Phòng Dịch Vụ Khách Hàng Apple Health của Health Care Authority (HCA)	Thay đổi hoặc hủy tư cách thành viên khỏi chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý của Apple Health. Cách nhận các dịch vụ được bao trả của Apple Health không có trong Molina. Câu hỏi về thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.	Dịch Vụ Khách Hàng của Apple Health Thứ Hai – Thứ Sáu 7 a.m. – 5 p.m. Cổng Thông Tin Khách Hàng của ProviderOne https://www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc hoặc cần được trợ giúp thêm, hãy gọi đến (800) 562-3022.

Cơ quan/ Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Washington Healthplanfinder	<p>Các thay đổi đối với tài khoản của quý vị, chẳng hạn như:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thay đổi địa chỉ, • Thay đổi thu nhập, • Tình trạng hôn nhân, • Mang thai và • Sinh hoặc nhận con nuôi. 	<p>Washington Healthplanfinder Thứ Hai – Thứ Sáu 8 a.m. – 6 p.m. (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 Wahealthplanfinder.org</p>

*Quý vị có thể chọn không tham gia các chương trình này bất kỳ lúc nào. Để biết thêm thông tin chi tiết về các chương trình này, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên.

Truy cập trang web của chúng tôi

Truy cập MolinaHealthcare.com và chọn tiểu bang của quý vị. Quý vị sẽ tìm thấy:

- Phúc lợi và dịch vụ
- Khoản đồng thanh toán hoặc các phí khác (nếu áp dụng)
- Những điều cần làm nếu quý vị nhận được hóa đơn yêu cầu chi trả
- Các câu hỏi thường gặp (FAQ) và câu trả lời
- Hướng dẫn về y tế dự phòng và lịch tiêm vắc-xin
- Cách nhận dịch vụ chăm sóc chuyên khoa và dịch vụ tại bệnh viện
- Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hiện có
- Quy trình UM như:
 - Xem xét trước khi nhận dịch vụ
 - Xem xét đồng thời khẩn cấp
 - Xem xét sau khi nhận dịch vụ
 - Cách nộp kháng cáo

Để nhận bản in của bất kỳ nội dung nào có trên MolinaHealthcare.com, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711). Quý vị cũng có thể xem Sổ Tay Thành Viên trên trang web.

Cổng thông tin thành viên

MyMolina.com là cổng thông tin bảo mật cho thành viên của chúng tôi. Cổng thông tin này cho phép quý vị quản lý sức khỏe của mình trên máy tính để bàn, điện thoại, máy tính bảng hoặc máy tính xách tay. Cổng thông tin thành viên này dễ sử dụng. Sau đây là một số điều quý vị có thể làm:

- Điền vào Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe (HRA)
- Nhận trợ giúp về:
 - Cách ăn uống lành mạnh
 - Quản lý cân nặng và BMI của quý vị



- Xem quý vị có bị trầm cảm hoặc thiếu động lực hay không
- Kiểm soát căng thẳng
- Tích cực hoạt động thể chất
- Cai thuốc
- Quản lý việc sử dụng rượu
- Yêu cầu hoặc in thẻ ID thành viên
- Cập nhật chi tiết cá nhân của quý vị:
 - Số Điện Thoại
 - Email
 - Địa Chỉ Gửi Thư
 - Ngôn Ngữ Ưu Tiên
 - Chủng Tộc/Dân Tộc
 - Đại Từ Nhân Xưng
 - Bản Dạng Giới
 - Xu Hướng Tính Dục
- Chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi
- Xem hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Tìm hiểu cách nhận giấy giới thiệu
- Nhận lời khuyên về sức khỏe từ Đường Dây Tư Vấn Của Điều Dưỡng 24/24, 7 ngày/tuần
- Gửi email đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên

Để tìm hiểu thêm hoặc đăng ký cổng thông tin thành viên, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711). Quý vị cũng có thể tạo tài khoản trên máy tính hoặc điện thoại. Quý vị nên thiết lập tài khoản trên máy tính trước tiên.

Cách tạo tài khoản trên máy tính:

- Bước 1:** Truy cập vào [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com)
- Bước 2:** Nhập số ID thành viên Molida, ngày sinh và mã bưu điện của quý vị
- Bước 3:** Nhập địa chỉ email của quý vị
- Bước 4:** Tạo mật khẩu

Cách tạo tài khoản trên điện thoại:

- Bước 1:** Tìm ứng dụng di động My Molina trong App Store hoặc Google Play Store
- Bước 2:** Tải ứng dụng di động My Molina xuống điện thoại
- Bước 3:** Mở ứng dụng và chọn chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Bước 4:** Nhập địa chỉ email của quý vị
- Bước 5:** Tạo mật khẩu

Danh Mục Nhà Cung Cấp Trực Tuyến

Để tìm kiếm nhà cung cấp trực tuyến, hãy truy cập MolinaHealthcare.com. Nhấp vào “**Find a Doctor or Pharmacy**” (Tìm Bác Sĩ hoặc Nhà Thuốc).

Danh mục nhà cung cấp bao gồm:

- Tên, địa chỉ và số điện thoại của nhà cung cấp trong mạng lưới
- Trạng thái chứng nhận chuyên khoa của nhà cung cấp
 - Quý vị cũng có thể truy cập abms.org để xem nhà cung cấp có được hội đồng y khoa chứng nhận hay không
- Giờ làm việc
- Nhà cung cấp chấp nhận bệnh nhân mới
- Ngôn ngữ được nhà cung cấp hoặc đội ngũ nhân viên sử dụng
- Tên, địa điểm và trạng thái cấp phép của bệnh viện



Nếu quý vị không thể truy cập internet hoặc cần thêm thông tin (như trường y hoặc nơi cư trú của nhà cung cấp của quý vị), chúng tôi có thể gửi cho quý vị một bản in. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m. để được trợ giúp.

Chương Trình Và Kế Hoạch Cải Thiện Chất Lượng Của Molina

Chúng tôi cam kết quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể. Đó là lý do tại sao mỗi năm, chúng tôi đưa ra kế hoạch để tiếp tục cải thiện:

- Dịch vụ của chúng tôi
- Chất lượng chăm sóc mà quý vị nhận được
- Cách chúng tôi trao đổi với quý vị

Mục tiêu của chúng tôi là:

- Cung cấp các dịch vụ có lợi cho sức khỏe của quý vị
- Làm việc với các nhà cung cấp giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết
- Đáp ứng các nhu cầu về văn hóa hoặc ngôn ngữ của quý vị
- Giảm bất kỳ rào cản nào đối với việc nhận chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như các vấn đề về phương tiện di chuyển và/hoặc ngôn ngữ

Chúng tôi cũng muốn lắng nghe ý kiến về cách chúng tôi hoạt động. Chúng tôi xem lại dịch vụ của năm trước để kiểm tra quy trình của mình. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị bản khảo sát để nhận phản hồi từ quý vị.

Chúng tôi cũng có thể gửi khảo sát để xem số lượng thành viên nhận được các dịch vụ cần thiết. Những khảo sát này cho chúng tôi biết các dịch vụ chăm sóc cần thiết. Một trong những khảo sát này là CAHPS® (Đánh Giá Của Người Tiêu Dùng Về Các Hệ Thống Và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe).

Khảo sát CAHPS® đặt câu hỏi về mức độ quý vị đánh giá:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà của quý vị
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

- Chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- (Các) bác sĩ chuyên khoa mà quý vị đã khám
- Kiểm tra sức khỏe toàn diện
- Mức độ dễ dàng để quý vị nhận được chăm sóc
- Mức độ dễ dàng để quý vị nhận được chăm sóc nhanh chóng

HEDIS® (Bộ Thông Tin Và Dữ Liệu Về Tính Hiệu Quả Của Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe)

Chúng tôi cũng đánh giá số lượng thành viên của chúng tôi nhận được các xét nghiệm và kiểm tra chính. Chúng tôi xem xét:

- Khám sức khỏe hàng năm
- Chăm sóc bệnh tiểu đường
- Chụp X quang tuyến vú (chụp X quang vú)
- Quản lý thuốc
- Xét nghiệm PAP
- Chăm sóc tiền sản
- Chăm sóc hậu sản
- Tiêm ngừa (cúm, trẻ em và tiêm ngừa thanh thiếu niên)

Chúng tôi quan tâm đến sức khỏe của quý vị. Chúng tôi muốn giúp quý vị chăm sóc bản thân và gia đình tốt hơn. Để thực hiện điều này, chúng tôi:

- Cung cấp cho quý vị thông tin về các bệnh mạn tính
- Nhắc quý vị thực hiện xét nghiệm Pap và chụp X-quang tuyến vú nếu cần
- Giải quyết mọi khiếu nại của quý vị
- Giúp quý vị tìm kiếm và sử dụng thông tin trên trang web của chúng tôi
- Cho quý vị biết về các dịch vụ đặc biệt mà chúng tôi cung cấp

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m. Quý vị có thể yêu cầu bản in về kết quả và Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng của chúng tôi.

Hướng dẫn giúp quý vị luôn khỏe mạnh

Chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ phòng ngừa và thời điểm nhận dịch vụ. Thông tin này không thay thế lời khuyên của bác sĩ.

Để tận dụng tối đa những hướng dẫn này:

- Hãy dành thời gian để đọc hướng dẫn này
- Viết ra câu hỏi và mang theo câu hỏi đến lần khám sức khỏe kế tiếp
- Thông báo cho nhà cung cấp biết về mọi vấn đề sức khỏe mà quý vị hoặc con quý vị đang gặp phải
- Đi đến các cuộc hẹn của quý vị
- Nếu quý vị bỏ lỡ một buổi hẹn, hãy lên lịch lại ngay lập tức

Chúng tôi giúp quý vị tìm hiểu về dịch vụ chăm sóc giúp quý vị điều trị các bệnh trạng, như trầm cảm hoặc rối loạn do sử dụng chất kích thích. Xem MolinaHealthcare.com/stayinghealthy để biết thông tin chi tiết. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m.

Trợ giúp bổ sung cho các vấn đề sức khỏe mạn tính

Việc nhận chăm sóc các bệnh trạng có thể quá sức. Để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp, chương trình Quản Lý Hồ Sơ của chúng tôi giúp quý vị:

- Nhận dịch vụ
- Sắp xếp các xét nghiệm và buổi thăm khám tại nhà cung cấp
- Nhận phương tiện chuyên chở đến các cuộc hẹn với nhà cung cấp
- Thu hẹp khoảng cách trong việc chăm sóc hoặc dịch vụ
- Nhận dịch vụ hỗ trợ cho những người có nhu cầu đặc biệt và/hoặc người chăm sóc của họ
- Chuyển quý vị từ môi trường này sang môi trường khác, ví dụ như rời khỏi bệnh viện
- Nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn
- Kết nối với hỗ trợ của cộng đồng



Quý vị có thể được giới thiệu đến chương trình Quản Lý Hồ Sơ thông qua:

- Một nhà cung cấp
- Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên, đường dây Giáo Dục Sức Khỏe hoặc Đường Dây Tư Vấn Của Điều Dưỡng 24/24
- Một thành viên trong gia đình hoặc người chăm sóc
- Chính quý vị
- Được Molina xác định là đủ điều kiện tham gia chương trình Quản Lý Hồ Sơ

Các chương trình này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể chọn rút khỏi bất kỳ chương trình nào vào thời điểm bất kỳ. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m. để biết thêm chi tiết.

Sức khỏe dân số

(Quản Lý Hồ Sơ, Quản Lý Hồ Sơ Phức Tạp, Chuyển Tiếp Chăm Sóc, Bản Tin Thành Viên và Giáo Dục Thành Viên)

Chúng tôi cung cấp nhiều chương trình giúp quý vị có được cuộc sống khỏe mạnh hơn.

Quản Lý Hồ Sơ

Quản Lý Hồ Sơ là phương thức giúp quý vị chăm sóc sức khỏe theo cách tốt nhất có thể. Một đội ngũ gồm người quản lý hồ sơ, điều dưỡng, bác sĩ và những nhân viên trợ giúp khác sẽ làm việc cùng nhau để lập một kế hoạch đặc biệt dành riêng cho quý vị với mục tiêu giúp quý vị khỏe mạnh hơn.

Người quản lý hồ sơ có thể gặp trực tiếp hoặc trò chuyện qua điện thoại với quý vị để đảm bảo quý vị đang trong tình trạng khỏe mạnh. Họ cũng có thể cử người nào đó trong cộng đồng cung cấp thông tin hoặc hướng dẫn cho quý vị. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) để tìm hiểu thêm cách sử dụng các dịch vụ này.

Quản Lý Hồ Sơ Phức Tạp

Quản Lý Hồ Sơ Phức Tạp là dịch vụ chăm sóc cho thành viên mắc bệnh nặng và cần trợ giúp bổ sung để cải thiện tình trạng sức khỏe. Với mong muốn đảm bảo rằng quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể, người quản lý hồ sơ sẽ:

- Hướng dẫn về bệnh của quý vị, giúp quý vị nhận được sự chăm sóc và dịch vụ phù hợp
- Giúp quý vị nhận được thứ mình cần để cải thiện tình trạng sức khỏe
- Kiểm tra xem những việc họ đang làm có giúp ích cho quý vị hay không
- Tiếp tục hỗ trợ cho đến khi quý vị cảm thấy khỏe hơn và có thể tự chăm sóc bản thân

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc truy cập MolinaHealthcare.com.

Chuyển Tiếp Chăm Sóc

Chương trình Chuyển tiếp Chăm Sóc của chúng tôi nhằm giúp quý vị chuyển tiếp suôn sẻ sau khi quý vị rời khỏi bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc khác để nhận các dịch vụ liên quan đến sức khỏe hành vi. Người hướng dẫn sẽ làm việc với quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị nhằm đảm bảo rằng quý vị hiểu những việc cần làm để giữ sức khỏe. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể và quý vị cảm thấy được hỗ trợ trong suốt quá trình hồi phục.

Chương trình áp dụng cho tất cả các thành viên của Molina Healthcare. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711).

Bản tin thành viên

Chúng tôi đang bản tin thành viên tại MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications. Thông tin này để đọc và cung cấp những lời khuyên cho cuộc sống khỏe mạnh.

Giáo dục sức khỏe

Chúng tôi có thể hướng dẫn quý vị về những khía cạnh như:

- Ăn uống lành mạnh
- Phòng ngừa bệnh tật
- Chăm sóc căng thẳng
- Duy trì vận động
- Cholesterol
- Bệnh hen suyễn
- Bệnh tiểu đường

Để nhận những tài liệu này, quý vị có thể hỏi bác sĩ. Quý vị cũng có thể truy cập MolinaHealthcare.com/StayingHealthy.

Công cụ tự quản lý và Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe

Để giúp thực hiện các thay đổi về sức khỏe, hãy sử dụng công cụ Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe (đánh giá sức khỏe) trên cổng thông tin thành viên [My Molina](http://MyMolina). Chỉ cần trả lời các câu hỏi về sức khỏe, hành vi của quý vị và các xét nghiệm được đề xuất. Quý vị sẽ nhận được báo cáo về các rủi ro sức khỏe của mình sau khi hoàn thành đánh giá này. Trong cổng thông tin thành viên này, quý vị cũng sẽ thấy các công cụ tự quản lý đưa ra lời khuyên về chứng trầm cảm và các chủ đề khác ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị.



Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập MyMolina.com.

Chương Trình An Toàn Của Bệnh Nhân

Chương Trình An Toàn Của Bệnh Nhân giúp quý vị và gia đình của mình được an toàn khi quý vị nhận các dịch vụ.

Chúng tôi bảo vệ quý vị bằng cách:

- Thông báo cho các nhà cung cấp và bệnh viện về các vấn đề an toàn và nơi liên hệ khi cần trợ giúp
- Theo dõi khiếu nại của thành viên về các vấn đề an toàn tại phòng khám của nhà cung cấp và bệnh viện
- Xem xét báo cáo của các nhóm kiểm tra vấn đề an toàn của bệnh viện
- Giúp quý vị chuyển từ nơi này sang nơi khác, chẳng hạn như từ bệnh viện về nhà
- Hướng dẫn quý vị về những câu hỏi cần đặt ra khi thăm khám tại nhà cung cấp

Các nhóm kiểm tra sự an toàn bao gồm:

- [Đánh Giá Chỉ Số Chất Lượng Của Leapfrog Group](#)
- [Đánh Giá Mục Tiêu An Toàn Của Bệnh Nhân Ở Cấp Quốc Gia Của Joint Commission](#)

Quý vị có thể truy cập các trang web trên để:

- Xem bệnh viện đang làm gì để đảm bảo an toàn hơn
- Biết điều cần tìm hiểu khi chọn nhà cung cấp hoặc bệnh viện
- Nhận thông tin về chương trình và dịch vụ dành cho các bệnh trạng như tiểu đường và hen suyễn

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m. hoặc truy cập MolinaHealthcare.com.

Cách chúng tôi làm việc với nhà cung cấp để đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị

Một số dịch vụ phải được phê duyệt trước khi chúng tôi bao trả. Chúng tôi làm việc với nhà cung cấp của quý vị để tìm hiểu các dịch vụ quý vị cần. Chúng tôi đưa ra lựa chọn về sự chăm sóc dựa trên nhu cầu và phúc lợi y tế. Đây được gọi là quản lý sử dụng (UM).

- Chúng tôi không gửi phần thưởng cho nhà cung cấp hoặc những người khác vì từ chối dịch vụ.
- Chúng tôi không trả thêm tiền cho nhà cung cấp hoặc nhân viên UM để đưa ra các lựa chọn giảm bớt sự chăm sóc.

Nếu quý vị có câu hỏi về quy trình hoặc việc quản lý dịch vụ UM, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m. Chúng tôi có thể chấp nhận cuộc gọi do người nghe trả tiền. Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, sẽ có sẵn nhân viên song ngữ hoặc phiên dịch viên miễn phí. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ TDD nếu quý vị bị khiếm thính và gặp vấn đề về nói.

Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên cũng có thể gọi để trao đổi về các vấn đề liên quan đến UM. Nếu bộ phận Dịch Vụ Thành Viên gọi điện, chúng tôi sẽ sử dụng họ tên, chức danh của mình và tên của Molina.

Xem thông tin mới

Chúng tôi tìm cách để đưa ra các loại dịch vụ và chăm sóc mới, cũng như cách thức mới để cung cấp dịch vụ đó. Chúng tôi xem xét các dịch vụ mới về tính an toàn và các phúc lợi bổ sung. Hàng năm, chúng tôi xem xét thông tin cập nhật về:

- Thiết bị
- Các dịch vụ y tế

- Dịch vụ sức khỏe hành vi
- Thuốc

Dịch vụ ngôn ngữ

Chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí thông tin bằng văn bản hoặc lời nói theo ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi cung cấp phiên dịch viên để giúp quý vị trao đổi với nhà cung cấp hoặc chúng tôi. Chúng tôi làm điều này cho hầu hết các ngôn ngữ, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu. Nếu cần một phiên dịch viên hoặc tài liệu viết bằng ngôn ngữ khác không phải là tiếng Anh, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m.

Dịch vụ sức khỏe hành vi

Nếu quý vị có mối lo ngại về các vấn đề sức khỏe hành vi, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Chúng tôi có thể giúp đỡ về những tình trạng như căng thẳng, trầm cảm hoặc sử dụng chất gây nghiện. Chúng tôi bao trả dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu để đến khám tại nhà cung cấp. Hãy hỏi PCP của quý vị hoặc gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m. để biết thêm thông tin.

Thanh Tra Viên

Thanh Tra Viên là người sẵn sàng hỗ trợ miễn phí và bí mật để giải quyết mối lo ngại liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị nhận được. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị đang có khiếu nại, kháng cáo hoặc điều trần công bằng về dịch vụ sức khỏe hành vi, nhằm giải quyết mối lo ngại của quý vị ở mức độ thấp nhất có thể. Để liên hệ với Thanh Tra Viên ở khu vực của mình, quý vị có thể tìm số điện thoại trong Sổ Tay Thành Viên Molina hoặc tại MolinaHealthcare.com/waombuds.

Dịch vụ cho trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi

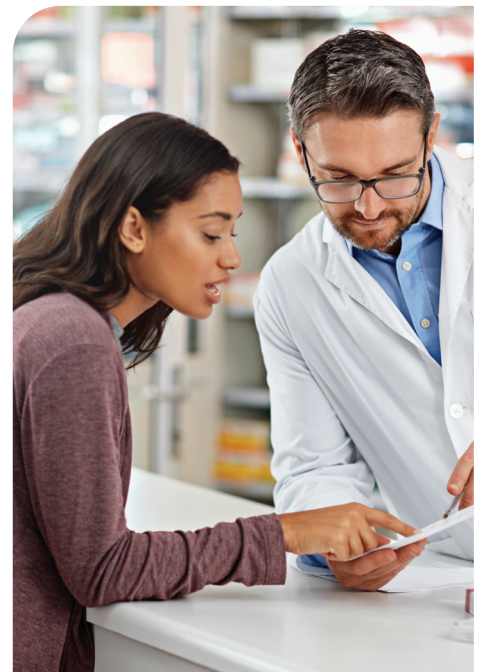
Trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi là bệnh trạng tâm thần có thể gây tổn hại nghiêm trọng cho cơ thể hoặc thậm chí là gây tử vong. Chẳng hạn như khi quý vị:

- Có ý định tự tử hoặc cố tự tử
- Gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác
- Bị thương và không thể thực hiện các hoạt động thường ngày
- Bị thương và điều này gây tổn hại nghiêm trọng cho cơ thể của quý vị hoặc dẫn đến tử vong

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp, hãy đến phòng cấp cứu của bệnh viện gần nhất. Quý vị có thể đến ngay bất kỳ cơ sở cấp cứu nào khác. Quý vị có thể GỌI 911. Đối với Đường Dây Nóng Về Tự Tử & Khủng Hoảng, quý vị có thể GỌI 988.

Nếu quý vị đến phòng cấp cứu, hãy thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị càng sớm càng tốt. Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp và không thể đến nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy:

- Đến bệnh viện hoặc cơ sở cấp cứu gần nhất
- Gọi số trên thẻ ID của quý vị
- Gọi cho nhà cung cấp của quý vị và theo dõi trong vòng 24 đến 48 giờ sau khi rời khỏi cơ sở cấp cứu



Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp ở ngoài khu vực, chúng tôi sẽ giúp kết nối quý vị với một nhà cung cấp trong mạng lưới ngay khi quý vị khỏe lại.

Dịch vụ ngoài mạng lưới

Nếu nhà cung cấp trong mạng lưới không thể cung cấp các dịch vụ quý vị cần, quý vị có thể đến khám nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Quý vị sẽ thanh toán mức chi phí giống như tại nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi. Chúng tôi sẽ bao trả cho nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711).

Giờ hoạt động của dịch vụ

Quý vị có thể nhận các dịch vụ 24 giờ mỗi ngày, vào mọi ngày.

Những điều cần làm khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc ngoài giờ làm việc hoặc chăm sóc cấp cứu

Chăm sóc sau giờ làm việc

Quý vị có thể cần dịch vụ chăm sóc khi phòng khám thuộc nhà cung cấp của quý vị đã đóng cửa. Sau giờ làm việc, hãy gọi cho Đường Dây Tư Vấn Cửa Điều Dưỡng 24/24 theo số (888) 275-8750 (tiếng Anh và các ngôn ngữ khác), (866) 648-3537 (tiếng Tây Ban Nha), TTY: 711 (Người Điếc/Khiếm Thính).

Điều dưỡng được đào tạo chuyên sâu sẵn sàng 24/7:

- Trả lời các câu hỏi y tế của quý vị
- Giúp quý vị quyết định có cần chăm sóc ngay lập tức hay không
- Đặt lịch hẹn cho quý vị

Chăm sóc cấp cứu

Trường hợp cấp cứu là gì?

Vấn đề nặng hoặc xảy ra đột ngột cần được chăm sóc ngay lập tức, hoặc mạng sống/sức khỏe của quý vị đang gặp nguy hiểm.

Chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu không được bao trả bên ngoài Hoa Kỳ (trừ trường hợp cần phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico).

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc cấp cứu, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Quý vị không cần phải có phê duyệt trước. Đối với Đường Dây Nóng Về Tự Tử & Khủng Hoảng, quý vị có thể GỌI 988.

Để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho Đường Dây Tư Vấn Cửa Điều Dưỡng 24/24 theo số (888) 275-8750 (tiếng Anh và các ngôn ngữ khác), (866) 648-3537 (tiếng Tây Ban Nha), TTY: 711 (Người Điếc/Khiếm Thính).

Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Quý vị có quyền bảo vệ thông tin sức khỏe của mình. Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin sức khỏe mà không được cho phép theo luật pháp. Chúng tôi tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ dữ liệu của quý vị để cung cấp các phúc lợi cho quý vị. Quyền riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của quý vị

PHI là từ viết tắt của thông tin sức khỏe được bảo vệ. Loại thông tin này bao gồm:

- Tên
- Mã thành viên ID
- Chủng tộc
- Dân tộc
- Nhu cầu về ngôn ngữ
 - Bản dạng giới
 - Xu hướng tính dục
 - Nhu cầu xã hội
 - Rủi ro xã hội
- Những điều khác giúp xác định danh tính của quý vị

Chúng tôi có thể sử dụng PHI để:

- Làm việc với bác sĩ lâm sàng để điều trị cho quý vị
- Thanh toán cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Xem xét chất lượng chăm sóc mà quý vị nhận được
- Thông báo cho quý vị biết về những lựa chọn chăm sóc của quý vị
- Vận hành chương trình chăm sóc sức khỏe của chúng tôi
- Sử dụng hoặc chia sẻ PHI cho những mục đích khác mà pháp luật cho phép

Chúng tôi phải có sự phê duyệt bằng văn bản của quý vị để sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị cho những mục đích không được trình bày ở trên.

Quyền riêng tư của quý vị

Quý vị có quyền:

- Xem PHI của quý vị
- Nhận một bản sao PHI của quý vị
- Thay đổi PHI của quý vị
- Yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị theo những cách thức nhất định
- Nhận danh sách những người hoặc địa điểm mà chúng tôi đã cung cấp PHI của quý vị

Cách Molina bảo vệ PHI của quý vị

PHI của quý vị có thể dưới dạng viết, nói hoặc kỹ thuật số.

Chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị bằng cách:

- Có các chính sách và quy trình bảo vệ quý vị
- Giới hạn đội ngũ nhân viên của chúng tôi có thể xem PHI
- Đào tạo nhân viên cách thức bảo vệ và bảo mật PHI (trao đổi thông tin bằng văn bản và lời nói)
- Yêu cầu thỏa thuận bằng văn bản để tuân thủ các chính sách và quy trình
- Bảo mật PHI bằng kỹ thuật số với tường lửa và mật khẩu



Theo luật pháp, chúng tôi phải:

- Bảo mật PHI của quý vị
- Cho quý vị biết nếu có bất kỳ vi phạm nào về PHI bảo mật của quý vị
- Không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin về di truyền của quý vị nhằm mục đích thẩm định bảo hiểm
- Không sử dụng dữ liệu về chủng tộc, dân tộc hoặc ngôn ngữ của quý vị để thẩm định bảo hiểm hoặc từ chối bảo hiểm
- Tuân thủ Thông báo về Thực hành quyền riêng tư (NPP) của chúng tôi

Quý vị có thể làm gì nếu cho rằng quyền riêng tư của mình không được bảo vệ?

- Gọi điện hoặc gửi đơn khiếu nại đến Molina
- Gửi khiếu nại lên U.S. Department of Health and Human Services

Thông tin phía trên chỉ là tóm tắt. Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị, hãy xem NPP của chúng tôi tại [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m. để yêu cầu bản sao.

Quyền và trách nhiệm của quý vị

Biết rõ quyền và trách nhiệm của quý vị là điều quan trọng. Điều này giúp quý vị, gia đình quý vị, nhà cung cấp của quý vị và Molina đảm bảo quý vị có được sự chăm sóc cần thiết.

Quý vị có quyền:

- Nhận thông tin về Molina, các dịch vụ và nhà cung cấp của chúng tôi, quyền và trách nhiệm của quý vị.
- Có quyền riêng tư, được đối xử một cách tôn trọng và nghiêm túc.
- Giúp đưa ra quyết định với nhà cung cấp về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể từ chối điều trị.
- Yêu cầu bản sao hồ sơ y tế của quý vị.
- Yêu cầu thay đổi hoặc sửa đổi hồ sơ y tế của quý vị.
- Thảo luận về các lựa chọn điều trị với bác sĩ theo cách quý vị hiểu và tham gia phát triển các mục tiêu điều trị theo thỏa thuận chung. Chi phí hoặc quyền lợi bảo hiểm không quan trọng.
- Đưa ra bất kỳ khiếu nại nào hoặc gửi kháng cáo về Molina hay dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
- Sử dụng quyền của thành viên mà không sợ kết quả tiêu cực.
- Biết rõ quyền và trách nhiệm của quý vị hàng năm.
- Đề xuất thay đổi chính sách về trách nhiệm và quyền của chúng tôi.

Quý vị cũng có trách nhiệm:

- Cung cấp tất cả dữ kiện mà Molina và nhà cung cấp của quý vị cần để chăm sóc cho quý vị.
- Biết rõ tình trạng sức khỏe của quý vị.
- Tham gia vào các mục tiêu điều trị mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã đề ra.
- Thực hiện theo kế hoạch điều trị để chăm sóc cho quý vị.
- Duy trì việc thăm khám bác sĩ và đúng giờ. Nếu quý vị sắp trễ hoặc không thể đến buổi hẹn, hãy gọi điện ngay cho phòng khám.

Truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) để xem Sổ Tay Thành Viên chứa danh sách đầy đủ các quyền và trách nhiệm của quý vị, hoặc gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m. để yêu cầu bản sao.

Ý kiến thứ hai

Nếu quý vị không đồng ý với chương trình chăm sóc của nhà cung cấp, quý vị có quyền thay đổi ý định. Quý vị có thể trao đổi với nhà cung cấp trong mạng lưới khác. Quý vị cũng có thể trao đổi miễn phí với một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của chúng tôi. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7:30 a.m. – 6:30 p.m.

Khiếu nại và kháng cáo

Nếu quý vị gặp vấn đề với việc chăm sóc y tế cho quý vị hoặc dịch vụ, quý vị có quyền gửi khiếu nại (phàn nàn) hoặc kháng cáo.

Gửi khiếu nại về những điều như:

- Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp hoặc bệnh viện
- Thời gian cần thiết để lên lịch hẹn hoặc được thăm khám tại nhà cung cấp
- Nhà cung cấp có sẵn tại khu vực của quý vị hay không

Nộp kháng cáo khi quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc:

- Ngừng, thay đổi, tạm dừng, giảm hoặc từ chối dịch vụ
- Từ chối thanh toán dịch vụ

Quý vị có thể yêu cầu đánh giá nhanh nếu quyết định đó có thể gây rủi ro cho tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang cùng với Thẩm Phán Luật Hành Chính Tiểu Bang nếu việc kháng cáo của quý vị bị từ chối.

Hãy truy cập MolinaHealthcare.com hoặc xem Sổ Tay Thành Viên của quý vị để đọc về:

- Khiếu nại và kháng cáo
- Người có thể gửi khiếu nại và kháng cáo
- Quy trình, quyền và khung thời gian về khiếu nại, kháng cáo, quyền và Phiên điều trần công bằng tiểu bang

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

Quyền kháng cáo quyết định từ chối

Từ chối là gì?

Từ chối nghĩa là chúng tôi sẽ không thanh toán cho dịch vụ hoặc hóa đơn. Nếu chúng tôi từ chối dịch vụ, quý vị có quyền tìm hiểu lý do tại sao dịch vụ bị từ chối. Quý vị có quyền kháng cáo.

Nếu chúng tôi từ chối dịch vụ, quý vị sẽ nhận được một lá thư giải thích lý do tại sao. Thư này sẽ cho quý vị biết về quyền kháng cáo của quý vị. Quý vị có thể đọc về những quyền này trong Sổ Tay Thành Viên. Quý vị có thể tìm hiểu cách nộp kháng cáo tại MolinaHealthcare.com. Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên cũng có thể hỗ trợ quý vị gửi kháng cáo.

Nếu không hài lòng với kết quả kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu đánh giá độc lập. Các nhà cung cấp bên ngoài Molina sẽ xem xét tất cả dữ kiện và quyết định. Molina sẽ theo dõi kết quả này.

Quyền có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước

Quý vị có quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị đưa ra từ một nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị không thể nói cho nhà cung cấp biết điều mình muốn, quý vị cần phải làm cho mọi người biết về mong muốn của mình. Việc có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước là điều quan trọng. Quý vị có thể có một Thông Tin Chỉ Dẫn Trước cho dịch vụ chăm sóc y tế và sức khỏe tinh thần.

Thông Tin Chỉ Dẫn Trước là biểu mẫu pháp lý để thông báo cho nhà cung cấp biết quý vị muốn loại dịch vụ chăm sóc nào nếu quý vị không thể tự nói chuyện. Viết Thông Tin Chỉ Dẫn Trước từ trước khi gặp trường hợp cấp cứu. Điều này giúp người khác không đưa ra những quyết định quan trọng về sức khỏe cho quý vị khi quý vị không thể đưa ra quyết định của riêng mình. Có nhiều loại Thông Tin Chỉ Dẫn Trước khác nhau. Ví dụ như:

- Giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe
- Di Chúc Sống

Quý vị có quyền chọn có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước hay không. Không ai có thể từ chối chăm sóc cho quý vị dựa trên việc quý vị có Thông Tin Chỉ Dẫn Trước hay không. Để giúp đưa ra quyết định về việc chăm sóc cho quý vị, hãy trò chuyện với người mà quý vị tin tưởng. Đây có thể là thành viên gia đình hoặc bạn bè. Quý vị cũng có thể trao đổi với luật sư hoặc PCP của mình.

Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) giúp lập Thông Tin Chỉ Dẫn Trước tuân thủ luật pháp tiểu bang.

Nếu quý vị đã ký Thông Tin Chỉ Dẫn Trước và quý vị cho rằng nhà cung cấp dịch vụ đó không thực hiện theo mong muốn của mình, quý vị có thể gửi khiếu nại. Truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) hoặc gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên để biết chi tiết.