

Wellcare Dual Align 129 (HMO D-SNP), Sổ Tay Thành Viên Chương Trình Medicare Medi-Cal của quý vị

Ngày 1 tháng 1 năm 2023 – ngày 31 tháng 12 năm 2023

Bảo Hiểm Sức Khỏe Và Thuốc Của Quý Vị Theo Wellcare by Health Net

Giới Thiệu Sổ Tay Thành Viên

Sổ Tay Thành Viên này, còn được gọi là *Chúng Thực Bảo Hiểm*, sẽ cho quý vị biết về mức bảo hiểm của quý vị theo chương trình của chúng tôi đến hết ngày 31 tháng 12 năm 2023. Sổ tay này giải thích về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng dược chất), bảo hiểm thuốc theo toa và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn. Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn giúp quý vị ở tại nhà thay vì đến trung tâm điều dưỡng hoặc bệnh viện. Các thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong Sổ Tay Thành Viên của quý vị.

Đây là tài liệu pháp lý quan trọng. Hãy cất sổ tay này ở nơi an toàn.

Khi Sổ Tay Thành Viên này nhắc đến “chúng tôi”, “của chúng tôi” hoặc “chương trình của chúng tôi”, đó có nghĩa là Wellcare by Health Net, chương trình Medicare Medi-Cal của quý vị.

LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Campuchia, tiếng Trung Quốc, tiếng Ba Tư, tiếng Hàn Quốc, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt, chúng tôi có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Gọi đến số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc. Cuộc gọi này miễn phí.

CA2CNCEOC07906V_R000
H0562_129

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Arabic -

انتباه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية أو الأرمنية أو الكمبودية أو الصينية أو الفارسية أو الكورية أو الروسية أو الإسبانية أو التاجيكية أو الفيتنامية، فنحن نوفر لك خدمات مساعدة لغوية مجانية. اتصل على الرقم 1-800-431-9007 (TTY: 711). في الفترة الممتدة بين 1 أكتوبر و31 مارس، الممثلون متاحون من الاثنين إلى الأحد، من الساعة 8 صباحاً لغاية الساعة 8 مساءً. وفي الفترة الممتدة بين 1 أبريل و30 سبتمبر، الممثلون متاحون من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً لغاية الساعة 8 مساءً. والاتصال مجاني.

Armenian –

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե խոսում եք արաբերեն, հայերեն, կամբոջերեն, չինարեն, պարսկերեն, կորեերեն, ռուսերեն, իսպաներեն, թագալոգ կամ վիետնամերեն լեզուներով, ապա Ձեզ կտրամադրվի անվճար լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք 1-800-431-9007 (TTY՝ 711): Հոկտեմբերի 1-ից մարտի 31-ն ընկած ժամանակահատվածում ներկայացուցիչները հասանելի են երկուշաբթիից կիրակի, ժամը՝ 8 a.m. - 8 p.m.: Ապրիլի 1-ից սեպտեմբերի 30-ն ընկած ժամանակահատվածում ներկայացուցիչները հասանելի են երկուշաբթիից ուրբաթ օրերին, ժամը՝ 8 a.m. - 8 p.m.: Չանգս անվճար է:

Cambodian –

ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសា អារ៉ាប់ អាមេនី ខ្មែរ ចិន ហ្វីលីពីន កូរ៉េ រុស្ស៊ី អេស៉្បាញ តាកាឡុក ឬវៀតណាម សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនលោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ហៅទៅកាន់លេខ 1-800-431-9007 (TTY: 711)។ រវាងថ្ងៃទី 1 ខែតុលានិងថ្ងៃទី 31 ខែមីនា អ្នកតំណាងអាចរកបានពីថ្ងៃចន្ទដល់ថ្ងៃអាទិត្យ ពីម៉ោង 8 ព្រឹកដល់ម៉ោង 8 យប់។ រវាងថ្ងៃទី 1 ខែមេសានិងថ្ងៃទី 30 ខែកញ្ញា អ្នកតំណាងអាចរកបានពីថ្ងៃចន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រ ពីម៉ោង 8 ព្រឹកដល់ម៉ោង 8 យប់។ ការហៅទូរសព្ទនេះ គឺឥតគិតថ្លៃ។

Chinese –

請注意：我們還提供免費的語言協助服務：阿拉伯語、亞美尼亞語、柬埔寨語、中文、波斯語、韓語、俄語、西班牙語、菲律賓語或越南語。請致電 1-800-431-9007 (TTY：711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日之間，代表的服務時間為週一至週日，上午 8 點至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日之間，代表的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。此為免付費專線。

Farsi –

توجه: اگر به زبان عربی، ارمنی، کامبوجی، چینی، فارسی، کره ای، روسی، اسپانیایی، تاگالوگ یا ویتنامی صحبت می کنید، خدمات کمک زبان به صورت رایگان در اختیار شما قرار می گیرد. با 1-800-431-9007 (TTY 711) تماس بگیرید. بین 1 اکتبر و 31 مارس، نمایندگان از دوشنبه تا یکشنبه، 8 صبح تا 8 بعد از ظهر در دسترس هستند. بین 1 آوریل و 30 سپتامبر، نمایندگان از دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 8 بعد از ظهر در دسترس هستند. تماس رایگان است.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Korean –

주의: 아랍어, 아르메니아어, 캄보디아어, 중국어, 페르시아어, 한국어, 러시아어, 스페인어, 타갈로그어 또는 베트남어를 구사하시면, 언어 보조 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-431-9007(TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 상담원과는 10월 1일부터 3월 31일까지는 월요일~일요일, 오전 8시~오후 8시에 통화하실 수 있습니다. 4월 1일부터 9월 30일까지는 월요일~금요일, 오전 8시~오후 8시에 통화하실 수 있습니다. 통화는 무료입니다.

Russian –

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на арабском, армянском, камбоджийском, китайском, корейском, русском, испанском, тагальском или вьетнамском языках либо фарси, вам доступны бесплатные услуги переводчика. Позвоните по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 а.м. до 8 р.м. С 1 апреля по 30 сентября представители доступны с понедельника по пятницу с 8 а.м. до 8 р.м. Звонок бесплатный.

Spanish –

ATENCIÓN: Si habla Árabe, Armenio, Camboyano, Chino, Persa, Coreano, Ruso, Español, Tagalo o Vietnamita, disponemos de servicios de asistencia lingüística sin costo alguno para usted. Llame al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Entre el 1 de Octubre y el 31 de Marzo, los representantes están disponibles de Lunes a Domingo, de 8 a.m. a 8 p.m. Entre el 1 de Abril y el 30 de Septiembre, los representantes están disponibles de Lunes a Viernes, de 8 a.m. a 8 p.m. La llamada es gratuita.

Tagalog –

ATENSYON: Kung nagsasalita kayo ng Arabic, Armenian, Cambodian, Chinese, Farsi, Korean, Russian, Spanish, Tagalog, o Vietnamese, mayroon kayong magagamit na mga libreng serbisyo ng tulong sa wika. Tumawag sa 1-800-431-9007 (TTY: 711). Mula Oktubre 1 hanggang Marso 31, available ang mga kinatawan mula Lunes–Linggo, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Mula Abril 1 hanggang Setyembre 30, available ang mga kinatawan mula Lunes–Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Libre ang tawag.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Vietnamese –

LƯU Ý: Nếu quý vị nói tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Campuchia, tiếng Trung Quốc, tiếng Ba Tư, tiếng Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog hoặc tiếng Việt, chúng tôi có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Hãy gọi đến số 1 800 431 9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Quý vị có thể nhận tài liệu này miễn phí theo các định dạng khác, như bản in khổ lớn, chữ nổi braille và/hoặc âm thanh. Gọi đến số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc. Cuộc gọi này miễn phí.

Wellcare by Health Net muốn đảm bảo quý vị hiểu được thông tin trong chương trình sức khỏe của mình. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị các tài liệu bằng ngôn ngữ khác hoặc bằng định dạng thay thế nếu quý vị có yêu cầu. Điều này được gọi là “yêu cầu thường xuyên”. Chúng tôi sẽ ghi chép lại lựa chọn của quý vị.

Vui lòng gọi cho chúng tôi nếu:

- Quý vị muốn nhận tài liệu bằng tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Campuchia (tiếng Khmer), tiếng Trung (phồn thể), tiếng Farsi, tiếng Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt hoặc bằng định dạng thay thế. Quý vị có thể yêu cầu một trong những ngôn ngữ này ở định dạng thay thế.
- Quý vị muốn thay đổi ngôn ngữ hoặc định dạng của tài liệu mà chúng tôi gửi cho quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ các tài liệu của chương trình, vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Sổ Tay Thành Viên Wellcare by Health Net 2023

Mục Lục

Chương 1: Bắt đầu với tư cách là thành viên.....	7
Chương 2: Các số điện thoại và nguồn lực quan trọng.....	20
Chương 3: Sử dụng bảo hiểm của chương trình cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ được bao trả khác của quý vị.....	43
Chương 4: Bảng Phúc Lợi.....	72
Chương 5: Nhận thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú của quý vị.....	145
Chương 6: Các khoản tiền quý vị phải thanh toán cho các thuốc theo toa bác sĩ Medicare và Medi-Cal của quý vị.....	168
Chương 7: Yêu cầu chúng tôi thanh toán cho hóa đơn quý vị đã nhận cho các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả.....	174
Chương 8: Quyền và trách nhiệm của quý vị.....	180
Chương 9: Việc cần làm nếu quý vị gặp vấn đề hoặc muốn khiếu nại (quyết định bảo hiểm, kháng cáo, khiếu nại).....	209
Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi	270
Chương 11: Thông báo pháp lý	280
Chương 12: Định nghĩa về các thuật ngữ quan trọng	285

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm

- ❖ Wellcare là nhãn hiệu Medicare thuộc Centene Corporation, một chương trình HMO, PPO, PFFS, PDP có hợp đồng với Medicare và là Nhà tài trợ Part D được phê duyệt. Các chương trình D-SNP của chúng tôi có hợp đồng với chương trình Medicaid của tiểu bang. Việc ghi danh tham gia các chương trình của chúng tôi tùy thuộc vào việc gia hạn hợp đồng.
- ❖ Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới/không ký hợp đồng không có nghĩa vụ điều trị cho các thành viên của Chương trình, ngoại trừ trường hợp cấp cứu. Vui lòng gọi đến số của Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của chúng tôi hoặc xem *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin, bao gồm cả khoản đồng trả chi phí áp dụng cho các dịch vụ ngoài mạng lưới.
- ❖ Medicare chấp thuận cho Wellcare cung cấp các phúc lợi này trong chương trình Thiết Kế Bảo Hiểm Dựa Trên Giá Trị. Chương trình này cho phép Medicare thử những cách mới để cải thiện các chương trình Medicare Advantage.
- ❖ Các phúc lợi được đề cập có thể là một phần của Phúc Lợi Bổ Sung Đặc Biệt cho Bệnh Mạn Tính. Không phải tất cả các thành viên đều đủ điều kiện.
- ❖ Bảo hiểm theo Wellcare by Health Net là bảo hiểm y tế đủ điều kiện với tên gọi là “bảo hiểm thiết yếu tối thiểu”. Bảo hiểm này đáp ứng yêu cầu chia sẻ trách nhiệm cá nhân của Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Y Tế Hợp Túi Tiền (ACA). Vui lòng truy cập trang web của Sở Thuế Vụ (IRS) tại địa chỉ www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families để biết thêm thông tin về yêu cầu chia sẻ trách nhiệm cá nhân.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 1: Bắt đầu với tư cách là thành viên

Giới thiệu

Chương này bao gồm thông tin về Wellcare by Health Net, một chương trình bảo hiểm sức khỏe bao gồm tất cả các dịch vụ Medicare của quý vị và phối hợp tất cả các dịch vụ của quý vị và phối hợp tất cả các dịch vụ Medi-Cal của quý vị. Chương này cũng cho quý vị biết những hoạt động có thể diễn ra và những thông tin khác mà quý vị sẽ nhận được từ chúng tôi. Các thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Mục Lục

A. Chào mừng đến với chương trình của chúng tôi.....	9
B. Thông tin về Medicare và Medi-Cal.....	10
B1. Medicare	10
B2. Medi-Cal	10
C. Các ưu điểm của chương trình chúng tôi.....	11
D. Khu vực dịch vụ của chương trình chúng tôi.....	12
E. Điều kiện để quý vị trở thành thành viên chương trình.....	12
F. Những hoạt động sẽ diễn ra khi quý vị lần đầu tiên tham gia chương trình sức khỏe của chúng tôi	13
G. Nhóm chăm sóc và kế hoạch chăm sóc của quý vị.....	14
G1. Nhóm chăm sóc.....	14
G2. Kế hoạch chăm sóc	15
H. Phí bảo hiểm chương trình hàng tháng.....	15
I. <i>Sổ Tay Thành Viên</i> của quý vị	15
J. Các thông tin quan trọng khác mà quý vị nhận được từ chúng tôi.....	16
J1. Thẻ ID Chương Trình Của Quý Vị	16

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



J2. <i>Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc</i>	17
J3. <i>Danh Sách Thuốc Được Bao Trữ</i>	18
J4. <i>Bảng Giải Thích Phúc Lợi Bảo Hiểm</i>	18
K. Cập nhật hồ sơ thành viên của quý vị	19
K1. Quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân (PHI).....	19

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Chào mừng đến với chương trình của chúng tôi

Chương trình của chúng tôi cung cấp các dịch vụ Medicare và Medi-Cal cho những cá nhân đủ điều kiện tham gia cả hai chương trình. Chương trình của chúng tôi bao gồm các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và các nhà cung cấp khác. Chúng tôi cũng có các điều phối viên chăm sóc và các nhóm chăm sóc để giúp quý vị quản lý tất cả các nhà cung cấp và dịch vụ của mình. Tất cả mọi người làm việc cùng nhau để cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần.

Kinh nghiệm mà quý vị có thể tin cậy

Quý vị đã ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế mà quý vị có thể tin cậy.

Wellcare by Health Net giúp hơn một triệu người có Medicare và Medi-Cal nhận được các dịch vụ họ cần. Chúng tôi làm điều này bằng cách cung cấp khả năng tiếp cận dễ dàng các phúc lợi và dịch vụ của Medicare và Medi-Cal dành cho quý vị và thêm rất nhiều lợi ích nữa:

- Chúng tôi tự hào cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc; để thực hiện được điều này, chúng tôi luôn lưu tâm theo hướng tích cực, có trọng tâm và cá nhân hóa đến quý vị với tư cách là thành viên của chúng tôi. Nhân viên Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên đã được đào tạo của chúng tôi sẽ không để quý vị phải chờ đợi và có thể hỗ trợ nhiều ngôn ngữ thông qua việc sử dụng dịch vụ thông dịch. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị mức dịch vụ “trợ giúp toàn diện” trong khi giúp quý vị điều hướng các phúc lợi của quý vị như chúng tôi làm đối với gia đình của mình, điều này sẽ khiến quý vị nhanh chóng nhận được câu trả lời mà quý vị cần để tiếp cận dịch vụ chăm sóc.
- Chúng tôi đã và đang xây dựng các hệ thống bác sĩ chất lượng cao trong gần 25 năm. Bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới Wellcare by Health Net của chúng tôi làm việc cùng nhau trong các nhóm y tế để đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần, khi quý vị cần dịch vụ đó.
- Cộng đồng của quý vị là cộng đồng của chúng tôi – Chúng tôi là công ty ở Nam California, vì thế nhân viên của chúng tôi sống ở nơi quý vị đang sinh sống. Chúng tôi hỗ trợ các cộng đồng tại địa phương của chúng tôi với:
 - Khám sàng lọc sức khỏe tại các trung tâm cộng đồng và sự kiện y tế được tổ chức tại địa phương
 - Các lớp giáo dục về sức khỏe miễn phí

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



B. Thông tin về Medicare và Medi-Cal

B1. Medicare

Medicare là chương trình bảo hiểm y tế liên bang dành cho:

- Người từ 65 tuổi trở lên,
- Một số người dưới 65 tuổi bị khuyết tật, và
- Những người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận).

B2. Medi-Cal

Medi-Cal là tên chương trình Medicaid của tiểu bang California. Medi-Cal được điều hành bởi tiểu bang và được chính phủ tiểu bang và liên bang trợ cấp tài chính. Medi-Cal giúp những người có thu nhập và nguồn lực hạn chế thanh toán cho các Dịch Vụ Và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS) và các chi phí y tế. Chương trình bao trả các dịch vụ và thuốc bổ sung không được Medicare bao trả.

Mỗi tiểu bang quyết định:

- Khoản nào được tính là thu nhập và nguồn lực,
- Đối tượng đủ điều kiện,
- Dịch vụ nào được bao trả, và
- Chi phí cho các dịch vụ đó.

Các tiểu bang có thể quyết định cách điều hành chương trình của họ với điều kiện là tuân thủ các quy tắc của liên bang.

Medicare và tiểu bang California đã phê duyệt chương trình của chúng tôi. Quý vị có thể nhận các dịch vụ của Medicare và Medi-Cal qua chương trình của chúng tôi với điều kiện là:

- Chúng tôi chọn cung cấp chương trình, và
- Medicare và tiểu bang California cho phép chúng tôi tiếp tục cung cấp chương trình này.

Ngay cả nếu chương trình của chúng tôi dừng hoạt động trong tương lai, tính đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medicare và Medi-Cal của quý vị không bị ảnh hưởng.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



C. Các ưu điểm của chương trình chúng tôi

Bây giờ quý vị sẽ nhận được tất cả các dịch vụ Medicare và Medi-Cal được bao trả của mình từ chương trình của chúng tôi, bao gồm thuốc theo toa. **Quý vị không phải trả thêm chi phí để tham gia chương trình bảo hiểm y tế này.**

Chúng tôi giúp các phúc lợi Medicare và Medi-Cal của quý vị kết hợp tốt hơn và có hiệu quả hơn cho quý vị. Một số ưu điểm bao gồm:

- Quý vị có thể làm việc với chúng tôi cho **tất cả** các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Quý vị có nhóm chăm sóc được thiết lập dưới sự trợ giúp của quý vị. Nhóm chăm sóc của quý vị có thể bao gồm chính quý vị, người chăm sóc của quý vị, bác sĩ, y tá, tư vấn viên hoặc các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác.
- Quý vị có quyền tiếp cận điều phối viên chăm sóc. Đây là người làm việc với quý vị, với chương trình của chúng tôi và với nhóm chăm sóc của quý vị để giúp lập kế hoạch chăm sóc.
- Quý vị có thể chỉ đạo dịch vụ chăm sóc của chính quý vị với sự giúp đỡ từ nhóm chăm sóc và điều phối viên chăm sóc của quý vị.
- Nhóm chăm sóc và điều phối viên chăm sóc của quý vị làm việc với quý vị để lập kế hoạch chăm sóc được thiết kế nhằm đáp ứng nhu cầu sức khỏe **của quý vị**. Nhóm chăm sóc giúp điều phối các dịch vụ mà quý vị cần. Ví dụ, điều này có nghĩa là nhóm chăm sóc của quý vị đảm bảo:
 - Bác sĩ của quý vị biết về tất cả các loại thuốc quý vị dùng, như vậy họ có thể chắc chắn quý vị đang dùng các loại thuốc phù hợp và các bác sĩ của quý vị có thể làm giảm bất kỳ tác dụng phụ nào quý vị có thể có từ các loại thuốc này.
 - Kết quả xét nghiệm của quý vị được chia sẻ với tất cả các bác sĩ và các nhà cung cấp khác, khi thích hợp.

Các thành viên mới của Wellcare by Health Net: Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ được ghi danh vào Wellcare by Health Net để được hưởng phúc lợi Medicare của mình vào ngày đầu tiên của tháng sau khi quý vị yêu cầu ghi danh vào Wellcare by Health Net. Quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ chương trình sức khỏe Medi-Cal trước đó thêm một tháng nữa. Sau đó, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ Medi-Cal thông qua Wellcare by Health Net. Sẽ không có giai đoạn không được bảo hiểm nào trong bảo hiểm Medi-Cal của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



vị. Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711) nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào. Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

D. Khu vực dịch vụ của chương trình chúng tôi

Khu vực dịch vụ của chúng tôi bao gồm những quận tại California: Los Angeles, Riverside, San Bernadino, và San Diego.

Chỉ những người sống trong khu vực dịch vụ của chúng tôi mới có thể tham gia chương trình của chúng tôi.

Quý vị không thể ở lại chương trình của chúng tôi nếu quý vị chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi. Tham khảo **Chương 8** trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về ảnh hưởng của việc quý vị chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi.

E. Điều kiện để quý vị trở thành thành viên chương trình

Quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình của chúng tôi với điều kiện là quý vị:

- Sống trong khu vực dịch vụ của chúng tôi (các cá nhân bị giam giữ không được xem là sống trong khu vực dịch vụ địa lý ngay cả khi họ đang ở trong khu vực đó), **và**
- Từ 21 tuổi trở lên tại thời điểm ghi danh, **và**
- Có cả Medicare Part A và Medicare Part B, **và**
- Hiện đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và đang nhận đầy đủ các phúc lợi Medi-Cal, bao gồm:
 - Các cá nhân đáp ứng các quy định về phần chia sẻ chi phí
 - Những người sống ở cơ sở điều dưỡng có phần chia sẻ chi phí **và**
- Là công dân Hoa Kỳ hoặc sinh sống hợp pháp ở Hoa Kỳ.

Hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để biết thêm thông tin.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Xin lưu ý: Nếu quý vị mất trạng thái đủ điều kiện nhưng có thể dự kiến hợp lý lấy lại được trạng thái đủ điều kiện trong vòng 6 tháng thì quý vị vẫn đủ điều kiện trở thành thành viên trong chương trình của chúng tôi (Chương 10, Mục E, trang 276 cho quý vị biết về bảo hiểm và chia sẻ chi phí trong giai đoạn này, được gọi là tiếp tục đủ điều kiện).

F. Những hoạt động sẽ diễn ra khi quý vị lần đầu tiên tham gia chương trình sức khỏe của chúng tôi

Khi quý vị tham gia chương trình của chúng tôi lần đầu, quý vị sẽ được đánh giá rủi ro sức khỏe (HRA) trong vòng 90 ngày trước hoặc sau ngày ghi danh có hiệu lực.

Chúng tôi phải hoàn thành HRA cho quý vị. HRA này là cơ sở để xây dựng kế hoạch chăm sóc cho quý vị. HRA bao gồm các câu hỏi để xác định các nhu cầu của quý vị về y tế, LTSS và các nhu cầu về sức khỏe hành vi và về chức năng.

Chúng tôi liên lạc với quý vị để hoàn thành HRA. Chúng tôi có thể hoàn thành HRA qua điện thoại, thư hoặc trên trang web của chúng tôi.

Chúng tôi gửi cho quý vị thêm thông tin về HRA này.

Nếu quý vị tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với các bác sĩ mà quý vị hiện đang theo khám trong một khoảng thời gian nhất định, nếu họ không thuộc mạng lưới của chúng tôi. Chúng tôi gọi đó là tính liên tục trong dịch vụ chăm sóc. Nếu họ không thuộc mạng lưới của chúng tôi, quý vị có thể tiếp tục với các nhà cung cấp hiện tại và sự chấp thuận đối với dịch vụ của mình tại thời điểm quý vị ghi danh trong tối đa 12 tháng nếu đáp ứng tất cả các điều kiện sau đây:

- Quý vị, đại diện hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu chúng tôi cho phép quý vị tiếp tục sử dụng nhà cung cấp hiện tại của quý vị.
- Chúng tôi xác định rằng quý vị có mối quan hệ hiện có với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính hoặc chăm sóc chuyên khoa với một số trường hợp ngoại lệ. Khi chúng tôi nói về “mối quan hệ hiện có”, có nghĩa là quý vị đã thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống ít nhất một lần cho lần thăm khám không phải là trường hợp cấp cứu trong 12 tháng trước ngày ghi danh đầu tiên của quý vị để tham gia chương trình của chúng tôi.
 - Chúng tôi xác định mối quan hệ hiện có bằng cách xem xét thông tin sức khỏe sẵn có hoặc thông tin quý vị cung cấp cho chúng tôi.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Chúng tôi có 30 ngày để trả lời yêu cầu của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định nhanh hơn và chúng tôi phải trả lời trong vòng 15 ngày.
- Khi gửi yêu cầu, quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị phải trình tài liệu chứng minh về mối quan hệ hiện có và đồng ý với một số điều khoản.

Lưu ý: Quý vị chỉ có thể thực hiện yêu cầu này cho các dịch vụ về Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (DME), vận chuyển hoặc các dịch vụ phụ trợ khác không được bao gồm trong chương trình của chúng tôi. Quý vị **không** thể thực hiện yêu cầu này đối với nhà cung cấp DME, vận chuyển hoặc các nhà cung cấp dịch vụ phụ trợ khác.

Sau khi kết thúc giai đoạn chăm sóc liên tục, quý vị sẽ cần phải thăm khám với các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong mạng lưới Wellcare by Health Net liên kết với nhóm y tế của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị, trừ khi chúng tôi có thỏa thuận với bác sĩ ngoài mạng lưới của quý vị. Nhà cung cấp trong mạng lưới là nhà cung cấp làm việc với chương trình bảo hiểm sức khỏe. Khi quý vị ghi danh vào chương trình của chúng tôi, quý vị sẽ chọn một nhóm y tế từ mạng lưới Wellcare by Health Net. Quý vị cũng sẽ chọn một PCP từ nhóm y tế đang tham gia này. Để chọn PCP của quý vị, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại www.wellcare.com/healthnetCA và chọn một PCP từ mạng lưới chương trình của chúng tôi. Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên cũng có thể giúp quý vị chọn một PCP. Sau khi quý vị chọn PCP của mình, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để thông báo về lựa chọn của quý vị. PCP của quý vị phải thuộc mạng lưới của chúng tôi. Tham khảo **Chương 3**, Mục D, trang 48 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về việc nhận dịch vụ chăm sóc.

G. Nhóm chăm sóc và kế hoạch chăm sóc của quý vị

G1. Nhóm chăm sóc

Nhóm chăm sóc có thể giúp quý vị tiếp tục nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nhóm chăm sóc có thể bao gồm bác sĩ của quý vị, điều phối viên chăm sóc hoặc nhân viên y tế khác mà quý vị chọn.

Điều phối viên chăm sóc là người được đào tạo để giúp quý vị quản lý dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Quý vị sẽ có một điều phối viên chăm sóc khi ghi danh vào chương trình của chúng tôi. Người này cũng giới thiệu quý vị đến các nguồn lực cộng đồng khác mà chương trình của chúng tôi có thể không cung cấp và sẽ làm việc với nhóm chăm sóc của quý vị để giúp điều phối sự chăm sóc của quý vị. Gọi cho chúng tôi theo số ở cuối trang để biết thêm thông tin về điều phối viên chăm sóc và nhóm chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



G2. Kế hoạch chăm sóc

Nhóm chăm sóc sẽ làm việc với quý vị để lập kế hoạch chăm sóc. Kế hoạch chăm sóc cho quý vị và bác sĩ của quý vị biết các dịch vụ quý vị cần và cách nhận các dịch vụ đó. Kế hoạch chăm sóc bao gồm các nhu cầu dịch vụ y tế, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và LTSS của quý vị.

Kế hoạch chăm sóc của quý vị bao gồm:

- Mục tiêu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Khung thời gian để nhận dịch vụ quý vị cần.

Nhóm chăm sóc của quý vị sẽ gặp quý vị sau khi đánh giá rủi ro sức khỏe của quý vị. Họ trao đổi với quý vị về các dịch vụ quý vị cần. Họ cũng cho quý vị biết về các dịch vụ quý vị có thể muốn cân nhắc nhận. Kế hoạch chăm sóc của quý vị dựa vào nhu cầu của quý vị. Ít nhất hàng năm, nhóm chăm sóc của quý vị làm việc với quý vị để cập nhật kế hoạch chăm sóc của quý vị.

H. Phí bảo hiểm chương trình hàng tháng

Chương trình của chúng tôi không có phí bảo hiểm hàng tháng.

I. Sổ Tay Thành Viên của quý vị

Sổ Tay Thành Viên là một phần trong hợp đồng của chúng tôi với quý vị. Điều này có nghĩa là chúng tôi phải tuân theo tất cả các quy tắc trong tài liệu này. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã làm điều gì đó đi ngược lại những quy tắc này, quý vị có thể kháng cáo quyết định của chúng tôi. Để biết thông tin về kháng cáo, tham khảo **Chương 9**, Mục D, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị hoặc gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227).

Quý vị có thể yêu cầu *Sổ Tay Thành Viên* bằng cách gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số ở cuối trang. Quý vị cũng có thể tham khảo *Sổ Tay Thành Viên* trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ web ở cuối trang hoặc tải xuống.

Hợp đồng này có hiệu lực cho những tháng mà quý vị ghi danh tham gia chương trình của chúng tôi từ ngày 1 tháng 1 năm 2023 đến ngày 31 tháng 12 năm 2023.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



J. Các thông tin quan trọng khác mà quý vị nhận được từ chúng tôi

Các thông tin quan trọng khác mà chúng tôi cung cấp cho quý vị bao gồm Thẻ ID Thành Viên, thông tin về cách truy cập *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* và thông tin về cách truy cập *Danh Sách Thuốc Được Bao Trữ*.

J1. Thẻ ID Chương Trình Của Quý Vị

Theo chương trình của chúng tôi, quý vị có một thẻ cho các dịch vụ Medicare và Medi-Cal của quý vị được chương trình của chúng tôi bao trả, bao gồm cả các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và thuốc theo toa. Quý vị phải trình thẻ này khi nhận bất kỳ dịch vụ hoặc thuốc theo toa Part D nào. Đây là Thẻ ID Thành Viên mẫu:

		[Wellcare By Health Net] [Plan_Contract_PBP] CMS#: [XXXX-XXX] Effective Date: [MM/DD/YYYY]		[www.wellcare.com/HP URL]	
MEMBER INFORMATION Name: [First MI Last Name] Member ID#: [XXXXXXXX-XXX] Care Coordinator Phone: [X-XXX-XXX-XXXX]		PHARMACY INFORMATION  Rx Claims Processor: [CVS Caremark®] RxBIN: [XXXXXX] RxPCN: [XXXXXXXX] RxGRP: [XXXXXX] RxID: [XXXXXXXXXXXX]		FOR MEMBERS [[Member Services: X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]] [[Mental Health Benefits: X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]] [[Nurse Advice Line: X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]] [[Transportation: X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]] [[Envision Vision (For Members and Members): X-XXX-XXX-XXXX (TTY: 711)]]	
PROVIDER INFORMATION [[PPG Name:]] [[Provider Group Name]] [[PPG Phone:]] [[X-XXX-XXX-XXXX]] PCP Name: [Last, First Name] PCP Phone: [X-XXX-XXX-XXXX] MEMBER CANNOT BE CHARGED PCP/Specialist Office Visit: [\$X]		FOR PROVIDERS [[For Member eligibility and Medical prior auth/referrals: X-XXX-XXX-XXXX]] [[Medical Claims:]] [Wellcare By Health Net] [Attn: Claims] [Payor ID: 68069] [P.O. Box 9030 Farmington, MO 63640-9030]		[[Pharmacy prior auth: X-XXX-XXX-XXXX]] [[For help: (PHARMACY USE ONLY) X-XXX-XXX-XXXX]] Submit Part D Drug Claims to: [Wellcare By Health Net] [Attn: Member Reimbursement Dept] [P.O. Box 31577, Tampa, FL 33631-3577]	
FOR EMERGENCIES Dial 911 or go to the nearest Emergency Room (ER).					

Nếu Thẻ ID Thành Viên của quý vị bị hỏng, bị mất hoặc bị đánh cắp, hãy gọi ngay Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số ở cuối trang. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ mới.

Khi quý vị còn là thành viên của chương trình chúng tôi, quý vị không cần sử dụng thẻ Medicare màu đỏ, trắng và xanh dương của quý vị. Hãy giữ thẻ này ở nơi an toàn phòng trường hợp quý vị cần sau này. Nếu quý vị trình thẻ Medicare thay vì Thẻ ID Thành Viên của quý vị, nhà cung cấp có thể tính hóa đơn Medicare thay vì chương trình của chúng tôi và quý vị có thể nhận được hóa đơn. Tham khảo **Chương 7**, Mục A, trang 175 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để tìm hiểu về những việc cần làm nếu quý vị nhận hóa đơn từ nhà cung cấp.

Hãy nhớ rằng quý vị cần thẻ Medi-Cal hoặc Thẻ Nhận Dạng Phúc Lợi (BIC) để tiếp cận các dịch vụ sau:

- Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà (IHSS)
- Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Khoa và Rối Loạn Sử Dụng Chất Kích Thích (SUD) của Hạt
- Dịch Vụ Chương Trình Dịch Vụ Đa Năng Cho Người Cao Tuổi (MSSP)
- Dịch Vụ Rx được Medi-Cal bao trả hoặc Nhà Cung Cấp “Medi-Cal Rx”
- Chương trình “Denti-Cal” Dịch Vụ Nha Khoa Medi-Cal
- Dịch Vụ Miễn Trừ Tại Nhà và Cộng Đồng (HCBS)

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

J2. Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc

Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc liệt kê các nhà cung cấp và nhà thuốc trong mạng lưới của chương trình chúng tôi. Trong khi quý vị là thành viên trong chương trình của chúng tôi, quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới để nhận các dịch vụ được bao trả.

Quý vị có thể yêu cầu *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* bằng cách gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số ở cuối trang. Quý vị cũng có thể tham khảo *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* tại địa chỉ web ở cuối trang.

Cả Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên và trang web đều có thể cung cấp cho quý vị thông tin mới nhất về những thay đổi liên quan đến các nhà cung cấp và nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi. *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* này liệt kê các chuyên gia chăm sóc sức khỏe (chẳng hạn như bác sĩ, y tá điều dưỡng và nhà tâm lý học), các cơ sở (chẳng hạn như bệnh viện hoặc phòng khám) và các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ (chẳng hạn như nhà cung cấp dịch vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia và Chăm Sóc Sức Khỏe Ban Ngày Cho Người Lớn) mà quý vị có thể thăm khám với tư cách là thành viên của Wellcare by Health Net. Chúng tôi cũng liệt kê các nhà thuốc mà quý vị có thể sử dụng để nhận thuốc theo toa của quý vị. Các nhà thuốc được liệt kê trong *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* bao gồm Nhà Thuốc Bán Lẻ, Đặt Mua Qua Bưu Điện, Tiêm Truyền Tại Gia và Chăm Sóc Dài Hạn (LTC).

Định nghĩa về nhà cung cấp trong mạng lưới

- Các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi bao gồm:
 - Bác sĩ, y tá và chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác mà quý vị có thể sử dụng với tư cách là thành viên thuộc chương trình của chúng tôi;
 - Các phòng khám, bệnh viện, cơ sở điều dưỡng và những địa điểm khác cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong chương trình của chúng tôi; **và**
 - LTSS, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà, nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền và những cơ sở khác cung cấp hàng hóa và dịch vụ mà quý vị nhận được thông qua Medicare hay Medi-Cal.

Các nhà cung cấp trong mạng lưới đồng ý chấp nhận khoản thanh toán từ chương trình của chúng tôi cho các dịch vụ được bao trả như là khoản thanh toán đầy đủ.

Định nghĩa về nhà thuốc trong mạng lưới

- Các nhà thuốc trong mạng lưới là các nhà thuốc đồng ý bán thuốc theo toa cho các thành viên của chương trình chúng tôi. Sử dụng *Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc* để tìm kiếm nhà thuốc trong mạng lưới mà quý vị muốn sử dụng.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Ngoại trừ trong trường hợp cấp cứu, quý vị phải mua các thuốc theo toa tại một trong các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi nếu muốn chương trình của chúng tôi giúp quý vị thanh toán cho họ.

Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo các số ở cuối trang này để biết thêm thông tin. Cả Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên và trang web của chúng tôi đều có thể cung cấp cho quý vị thông tin cập nhật nhất về những thay đổi liên quan đến các nhà cung cấp và nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi.

J3. Danh Sách Thuốc Được Bao Trữ

Chương trình có một *Danh Sách Thuốc Được Bao Trữ*. Chúng tôi gọi tắt là “Danh Sách Thuốc”. Danh sách này cho quý vị biết thuốc theo toa nào mà chương trình của chúng tôi bao trả.

Danh Sách Thuốc cũng cho quý vị biết có bất kỳ quy tắc hoặc hạn chế nào đối với bất kỳ loại thuốc nào, chẳng hạn như giới hạn về số lượng quý vị có thể nhận được. Tham khảo **Chương 5**, Mục C, trang 156 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin.

Mỗi năm, chúng tôi gửi cho quý vị thông tin về cách truy cập Danh Sách Thuốc, nhưng một số thay đổi có thể xảy ra trong năm. Để có được thông tin mới nhất về loại thuốc được bao trả, gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc truy cập trang web của chúng tôi (tham khảo thông tin ở cuối trang).

J4. Bảng Giải Thích Phúc Lợi Bảo Hiểm

Khi quý vị sử dụng các phúc lợi thuốc theo toa Part D của mình, chúng tôi gửi cho quý vị bản tóm tắt để giúp quý vị hiểu và theo dõi các khoản thanh toán dành cho thuốc theo toa Part D của quý vị. Bản tóm tắt này được gọi là *Bảng Giải Thích Phúc Lợi Bảo Hiểm* (EOB).

EOB cho quý vị biết tổng số tiền quý vị hay những người khác thay mặt quý vị đã trả cho thuốc theo toa Part D của quý vị và tổng số tiền chúng tôi đã trả cho mỗi loại thuốc theo toa Part D của quý vị trong tháng đó. EOB có thêm thông tin về các loại thuốc quý vị dùng như thuốc tăng giá và các thuốc khác có mức chia sẻ chi phí thấp hơn có thể có sẵn. Quý vị có thể trao đổi với bác sĩ kê toa về các tùy chọn chi phí thấp hơn khác. **Chương 6**, Mục A, trang 170 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị cho biết thêm thông tin về EOB và cách tài liệu này có thể giúp quý vị theo dõi bảo hiểm thuốc của mình.

Quý vị có thể yêu cầu một bản EOB. Để lấy bản sao, hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo các số ở cuối trang này.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



K. Cập nhật hồ sơ thành viên của quý vị

Quý vị có thể cập nhật hồ sơ thành viên của quý vị bằng cách cho chúng tôi biết khi thông tin của quý vị thay đổi.

Chúng tôi cần thông tin này để đảm bảo chúng tôi có thông tin chính xác của quý vị trong hồ sơ của chúng tôi. Các nhà cung cấp và nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi cũng cần thông tin chính xác về quý vị. **Họ sử dụng hồ sơ thành viên của quý vị để biết quý vị nhận được các dịch vụ và loại thuốc nào và quý vị tốn bao nhiêu tiền cho các dịch vụ và loại thuốc đó.**

Hãy cho chúng tôi biết ngay những điều sau đây:

- Các thay đổi về tên, địa chỉ, hoặc số điện thoại của quý vị.
- Các thay đổi về bất kỳ bảo hiểm y tế nào khác, chẳng hạn như từ chủ sử dụng lao động của quý vị, chủ sử dụng lao động của vợ/chồng quý vị, hoặc chủ sử dụng lao động của bạn đời chung sống có đăng ký hoặc bồi thường cho người lao động.
- Bất kỳ yêu cầu bồi thường bảo hiểm trách nhiệm nào, chẳng hạn như yêu cầu bảo hiểm từ tai nạn ô tô.
- Vào điều trị tại trung tâm điều dưỡng hay bệnh viện.
- Chăm sóc từ bệnh viện hoặc phòng cấp cứu.
- Các thay đổi về người chăm sóc của quý vị (hoặc bất cứ ai chịu trách nhiệm cho quý vị)
- Quý vị tham gia một nghiên cứu lâm sàng. (**Lưu ý:** Quý vị không cần phải cho chúng tôi biết về một nghiên cứu lâm sàng quý vị đang tham gia hoặc trở thành một phần của nghiên cứu, nhưng chúng tôi khuyến khích quý vị làm như vậy).

Nếu có bất kỳ thông tin nào thay đổi, hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

K1. Quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân (PHI)

Thông tin trong hồ sơ thành viên của quý vị có thể bao gồm thông tin sức khỏe cá nhân (PHI) của quý vị. Luật tiểu bang và liên bang yêu cầu chúng tôi giữ bí mật PHI của quý vị. Chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị. Để biết thêm thông tin về cách thức chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị, tham khảo **Chương 8**, Mục C1, trang 198 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 2: Các số điện thoại và nguồn thông tin quan trọng

Giới thiệu

Chương này cung cấp cho quý vị thông tin liên lạc về các nguồn lực quan trọng có thể giúp quý vị trả lời các thắc mắc về chương trình của chúng tôi và các phúc lợi chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có thể sử dụng chương này để tìm hiểu thông tin về cách liên lạc với điều phối viên chăm sóc của quý vị và những người khác ủng hộ thay mặt cho quý vị. Các thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Mục Lục

A. Các Dịch Vụ Thành Viên	21
B. Điều Phối Viên Chăm Sóc Của Quý Vị	24
C. Đường Dây Tư Vấn Y Tá	28
D. Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi.....	29
E. Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP)	30
F. Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng (QIO)	31
G. Medicare	32
H. Medi-Cal.....	33
I. Văn Phòng Thanh Tra	34
J. Dịch Vụ Xã Hội Hạng	35
K. Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt Của Hạng.....	38
L. Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California	39
M. Các nguồn lực khác	40
N. Các Cơ Quan Khu Vực Về Người Cao Tuổi.....	40
O. Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS)	41
P. Sở An Sinh Xã Hội	41

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Các Dịch Vụ Thành Viên

GỌI	1-800-431-9007 Cuộc gọi này miễn phí. Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc. Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.
TTY	711 Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc.
THƯ	Wellcare by Health Net 7700 Forsyth Boulevard Clayton, MO 63105
TRANG WEB	www.wellcare.com/healthnetCA

Liên hệ Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để được trợ giúp về:

- Câu hỏi về chương trình
- Câu hỏi về yêu cầu bồi thường hoặc thanh toán
- Quyết định bảo hiểm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Quyết định bảo hiểm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị là quyết định về:
 - phúc lợi và các dịch vụ được bao trả của quý vị, **hoặc**
 - số tiền chúng tôi trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc về quyết định bảo hiểm về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Để tìm hiểu thêm về quyết định bảo hiểm, tham khảo **Chương 9**, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Các kháng cáo về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
 - Kháng cáo là cách chính thức để yêu cầu chúng tôi xem xét quyết định chúng tôi đưa ra về bảo hiểm của quý vị và yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã làm sai hoặc không đồng ý với quyết định đó.
 - Để tìm hiểu về cách nộp đơn kháng cáo, tham khảo **Chương 9**, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Các khiếu nại về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
 - Quý vị có thể khiếu nại về chúng tôi hoặc bất kỳ nhà cung cấp nào (bao gồm cả nhà cung cấp trong hoặc ngoài mạng lưới). Nhà cung cấp trong mạng lưới là nhà cung cấp làm việc với chương trình của chúng tôi. Quý vị cũng có thể khiếu nại về chất lượng dịch vụ chăm sóc đã nhận với chúng tôi hoặc Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng (tham khảo **Mục F**, trang 31).
 - Quý vị có thể gọi cho chúng tôi và giải thích khiếu nại của quý vị theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.
 - Nếu khiếu nại của quý vị là về quyết định bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, quý vị có thể kháng cáo (tham khảo mục trên).
 - Quý vị có thể gửi đơn khiếu nại về chương trình của chúng tôi trực tiếp đến Medicare. Quý vị có thể dùng mẫu trực tuyến tại www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Hoặc quý vị có thể gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) để yêu cầu được giúp đỡ.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Quý vị có thể khiếu nại về chương trình của chúng tôi với Chương Trình Thanh Tra bằng cách gọi số 1-855-501-3077 (TTY: 711), Thứ Hai – Thứ Sáu, 9 a.m. đến 5 p.m.
- Để tìm hiểu thêm về việc khiếu nại dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị, tham khảo **Chương 9**, Mục K, trang 262 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Quyết định bảo hiểm đối với thuốc được Medicare bao trả của quý vị
 - Quyết định bảo hiểm đối với thuốc Medicare của quý vị là quyết định về:
 - phúc lợi và các loại thuốc được Medicare bao trả của quý vị **hoặc**
 - số tiền chúng tôi trả cho thuốc Medicare của quý vị.
 - Các loại thuốc không được Medicare bao trả, như một số thuốc không theo toa (OTC) và một số vitamin, có thể được Medi-Cal Rx bao trả. Vui lòng truy cập trang web Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov/) để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273.
 - Để biết thêm về quyết định bảo hiểm đối với thuốc theo toa Medicare của quý vị, tham khảo **Chương 9**, Mục G, trang 234 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Kháng cáo về các loại thuốc Medicare của quý vị
 - Kháng cáo là cách yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định bao trả.
 - Để biết thêm về việc kháng cáo liên quan đến các loại thuốc theo toa Medicare của quý vị, tham khảo **Chương 9**, Mục G, trang 234 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Khiếu nại về các loại thuốc Medicare của quý vị
 - Quý vị có thể khiếu nại về chúng tôi hay bất cứ nhà thuốc nào. Điều này bao gồm khiếu nại về các loại thuốc theo toa Medicare của quý vị.
 - Nếu khiếu nại của quý vị là về quyết định bảo hiểm đối với thuốc theo toa Medicare của quý vị, quý vị có thể kháng cáo. (Tham khảo mục trên).
 - Quý vị có thể gửi đơn khiếu nại về chương trình của chúng tôi trực tiếp đến Medicare. Quý vị có thể dùng mẫu trực tuyến tại www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Hoặc quý vị có thể

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) (TTY: 1-877-486-2048) để yêu cầu được giúp đỡ.

- Để biết thêm về việc khiếu nại liên quan đến các loại thuốc theo toa Medicare của quý vị, tham khảo **Chương 9**, Mục G, trang 234 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc các loại thuốc Medicare quý vị đã trả tiền
 - Để biết thêm về cách yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị hoặc thanh toán hóa đơn quý vị đã nhận được, tham khảo **Chương 7**, Mục A, trang 175 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
 - Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi thanh toán hóa đơn và chúng tôi từ chối bất kỳ phần nào trong yêu cầu đó, quý vị có thể kháng cáo quyết định của chúng tôi. Tham khảo **Chương 9**, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

B. Điều Phối Viên Chăm Sóc Của Quý Vị

Điều phối viên chăm sóc là đầu mối chính làm việc với quý vị, với chương trình bảo hiểm sức khỏe và với bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.

Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên cũng sẽ cho quý vị biết cách thức quý vị có thể liên lạc với điều phối viên chăm sóc của quý vị. Điều phối viên chăm sóc:

- Giúp kết hợp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Làm việc với quý vị để lập kế hoạch chăm sóc cho quý vị.
- Giúp quý vị quyết định xem những ai sẽ tham gia vào nhóm chăm sóc của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị các thông tin cần thiết để quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp liên lạc với điều phối viên dịch vụ chăm sóc của quý vị, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Nếu quý vị muốn thay đổi điều phối viên chăm sóc của quý vị hoặc có thêm bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng liên lạc đến số điện thoại được liệt kê dưới đây. Quý vị cũng có thể gọi cho điều phối viên chăm sóc của quý vị trước khi họ liên lạc với quý vị. Gọi đến số điện thoại nêu bên dưới và yêu cầu nói chuyện với điều phối viên chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



GỌI	1-800-431-9007 Cuộc gọi này miễn phí. Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc. Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.
TTY	711 Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc.
THƯ	Wellcare by Health Net 7700 Forsyth Boulevard Clayton, MO 63105
TRANG WEB	www.wellcare.com/healthnetCA

Liên hệ với điều phối viên chăm sóc của quý vị để được trợ giúp về:

- Các thắc mắc về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Thắc mắc về việc nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất kích thích)
- Thắc mắc về dịch vụ vận chuyển
- Thắc mắc về các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



LTSS bao gồm Dịch Vụ Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS) và Cơ Sở Điều Dưỡng (NF).

Đôi khi quý vị có thể được giúp đỡ chăm sóc sức khỏe và nhu cầu sinh hoạt hàng ngày của quý vị.

Quý vị có thể nhận được những dịch vụ sau đây:

- Dịch Vụ Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS),
- Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn,
- Vật lý trị liệu,
- Trị liệu cơ năng,
- Âm ngữ trị liệu,
- Các dịch vụ y tế xã hội, và
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà.

Dịch Vụ Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS):

Các thành viên Medi-Cal gặp phải tình trạng suy giảm thể chất, tâm thần hoặc xã hội sau độ tuổi 18 và những người có thể hưởng lợi từ các dịch vụ cho người lớn tại cộng đồng (CBAS) có thể đủ điều kiện.

Các thành viên đủ điều kiện phải đáp ứng một trong các tiêu chí sau đây:

- Có nhu cầu đáng kể, đáp ứng việc chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng cấp độ A (NF-A), chẳng hạn như cần dịch vụ điều dưỡng chuyên môn, quan sát điều dưỡng chuyên môn, quản lý thuốc, hỗ trợ cho các hạn chế thể chất và/hoặc hạn chế về tinh thần, hoặc cao hơn
- Khuyết tật về nhận thức từ mức vừa đến nặng, bao gồm Alzheimer hoặc chứng mất trí nhớ khác từ mức vừa đến nặng
- Khuyết tật về phát triển
- Khuyết tật về nhận thức từ mức nhẹ đến mức vừa, bao gồm Alzheimer hoặc chứng mất trí nhớ và nhu cầu hỗ trợ hoặc giám sát hai trong số những hoạt động sau đây:
 - Tắm rửa
 - Đi lại
 - Mặc quần áo
 - Di chuyển
 - Tự ăn
 - Quản lý thuốc
 - Đi vệ sinh
 - Vệ sinh

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Bệnh tâm thần mạn tính hoặc tổn thương não và nhu cầu hỗ trợ hoặc giám sát hai trong số những hoạt động sau đây:
 - Tắm rửa
 - Mặc quần áo
 - Tự ăn
 - Đi vệ sinh
 - Đi lại
 - Di chuyển
- Quản lý thuốc hoặc nhu cầu trợ giúp hoặc giám sát một nhu cầu từ danh sách ở trên và một trong số những hoạt động sau đây:
 - Vệ sinh
 - Quản lý tiền bạc
 - Tiếp cận các nguồn lực
 - Chuẩn bị bữa ăn
 - Vận chuyển
- Một mong muốn hợp lý rằng các dịch vụ phòng bệnh sẽ giúp duy trì hoặc cải thiện mức độ chức năng hiện tại (ví dụ như trong các trường hợp bị tổn thương não do chấn thương hoặc nhiễm trùng)
- Có nguy cơ cao về việc bị suy giảm nghiêm trọng hơn và nguy cơ có thể phải nhập viện điều trị nếu không được hỗ trợ CBAS (ví dụ như trong các trường hợp bị u não hoặc mắc chứng mất trí nhớ có liên quan đến HIV)

Cơ Sở Điều Dưỡng (NF):

Thành viên phải yêu cầu chăm sóc y tế dài hạn hoặc ngắn hạn trong 24 giờ theo chỉ định của bác sĩ để đủ điều kiện được sắp xếp dịch vụ Chăm Sóc Dài Hạn (LTC) hoặc Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (SNF).

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

C. Đường Dây Y Tá Tư Vấn Y Tá

Đường Dây Y Tá Tư Vấn Wellcare by Health Net là dịch vụ huấn luyện và y tá tư vấn miễn phí qua điện thoại từ các bác sĩ lâm sàng được đào tạo hoạt động trong 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm. Đường Dây Y Tá Tư Vấn cung cấp đánh giá chăm sóc sức khỏe theo thời gian thực nhằm giúp thành viên xác định mức độ chăm sóc cần thiết vào lúc này. Bác sĩ lâm sàng cung cấp dịch vụ tư vấn trực tiếp, trả lời các thắc mắc về sức khỏe và hỗ trợ kiểm soát triệu chứng nhằm tạo điều kiện cho thành viên đưa ra các quyết định chắc chắn và thích hợp về dịch vụ chăm sóc và điều trị của họ. Thành viên có thể truy cập Đường Dây Y Tá Tư Vấn bằng cách gọi số điện thoại của Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên Wellcare by Health Net trên mặt sau của Thẻ ID Thành Viên của họ. Quý vị có thể liên hệ với Đường Dây Y Tá Tư Vấn để hỏi về sức khỏe hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

GỌI	1-800-893-5597 Cuộc gọi này miễn phí. 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.
TTY	711 Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



D. Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi

Managed Health Network (MHN) điều hành đường dây trợ giúp khủng hoảng về sức khỏe hành vi 24/7 cho các thành viên yêu cầu loại hỗ trợ này. Tại bất kỳ thời điểm nào trong suốt cuộc gọi, các thành viên có thể yêu cầu được trao đổi với một bác sĩ lâm sàng được cấp phép, người có thể hỗ trợ họ để có được các dịch vụ mà họ yêu cầu. Thành viên có thể truy cập đường dây can thiệp khủng hoảng này bằng cách gọi tới số điện thoại dưới đây.

GỌI	1-855-464-3571 Cuộc gọi này miễn phí. Các bác sĩ lâm sàng về Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm. Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.
TTY	711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia). Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Các bác sĩ lâm sàng về Sức Khỏe Hành Vi được cấp phép làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm.

Liên hệ Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi để được trợ giúp về:

- Thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và điều trị lạm dụng chất kích thích
- Wellcare by Health Net cung cấp cho quý vị quyền tiếp cận các thông tin và tư vấn y tế 24 giờ một ngày. Khi quý vị gọi, các bác sĩ chuyên khoa Sức Khỏe Hành Vi của chúng tôi sẽ giải đáp các thắc mắc liên quan đến tình trạng khỏe mạnh của quý vị. Nếu quý vị có nhu cầu y tế khẩn cấp nhưng không phải là trường hợp cấp cứu, quý vị có thể gọi đến Đường Dây Trợ Giúp Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi của chúng tôi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm để được giải đáp các thắc mắc lâm sàng về sức khỏe hành vi.

Đối với các câu hỏi về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn tại hạt của quý vị, tham khảo **Mục K**.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



E. Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP)

Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) cung cấp dịch vụ tư vấn miễn phí về bảo hiểm y tế cho những người có Medicare. Các tư vấn viên của HICAP có thể trả lời thắc mắc của quý vị và giúp quý vị hiểu việc cần làm để giải quyết vấn đề của quý vị. HICAP có các tư vấn viên được đào tạo ở mỗi hạt và các dịch vụ đều miễn phí.

HICAP không liên kết với bất kỳ công ty bảo hiểm hoặc chương trình bảo hiểm sức khỏe nào.

GỌI	1-800-434-0222 Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9:00 a.m. đến 5:00 p.m.
TTY	711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia) Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9:00 a.m. đến 5:00 p.m.
THƯ	HICAP Truy cập https://cahealthadvocates.org/hicap/ để biết vị trí văn phòng của hạt
TRANG WEB	https://cahealthadvocates.org/hicap/

Liên hệ với HICAP để được trợ giúp về:

- Thắc mắc về chương trình của chúng tôi hoặc Medicare
- Các tư vấn viên của HICAP có thể trả lời các thắc mắc của quý vị về việc đổi sang chương trình mới và giúp quý vị:
 - hiểu về các quyền của quý vị,
 - hiểu về các lựa chọn chương trình của quý vị,
 - khiếu nại về dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị của quý vị, **và**
 - giải quyết các vấn đề với hóa đơn của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



F. Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng (QIO)

Tiểu bang của chúng tôi có một tổ chức được gọi là Livanta. Đây là nhóm gồm các bác sĩ và chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác giúp cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc cho những người có Medicare. Livanta không liên kết với chương trình của chúng tôi.

GỌI	1-877-588-1123
TTY	1-855-887-6668 Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi.
THƯ	Livanta BFCC-QIO Program 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701
TRANG WEB	www.livantaqio.com

Liên hệ với Livanta để được trợ giúp về:

- Thắc mắc về các quyền chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Quý vị có thể khiếu nại về dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận nếu quý vị:
 - có vấn đề về chất lượng dịch vụ chăm sóc,
 - cho rằng thời gian nằm viện của quý vị kết thúc quá sớm, **hoặc**
 - cho rằng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc dịch vụ của cơ sở phục hồi chức năng ngoại trú toàn diện (CORF) kết thúc quá sớm.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



G. Medicare

Medicare là chương trình bảo hiểm y tế của liên bang dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người bị khuyết tật dưới 65 tuổi và người mắc bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn cần thẩm tách hoặc cấy ghép thận).

Cơ quan liên bang phụ trách về bảo hiểm Medicare là Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid, hay còn gọi là CMS.

GỌI	1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) Các cuộc gọi đến số điện thoại này đều miễn phí, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
TTY	1-877-486-2048 Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi.
TRANG WEB	<u>medicare.gov</u> Đây là trang web chính thức của Medicare. Trang web này cung cấp cho quý vị thông tin cập nhật về Medicare. Trang web này cũng có thông tin về bệnh viện, nhà điều dưỡng, bác sĩ, cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà, trung tâm thẩm tách, cơ sở phục hồi chức năng nội trú và chăm sóc cuối đời. Trang web cũng có các trang web và số điện thoại hữu ích khác. Trang này cũng có các tài liệu quý vị có thể in trực tiếp từ máy tính của mình. Nếu quý vị không có máy tính, thư viện hoặc trung tâm dành cho người cao tuổi ở địa phương của quý vị có thể giúp quý vị truy cập vào trang web này qua máy tính của họ. Hoặc, quý vị có thể gọi tới Medicare theo số bên trên và cho họ biết quý vị đang tìm thông tin gì. Họ sẽ tìm thông tin trên trang web và xem lại thông tin với quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



H. Medi-Cal

Medi-Cal là chương trình Medicaid của tiểu bang California. Đây là chương trình bảo hiểm y tế cộng đồng cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết cho các cá nhân có thu nhập thấp, bao gồm các gia đình có con cái, người cao tuổi, người khuyết tật, chăm sóc cấp dưỡng, phụ nữ mang thai, và những cá nhân mắc một số bệnh cụ thể như bệnh lao, ung thư vú, hoặc HIV/AIDS. Medi-Cal được chính quyền tiểu bang và liên bang tài trợ.

GỌI	1-844-580-7272 Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 a.m. đến 6 p.m.
TTY	1-800-430-7077 Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi.
THƯ	CA Department of Health Care Services Health Care Options P.O. Box 989009 West Sacramento, CA 95798-9850
TRANG WEB	www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

I. Văn Phòng Thanh Tra

Văn Phòng Thanh Tra hoạt động với tư cách là bên biện hộ thay mặt cho quý vị. Họ có thể trả lời các câu hỏi nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại và có thể giúp quý vị hiểu những việc cần làm. Văn Phòng Thanh Tra cũng có thể giúp quý vị giải quyết các vấn đề về dịch vụ hoặc hóa đơn. Văn Phòng Thanh Tra sẽ không tự động đứng về một bên trong một cuộc khiếu nại. Họ xem xét tất cả các khía cạnh theo cách công bằng và khách quan. Công việc của họ là giúp phát triển các giải pháp công bằng cho các vấn đề tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Các dịch vụ của họ được cung cấp miễn phí.

GỌI	1-888-452-8609 Cuộc gọi này miễn phí. Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m.
TTY	711 Cuộc gọi này miễn phí.
THƯ	California Department of Healthcare Services Office of the Ombudsman 1501 Capitol Mall MS 4412 PO Box 997413 Sacramento, CA 95899-7413
EMAIL	MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov
TRANG WEB	www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/MMCDOmbudsman.aspx

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

J. Dịch Vụ Xã Hội Hạt

Nếu quý vị cần trợ giúp với các dịch vụ mà Phòng Dịch Vụ Xã Hội Hạt cung cấp trợ giúp, chẳng hạn như phúc lợi áp dụng, hãy liên lạc với Phòng Dịch Vụ Xã Hội Hạt tại địa phương của quý vị. Xem bên dưới để biết thông tin cụ thể về hạt của quý vị.

Hạt Los Angeles	
GỌI	1-866-613-3777 Cuộc gọi này miễn phí. Ngoại trừ ngày lễ: Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 7:30 a.m. đến 7:30 p.m. Thứ Bảy, từ 8:00 a.m. đến 4:30 p.m.
TTY	711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia) Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 7:30 a.m. đến 7:30 p.m. Thứ Bảy, từ 8:00 a.m. đến 4:30 p.m.
THƯ	Truy cập dpss.lacounty.gov/en/resources/offices.html hoặc tham khảo Trang trắng trong mục COUNTY GOVERNMENT (CHÍNH QUYỀN HẠT) trong danh bạ điện thoại của quý vị để biết văn phòng dịch vụ xã hội gần nhất
TRANG WEB	dpss.lacounty.gov

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Hạt Riverside	
GỌI	Dịch Vụ Quản Trị — (951) 358-3000 Dịch Vụ Không Khẩn Cấp Dành Cho Trẻ Em — (951) 358-5650 Nhóm Tiếp Nhận — (951) 358-3555 Dịch Vụ Bảo Vệ Người Lớn — (800) 491-7123 Cuộc gọi này miễn phí. Dịch Vụ Hỗ Trợ Tự Sinh Hoạt Cá Nhân — (877) 410-8827 Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà/Cơ Quan Công Quyền — 1-888-960-4477 cuộc gọi này miễn phí. Thứ Hai Thứ Sáu 8 a.m. đến 5 p.m.
TTY	711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia) Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Thứ Hai Thứ Sáu 8 a.m. đến 5 p.m.
THƯ	Để biết văn phòng dịch vụ xã hội gần nhất và giờ làm việc, tham khảo https://rivcodpss.org/office-locations hoặc tham khảo Trang trắng trong mục COUNTY GOVERNMENT (CHÍNH QUYỀN HẠT) trong danh bạ điện thoại của quý vị
TRANG WEB	https://rivcodpss.org/

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Hạt San Bernadino	
GỌI	1-909-891-3900 Cuộc gọi này miễn phí. Thứ Hai đến thứ Sáu từ 8:30 a.m. đến 5 p.m.
TTY	711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia) Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Thứ Hai đến thứ Sáu từ 8:30 a.m. đến 5 p.m.
THƯ	Để biết văn phòng dịch vụ xã hội gần nhất, tham khảo http://hss.sbcounty.gov/daas/Contact_Us.aspx hoặc tham khảo Trang trắng trong mục COUNTY GOVERNMENT (CHÍNH QUYỀN HẠT) trong danh bạ điện thoại của quý vị
TRANG WEB	http://hss.sbcounty.gov/daas/

Hạt San Diego	
GỌI	1-800-339-4661. Cuộc gọi này miễn phí. Thứ Hai đến thứ Sáu từ 8:30 a.m. đến 5 p.m.
TTY	711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia) Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Thứ Hai đến thứ Sáu từ 8:30 a.m. đến 5 p.m.
THƯ	Để biết văn phòng dịch vụ xã hội gần nhất, tham khảo https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/facilities.html hoặc tham khảo Trang trắng trong mục COUNTY GOVERNMENT (CHÍNH QUYỀN HẠT) trong danh bạ điện thoại của quý vị
TRANG WEB	https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/facilities.html

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



K. Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần Đặc Biệt Của Hạt

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn của Medi-Cal được cung cấp cho quý vị thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần (MHP) của hạt nếu quý vị đáp ứng được các tiêu chí về tính cần thiết về mặt y tế.

GỌI

Đường Dây Nóng Của Phòng Sức Khỏe Tâm Thần (DMH) Hạt Los Angeles:

Khẩn Cấp: Đường dây Trung Tâm Tiếp Cận 1-800-854-7771 Cuộc gọi này miễn phí.

Định kỳ: 800-854-7771

Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích (SUD): Đường Dây Trợ Giúp Dịch Vụ Điều Trị Lạm Dụng Chất Kích Thích (SASH) 844-804-7500

Cơ Quan Sức Khỏe Tâm Thần Hạt Riverside

Khẩn Cấp: Đường dây CARES 800-499-3008 hoặc (951)-509-2499 Cuộc gọi này miễn phí.

Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích (SUD): Đường dây CARES về Lạm Dụng Chất Kích Thích 800-499-3008 số nhánh 6

Sở Sức Khỏe Hành Vi Hạt San Bernardino

Khẩn Cấp: Đường Dây Trợ Giúp Tiếp Cận & Giới Thiệu 24/7 888-743-1478 hoặc 909-386-8256 Cuộc gọi này miễn phí.

Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích (SUD): Trung Tâm Đánh Giá Sàng Lọc Và Giới Thiệu (SARC)

909-421-4601; SUD: 800-968-2636

Hạt San Diego

Đường Dây Khủng Hoảng & Tiếp Cận, Giấy Giới Thiệu 888-724-7240 Cuộc gọi này miễn phí.

Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích (SUD): 888-724-7240

24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm

Chúng tôi có các dịch vụ thông dịch miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

TTY	711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia) Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm
------------	--

Liên lạc với chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn của hạt để được trợ giúp về:

- Các thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi do hạt cung cấp
- Để có các thông tin sức khỏe tâm thần, sự giới thiệu đến các nhà cung cấp dịch vụ và dịch vụ tư vấn khủng hoảng miễn phí và bảo mật vào bất kỳ thời điểm hoặc ngày nào, hãy gọi đường dây nóng của Phòng Sức Khỏe Tâm Thần Hạt Los Angeles.

L. Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California (DMHC) có trách nhiệm quản lý các chương trình bảo hiểm sức khỏe. Trung Tâm Trợ Giúp của DMHC có thể giúp quý vị giải quyết các kháng cáo và khiếu nại về dịch vụ Medi-Cal.

GỌI	1-888-466-2219 Nhân viên đại diện của DMHC sẵn sàng trợ giúp từ 8:00 a.m. đến 6:00 p.m., thứ Hai đến thứ Sáu.
TDD	1-877-688-9891 Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi.
THƯ	Help Center California Department of Managed Health Care 980 Ninth Street, Suite 500 Sacramento, CA 95814-2725
FAX	1-916-255-5241
TRANG WEB	www.dmhca.gov

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



M. Các nguồn lực khác

Chương Trình Thanh Tra Của Liên Minh Người Tiêu Dùng Y Tế (HCA) cung cấp hỗ trợ MIỄN PHÍ để giúp những người đang cố gắng đạt được hoặc duy trì bảo hiểm sức khỏe và giải quyết các vấn đề liên quan đến chương trình sức khỏe của họ.

Nếu quý vị gặp vấn đề với:

- Medi-Cal
- Medicare
- Chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Tiếp cận các dịch vụ y tế
- Kháng cáo các dịch vụ, thuốc, thiết bị y tế lâu bền (DME), dịch vụ sức khỏe tâm thần bị từ chối, v.v.
- Thanh toán y tế
- IHSS (Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà)

Liên Minh Người Tiêu Dùng Y Tế hỗ trợ khiếu nại, kháng cáo và điều trần. Số điện thoại của Liên Minh Người Tiêu Dùng Y Tế là 1-888-804-3536.

N. Các Cơ Quan Khu Vực Về Người Cao Tuổi

Cơ Quan Khu Vực Về Người Cao Tuổi tại địa phương của quý vị có thể cung cấp cho quý vị thông tin và giúp điều phối các dịch vụ dành cho người cao tuổi.

GỌI	1-800-510-2020 Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m., ngoại trừ ngày lễ
TTY	711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia) Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m., ngoại trừ ngày lễ
TRANG WEB	https://aging.ca.gov/

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



O. Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS)

Là thành viên trong chương trình của chúng tôi, quý vị đủ điều kiện nhận cả Medicare và Medi-Cal (Medicaid). Medi-Cal (Medicaid) là chương trình hợp tác giữa chính quyền Liên bang và Tiểu bang hỗ trợ về chi phí y tế cho một số người có thu nhập và nguồn lực hạn chế. Nếu quý vị có thắc mắc về hỗ trợ nhận được từ Medi-Cal (Medicaid), hãy liên lạc với Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS).

GỌI	1-888-452-8609 Cuộc gọi này miễn phí Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m., ngoại trừ ngày lễ
TTY	711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia) Số điện thoại này dành cho những người gặp các vấn đề về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để thực hiện cuộc gọi. Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m., ngoại trừ ngày lễ
TRANG WEB	www.dhcs.ca.gov/individuals

P. Sở An Sinh Xã Hội

Sở An Sinh Xã Hội chịu trách nhiệm xác định tính đủ điều kiện và xử lý việc ghi danh tham gia Medicare. Công dân Hoa Kỳ 65 tuổi trở lên, hoặc người khuyết tật hoặc mắc Bệnh Thận Giai Đoạn Cuối và đáp ứng một số điều kiện sẽ đủ điều kiện tham gia Medicare. Nếu quý vị đã và đang nhận được séc của Sở An Sinh Xã Hội, việc ghi danh bảo hiểm Medicare sẽ được thực hiện tự động. Nếu quý vị không nhận được séc của Sở An Sinh Xã Hội thì quý vị phải ghi danh tham gia bảo hiểm Medicare. Sở An Sinh Xã Hội sẽ xử lý quy trình ghi danh tham gia bảo hiểm Medicare. Để nộp đơn đăng ký nhận bảo hiểm Medicare, quý vị có thể gọi tới Sở An Sinh Xã Hội hoặc đến phòng An Sinh Xã Hội tại địa phương của mình.

Sở An Sinh Xã Hội cũng chịu trách nhiệm xác định những người phải thanh toán khoản phụ trội cho bảo hiểm thuốc Part D vì họ có thu nhập cao hơn. Nếu quý vị nhận được thư từ Sở An Sinh Xã Hội cho quý vị biết rằng quý vị phải thanh toán khoản phụ trội và có các thắc mắc về khoản tiền này hoặc nếu thu nhập của quý vị giảm vì biến cố làm thay đổi cuộc sống, quý vị có thể gọi cho Sở An Sinh Xã Hội để yêu cầu xem xét lại.

Nếu quý vị chuyển nhà hoặc thay đổi địa chỉ gửi thư của quý vị, điều quan trọng là quý vị cần liên lạc với Sở An Sinh Xã Hội để cho cơ quan này biết được thông tin.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



GỌI	1-800-772-1213 Cuộc gọi này miễn phí. Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 7:00 p.m. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ điện thoại tự động của Sở An Sinh Xã Hội để nhận thông tin ghi âm sẵn và thực hiện một số việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm.
TTY	1-800-325-0778 Cuộc gọi này miễn phí. Số điện thoại này yêu cầu thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn về nghe hoặc nói. Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 7:00 p.m. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ điện thoại tự động của Sở An Sinh Xã Hội để nhận thông tin ghi âm sẵn và thực hiện một số việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm.
TRANG WEB	www.ssa.gov

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 3: Sử dụng bảo hiểm của chương trình cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ được bao trả khác của quý vị

Giới thiệu

Chương này có các thuật ngữ và quy tắc cụ thể mà quý vị cần biết để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ được bao trả khác với chương trình của chúng tôi. Chương này cũng cho quý vị biết về điều phối viên chăm sóc của quý vị, cách nhận được dịch vụ chăm sóc từ các loại nhà cung cấp khác nhau và trong một số trường hợp đặc biệt (bao gồm từ nhà cung cấp hoặc nhà thuốc ngoài mạng lưới), những việc cần làm nếu quý vị nhận được hóa đơn trực tiếp cho các dịch vụ chúng tôi bao trả và các quy tắc để sở hữu Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (DME). Các thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Mục Lục

A. Thông tin về dịch vụ và nhà cung cấp	45
B. Quy tắc để nhận dịch vụ được chương trình của chúng tôi bao trả	45
C. Điều phối viên chăm sóc của quý vị.....	48
C1. Điều phối viên chăm sóc là ai	48
C2. Cách thức quý vị có thể liên lạc với điều phối viên dịch vụ chăm sóc của quý vị.....	48
C3. Cách thức quý vị có thể thay đổi điều phối viên dịch vụ chăm sóc của quý vị	48
D. Dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp.....	48
D1. Dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính	48
D2. Dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa và nhà cung cấp khác trong mạng lưới.....	53
D3. Việc cần làm khi một nhà cung cấp rời chương trình của chúng tôi	54
D4. Nhà cung cấp ngoài mạng lưới.....	55
E. Sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất kích thích)	55

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA

E1. Các dịch vụ sức khỏe hành vi của Medi-Cal được cung cấp bên ngoài chương trình của chúng tôi	55
F. Dịch vụ vận chuyển	59
F1. Vận chuyển y tế trong các tình huống không khẩn cấp	59
F2. Dịch vụ vận chuyển phi y tế	61
G. Dịch vụ được bao trả trong tình huống cấp cứu y tế, khi cấp thiết hoặc trong thảm họa	62
G1. Chăm sóc trong trường hợp cấp cứu y tế	62
G2. Dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp	64
G3. Dịch vụ chăm sóc trong thảm họa	65
H. Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị bị tính hóa đơn trực tiếp cho các dịch vụ mà chương trình của chúng tôi bao trả	66
H1. Việc cần làm nếu chương trình của chúng tôi không bao trả các dịch vụ	66
I. Bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong nghiên cứu lâm sàng	67
I1. Định nghĩa về nghiên cứu lâm sàng	67
I2. Thanh toán các dịch vụ khi quý vị tham gia nghiên cứu lâm sàng	67
I3. Thông tin thêm về các nghiên cứu lâm sàng	68
J. Cách thức các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị được bao trả trong một tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế	68
J1. Định nghĩa về tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế	68
J2. Dịch vụ chăm sóc từ tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế	68
K. Thiết bị y tế lâu bền (DME)	69
K1. DME với tư cách là thành viên trong chương trình của chúng tôi	69
K2. Quyền sở hữu DME nếu quý vị chuyển sang Original Medicare	70
K3. Phúc lợi về thiết bị oxy với tư cách là thành viên trong chương trình của chúng tôi	70
K4. Thiết bị oxy khi quý vị chuyển sang Original Medicare	70

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Thông tin về dịch vụ và nhà cung cấp

Dịch vụ bao gồm chăm sóc sức khỏe (chẳng hạn như khám bác sĩ và điều trị y tế), dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS), vật tư, dịch vụ sức khỏe hành vi (bao gồm sức khỏe tinh thần và thể chất), thuốc theo toa và thuốc không theo toa, thiết bị và các dịch vụ khác. **Dịch vụ được bao trả** là bất kỳ dịch vụ nào trong sổ này mà chương trình của chúng tôi chi trả. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe, sức khỏe hành vi và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) được bao trả có trong **Chương 4**, Mục F, trang 142 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị. Các loại thuốc theo toa và thuốc không theo toa được bao trả có trong **Chương 5**, Mục B, trang 153 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Nhà cung cấp là các bác sĩ, y tá và những người khác cung cấp các dịch vụ và chăm sóc cho quý vị. Nhà cung cấp cũng bao gồm các bệnh viện, cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà, phòng khám và những địa điểm khác cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, thiết bị y tế và một số dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS).

Nhà cung cấp trong mạng lưới là các nhà cung cấp làm việc với chương trình của chúng tôi. Các nhà cung cấp này đồng ý chấp nhận khoản thanh toán của chúng tôi là khoản thanh toán đầy đủ. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới tính hóa đơn trực tiếp cho chúng tôi đối với dịch vụ chăm sóc mà họ cung cấp cho quý vị. Khi quý vị đến khám với nhà cung cấp trong mạng lưới, quý vị thường không phải trả tiền cho các dịch vụ được bao trả.

B. Quy tắc để nhận dịch vụ được chương trình của chúng tôi bao trả

Chương trình của chúng tôi bao trả các dịch vụ Medicare và bao trả hoặc điều phối tất cả các dịch vụ Medi-Cal. Dịch vụ này bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS).

Chương trình của chúng tôi sẽ điều phối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ sức khỏe hành vi và LTSS mà quý vị được nhận khi quý vị tuân thủ các quy tắc của chúng tôi. Để được chương trình của chúng tôi bao trả:

- Dịch vụ chăm sóc quý vị nhận phải là **phúc lợi của chương trình**. Điều này có nghĩa là chúng tôi có bao gồm phúc lợi đó trong Bảng Phúc Lợi của chúng tôi trong **Chương 4**, Mục D, trang 80 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Dịch vụ chăm sóc đó phải cần thiết về mặt y tế. Khi nhắc đến cần thiết về mặt y tế, chúng tôi muốn nói đến những dịch vụ quan trọng hợp lý và bảo vệ mạng sống. Chăm sóc cần thiết về mặt y tế là cần thiết để giúp cho các cá nhân không bị bệnh nghiêm trọng hoặc bị tàn tật và giảm đau nặng bằng cách điều trị căn bệnh, chứng bệnh hoặc chấn thương.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Đối với các dịch vụ y tế, quý vị phải có **nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)** trong mạng lưới chỉ định dịch vụ chăm sóc hoặc yêu cầu quý vị đến khám với nhà cung cấp khác. Với tư cách là thành viên của chương trình, quý vị phải chọn nhà cung cấp trong mạng lưới làm PCP của mình.
 - Trong hầu hết các trường hợp, PCP trong mạng lưới của quý vị phải phê duyệt trước khi quý vị có thể thăm khám với nhà cung cấp mà không phải là PCP của quý vị hoặc sử dụng các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của chương trình chúng tôi. Thủ tục này được gọi là **sự giới thiệu**. Nếu quý vị không nhận được sự chấp thuận thì chúng tôi có thể sẽ không chi trả cho dịch vụ đó. Quý vị không cần giấy giới thiệu để khám một số bác sĩ chuyên khoa nhất định, chẳng hạn như bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ.
 - Các PCP của chương trình chúng tôi liên kết với các nhóm y tế. Khi quý vị chọn PCP cho mình, quý vị cũng đang chọn nhóm y tế liên kết. Điều này có nghĩa là PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa và dịch vụ cũng có liên kết với nhóm y tế của họ. Nhóm y tế là nhóm các PCP, bác sĩ chuyên khoa và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác làm việc cùng nhau và ký hợp đồng để làm việc với chương trình của chúng tôi.
 - Quý vị không cần PCP của quý vị giới thiệu đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc cần thiết khẩn cấp hoặc để đến khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ. Quý vị có thể nhận các loại dịch vụ chăm sóc khác mà không cần sự giới thiệu từ PCP (để biết thêm thông tin về điều này, hãy tham khảo mục D1 trang 48 trong chương này).
- **Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc của mình từ các nhà cung cấp trong mạng lưới** liên kết với nhóm y tế của PCP của quý vị. Thông thường, chúng tôi sẽ không bao trả cho dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp không làm việc với chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi và nhóm y tế của PCP của quý vị. Điều này có nghĩa là quý vị sẽ phải trả toàn bộ chi phí cho nhà cung cấp đối với dịch vụ được cung cấp từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Dưới đây là một số trường hợp không áp dụng quy tắc này:
 - Chúng tôi bao trả dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp thiết từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới (để biết thêm thông tin về điều này, hãy tham khảo mục H trang 66 trong chương này).

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

- Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc mà chương trình của chúng tôi bao trả và các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi không thể cung cấp cho quý vị thì quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc đó từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu quý vị được yêu cầu thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài mạng lưới thì sẽ cần phải có sự chấp thuận trước (PA). Sau khi sự chấp thuận trước được phê duyệt, nhà cung cấp yêu cầu và nhà cung cấp chấp nhận sẽ được thông báo về sự phê duyệt này. Trong trường hợp này, chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc đó miễn phí cho quý vị.
- Chúng tôi bao trả các dịch vụ lọc thận khi quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của chương trình chúng tôi trong một thời gian ngắn hoặc khi nhà cung cấp của quý vị tạm thời không cung cấp hoặc không thể tiếp cận. Quý vị có thể nhận được các dịch vụ này tại cơ sở thăm tách được Medicare chứng nhận.
- Khi lần đầu tiên quý vị tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu tiếp tục đến khám với các nhà cung cấp hiện tại của quý vị. Trong một số trường hợp ngoại lệ, chúng tôi phải phê duyệt yêu cầu này nếu chúng tôi có thể xác minh rằng quý vị hiện có mối quan hệ với các nhà cung cấp đó. Tham khảo **Chương 1**, Mục F, trang 13 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị. Nếu chúng tôi phê duyệt yêu cầu của quý vị, quý vị có thể tiếp tục đến khám với nhà cung cấp mà quý vị hiện đang theo khám trong tối đa 12 tháng để nhận dịch vụ. Trong thời gian đó, điều phối viên chăm sóc của chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị để giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới của chúng tôi có liên kết với nhóm y tế của PCP của quý vị. Sau 12 tháng, chúng tôi không còn bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị nữa nếu quý vị tiếp tục đến khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của chúng tôi và không liên kết với nhóm y tế của PCP của quý vị.

Các thành viên mới của Wellcare by Health Net: Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ được ghi danh vào Wellcare by Health Net để được hưởng phúc lợi Medicare của mình vào ngày đầu tiên của tháng sau khi quý vị yêu cầu ghi danh vào Wellcare by Health Net. Quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ chương trình sức khỏe Medi-Cal trước đó thêm một tháng nữa. Sau đó, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ Medi-Cal thông qua Wellcare by Health Net. Sẽ không có giai đoạn không được bảo hiểm nào trong bảo hiểm Medi-Cal của quý vị. Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711), nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào. Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



C. Điều phối viên chăm sóc của quý vị

C1. Điều phối viên chăm sóc là ai

Điều phối viên chăm sóc là đầu mối chính làm việc với quý vị, với chương trình bảo hiểm sức khỏe và với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết. Điều phối viên chăm sóc giúp kết hợp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ làm việc với quý vị để lập kế hoạch chăm sóc cho quý vị. Họ có thể giúp quý vị quyết định xem những ai sẽ tham gia vào nhóm chăm sóc của quý vị. Điều phối viên chăm sóc của quý vị cung cấp cho quý vị các thông tin cần thiết để quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Điều này cũng sẽ giúp quý vị có những lựa chọn phù hợp với quý vị. (Để biết thêm thông tin về điều này, tham khảo mục C trên trang 11 và G1 trên trang 14 trong Chương 1).

C2. Cách thức quý vị có thể liên lạc với điều phối viên dịch vụ chăm sóc của quý vị

Điều phối viên dịch vụ chăm sóc sẽ được chỉ định cho quý vị khi quý vị trở thành thành viên chương trình. Điều phối viên chăm sóc của quý vị sẽ liên lạc với quý vị khi quý vị ghi danh tham gia chương trình của chúng tôi. Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên cũng sẽ cho quý vị biết cách thức quý vị có thể liên lạc với điều phối viên chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp liên lạc với điều phối viên dịch vụ chăm sóc của quý vị, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

C3. Cách thức quý vị có thể thay đổi điều phối viên dịch vụ chăm sóc của quý vị

Nếu quý vị muốn thay đổi điều phối viên dịch vụ chăm sóc của mình, vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

Nếu quý vị cần thêm trợ giúp, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số điện thoại 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

D. Dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp

D1. Dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính

Quý vị phải chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) để họ cung cấp và quản lý dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Các PCP của chương trình chúng tôi liên kết với các nhóm y tế. Khi quý vị chọn PCP cho mình, quý vị cũng đang chọn nhóm y tế liên kết.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Định nghĩa về PCP và những việc PCP làm cho quý vị

Khi quý vị trở thành thành viên của chương trình chúng tôi, quý vị phải chọn nhà cung cấp trong mạng lưới của Wellcare by Health Net làm PCP của quý vị. PCP của quý vị là một bác sĩ đáp ứng các yêu cầu của tiểu bang và được đào tạo để có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc y tế cơ bản. Những người này bao gồm các bác sĩ cung cấp dịch vụ đa khoa và/hoặc chăm sóc sức khỏe gia đình, và bác sĩ sản phụ khoa (OB/GYN), những người cung cấp dịch vụ chăm sóc cho phụ nữ.

Quý vị sẽ nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc cơ bản từ PCP của mình. PCP của quý vị cũng sẽ giúp quý vị quản lý phần dịch vụ được bao trả còn lại mà quý vị nhận được với tư cách là thành viên của chương trình chúng tôi. Điều này bao gồm:

- chụp X-quang,
- xét nghiệm,
- trị liệu,
- dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa,
- nhập viện, và
- chăm sóc theo dõi.

“Điều phối” các dịch vụ được bao trả của quý vị bao gồm việc kiểm tra hoặc tư vấn với các nhà cung cấp khác trong chương trình về dịch vụ chăm sóc cho quý vị và tình hình thực hiện dịch vụ chăm sóc đó. Nếu quý vị cần một số loại dịch vụ hoặc vật tư được bao trả, quý vị phải được PCP của mình phê duyệt trước (ví dụ như cấp cho quý vị giấy giới thiệu tới gặp bác sĩ chuyên khoa). Với một số dịch vụ, PCP của quý vị sẽ cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước). Nếu dịch vụ mà quý vị cần yêu cầu sự chấp thuận trước, PCP của quý vị sẽ yêu cầu sự cho phép đó từ chương trình của chúng tôi hoặc nhóm y tế của quý vị. Vì PCP của quý vị sẽ cung cấp và điều phối dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị, quý vị cần gửi tất cả các hồ sơ y tế trước đây của mình tới văn phòng của PCP.

Như chúng tôi đã giải thích ở trên, thông thường quý vị sẽ thăm khám với PCP của mình trước đối với hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe định kỳ của quý vị. Khi PCP của quý vị cho rằng quý vị cần được điều trị chuyên khoa, họ sẽ cần phải cấp cho quý vị giấy giới thiệu (sự phê duyệt trước) để quý vị thăm khám với bác sĩ chuyên khoa trong chương trình hoặc một số nhà cung cấp khác. Quý vị chỉ có thể nhận một vài loại dịch vụ được bao trả mà không cần được PCP của quý vị phê duyệt trước, như chúng tôi giải thích dưới đây.

Mỗi Thành viên đều có một PCP. Thậm chí PCP có thể là phòng khám. Phụ nữ có thể chọn OB/GYN hoặc phòng khám kế hoạch hóa gia đình làm PCP của họ.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Quý vị có thể chọn chuyên viên y tế không phải là bác sĩ làm PCP của mình. Các chuyên viên y tế không phải là bác sĩ bao gồm: điều dưỡng hộ sinh được chứng nhận, chuyên viên điều dưỡng được chứng nhận và trợ lý bác sĩ. Quý vị sẽ được liên kết với PCP có vai trò giám sát nhưng quý vị sẽ tiếp tục nhận các dịch vụ từ chuyên viên không phải là bác sĩ mà mình đã chọn. Quý vị được phép thay đổi sự lựa chọn về chuyên viên y tế của mình bằng cách thay đổi PCP có vai trò giám sát. Thẻ ID của quý vị sẽ được in tên của PCP có vai trò giám sát. Quý vị có thể có bác sĩ chuyên khoa làm PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa phải sẵn lòng và có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần.

Chọn một Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn của Liên Bang (FQHC) hoặc Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn (RHC) làm PCP của quý vị

FQHC hoặc RHC là một phòng khám và có thể là PCP của quý vị. FQHC và RHC là các trung tâm chăm sóc sức khỏe cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính. Hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để biết tên và địa chỉ của các FQHC và RHC làm việc với Wellcare by Health Net hoặc xem trong *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc*.

Lựa chọn PCP của quý vị

Khi quý vị ghi danh tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị sẽ chọn nhóm y tế ký hợp đồng từ mạng lưới của chúng tôi. Nhóm y tế là nhóm các PCP, bác sĩ chuyên khoa và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác làm việc cùng nhau và ký hợp đồng để làm việc với chương trình của chúng tôi. Quý vị cũng sẽ chọn PCP từ nhóm y tế có hợp đồng này. Văn phòng của bác sĩ chăm sóc chính nên ở vị trí mà quý vị có thể dễ dàng đến đó. Quý vị có thể yêu cầu PCP cách nơi quý vị sinh sống hoặc làm việc trong phạm vi 10 dặm hoặc 30 phút. Có thể tìm các nhóm y tế (và các PCP và bệnh viện liên kết của họ) trong *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* hoặc quý vị có thể truy cập vào trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.wellcare.com/healthnetCA.

Để xác nhận một nhà cung cấp có phục vụ hay không hoặc để hỏi về một PCP cụ thể, vui lòng liên lạc Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Mỗi nhóm y tế và PCP giới thiệu tới một số bác sĩ chuyên khoa trong chương trình và sử dụng một số bệnh viện trong mạng lưới của họ. Nếu quý vị muốn sử dụng một bác sĩ chuyên khoa hoặc bệnh viện cụ thể thuộc chương trình, trước hết hãy kiểm tra để chắc chắn rằng bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện đó thuộc mạng lưới của PCP và nhóm y tế. Tên và số điện thoại văn phòng của PCP chăm sóc cho quý vị được in trên thẻ thành viên của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị không chọn nhóm y tế hoặc PCP hoặc nếu quý vị chọn một nhóm y tế hoặc PCP không làm việc với chương trình này, chúng tôi sẽ tự động chỉ định quý vị tới một nhóm y tế và PCP gần nhà quý vị.

Để biết thông tin về cách thay đổi PCP của quý vị, vui lòng xem phần “Tùy chọn thay đổi PCP của quý vị” bên dưới.

Tùy chọn thay đổi PCP của quý vị

Quý vị có thể thay đổi PCP của mình vì bất kỳ lý do gì, vào bất cứ lúc nào. Đồng thời, có khả năng rằng PCP của quý vị có thể rời mạng lưới chương trình của chúng tôi. Nếu PCP của quý vị rời mạng lưới của chúng tôi, chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một PCP mới trong mạng lưới của chúng tôi.

Yêu cầu của quý vị sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng sau ngày chương trình của chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị. Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại www.wellcare.com/healthnetCA để tạo yêu cầu của quý vị.

Khi quý vị liên lạc với chúng tôi, hãy đảm bảo thông báo cho chúng tôi biết quý vị có đang thăm khám với các bác sĩ chuyên khoa hoặc nhận các dịch vụ được bao trả khác cần được PCP của quý vị phê duyệt hay không (ví dụ như các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà và thiết bị y tế lâu bền). Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên sẽ cho quý vị biết quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc chuyên môn và các dịch vụ khác mà quý vị đã và đang nhận khi quý vị thay đổi PCP của mình như thế nào. Họ cũng sẽ kiểm tra để đảm bảo rằng PCP mà quý vị muốn chuyển sang hiện đang chấp nhận bệnh nhân mới. Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên sẽ thay đổi hồ sơ thành viên của quý vị với tên PCP mới của quý vị và cho quý vị biết thời điểm việc đổi sang PCP mới của quý vị có hiệu lực.

Họ cũng sẽ gửi cho quý vị thẻ thành viên mới với tên và số điện thoại của PCP mới của quý vị.

Các PCP của chương trình chúng tôi liên kết với các nhóm y tế. Nếu quý vị thay đổi PCP của mình, quý vị cũng có thể đang thay đổi các nhóm y tế. Khi quý vị yêu cầu thay đổi, hãy thông báo cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên biết quý vị có đến khám với bác sĩ chuyên khoa hoặc nhận các dịch vụ được bao trả khác có yêu cầu PCP phê duyệt hay không. Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên giúp đảm bảo rằng quý vị tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc chuyên môn và các dịch vụ khác khi quý vị thay đổi PCP của mình.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Những dịch vụ quý vị có thể nhận được mà không cần có sự phê duyệt từ PCP của quý vị

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị cần có sự phê duyệt từ PCP của quý vị trước khi đến khám với các nhà cung cấp khác. Sự phê duyệt này được gọi là **sự giới thiệu**. Quý vị có thể nhận các dịch vụ như các dịch vụ được liệt kê dưới đây mà không cần có sự phê duyệt trước từ PCP của quý vị:

- Các dịch vụ cấp cứu từ nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc ngoài mạng lưới.
- Dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp từ các nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới khi quý vị không thể thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới (ví dụ như khi quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của chương trình chúng tôi hoặc vào cuối tuần).

Lưu ý: Dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp là cần ngay lập tức và cần thiết về mặt y tế.

- Dịch vụ thẩm tách quý vị nhận được tại một cơ sở thẩm tách được Medicare chứng nhận khi quý vị ở bên ngoài khu vực dịch vụ của chương trình chúng tôi. Vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên trước khi quý vị rời khu vực dịch vụ. Chúng tôi có thể giúp quý vị nhận được dịch vụ thẩm tách khi quý vị đi xa.
- Tiêm phòng cúm và tiêm vắc-xin COVID-19 cũng như tiêm ngừa viêm gan B và viêm phổi, với điều kiện là quý vị nhận các dịch vụ này từ nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ dành cho phụ nữ và các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Bao gồm khám vú, chụp nhũ ảnh sàng lọc (chụp x-quang vú), xét nghiệm Pap và kiểm tra xương chậu với điều kiện là quý vị nhận các dịch vụ đó từ nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Ngoài ra, nếu đủ điều kiện nhận các dịch vụ từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Mỹ bản địa, quý vị có thể đến khám với các nhà cung cấp này mà không cần có sự giới thiệu.
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình từ các nhà cung cấp trong mạng lưới và các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Dịch vụ chăm sóc tiền sản cơ bản, các dịch vụ điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục và xét nghiệm HIV.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Xem Chương 4, Mục D, trang 80 để biết thông tin chi tiết về các dịch vụ nào được bao trả có thể cần sự phê duyệt trước, chẳng hạn như giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước từ PCP của quý vị.

D2. Dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa và nhà cung cấp khác trong mạng lưới

Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để điều trị một căn bệnh hoặc một bộ phận cơ thể cụ thể. Có rất nhiều loại bác sĩ chuyên khoa, chẳng hạn như:

- Bác sĩ chuyên khoa ung thư chăm sóc cho bệnh nhân ung thư.
- Bác sĩ chuyên khoa tim chăm sóc cho bệnh nhân mắc bệnh tim.
- Bác sĩ chuyên khoa chỉnh hình chăm sóc cho bệnh nhân mắc một số bệnh về xương, khớp hoặc cơ.

Để được thăm khám với bác sĩ chuyên khoa, thông thường quý vị cần được PCP của mình phê duyệt trước (quy trình này được gọi là nhận “sự giới thiệu” tới thăm khám với bác sĩ chuyên khoa). Điều rất quan trọng là phải nhận được sự giới thiệu (sự phê duyệt trước) từ PCP của quý vị trước khi thăm khám với bác sĩ chuyên khoa hoặc một số nhà cung cấp khác trong chương trình (có một vài trường hợp ngoại lệ, bao gồm chăm sóc sức khỏe định kỳ cho phụ nữ). Nếu quý vị không có sự giới thiệu (sự phê duyệt trước) trước khi nhận dịch vụ từ bác sĩ chuyên khoa, quý vị có thể phải tự thanh toán cho các dịch vụ đó.

Nếu bác sĩ chuyên khoa muốn quý vị quay lại để được chăm sóc thêm, trước tiên hãy kiểm tra để đảm bảo rằng giấy giới thiệu (sự phê duyệt trước) cho lần khám đầu tiên mà quý vị nhận được từ PCP có bao gồm cả các lần khám sau đó với bác sĩ chuyên khoa đó.

Mỗi nhóm y tế và PCP giới thiệu tới một số bác sĩ chuyên khoa trong chương trình và sử dụng một số bệnh viện trong mạng lưới của họ. Điều này có nghĩa là PCP và nhóm y tế quý vị chọn có thể quyết định bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện quý vị có thể sử dụng. Nếu quý vị muốn sử dụng các bác sĩ chuyên gia hoặc bệnh viện cụ thể, hãy kiểm tra xem nhóm y tế hoặc PCP của quý vị có sử dụng các bác sĩ chuyên khoa hoặc bệnh viện này hay không. Thông thường quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất cứ lúc nào nếu quý vị muốn đến khám với bác sĩ chuyên khoa trong chương trình hoặc tới bệnh viện mà PCP hiện tại của quý vị không thể giới thiệu quý vị tới đó. Trong chương này, ở mục “Tùy chọn thay đổi PCP của quý vị”, chúng tôi cho quý vị biết cách thay đổi PCP của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Một số loại dịch vụ sẽ cần được chương trình của chúng tôi hoặc nhóm y tế của quý vị phê duyệt trước (quy trình này được gọi là nhận “sự chấp thuận trước”). Sự chấp thuận trước là quy trình phê duyệt diễn ra trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. Nếu dịch vụ quý vị cần yêu cầu sự chấp thuận trước, PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp khác trong mạng lưới sẽ yêu cầu sự chấp thuận trước từ chương trình của chúng tôi hoặc nhóm y tế của quý vị. Yêu cầu này sẽ được xem xét và quyết định (xác định của tổ chức) sẽ được gửi cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị. Hãy xem Bảng Phúc Lợi trong Chương 4, Mục D, trang 80 của cuốn sách này để biết các dịch vụ cụ thể cần được cho phép trước.

D3. Việc cần làm khi một nhà cung cấp rời chương trình của chúng tôi

Nhà cung cấp trong mạng lưới mà quý vị sử dụng có thể rời chương trình của chúng tôi. Nếu một trong những nhà cung cấp của quý vị rời chương trình của chúng tôi, quý vị có một số quyền và biện pháp bảo vệ được tóm tắt dưới đây:

- Ngay cả khi mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi thay đổi trong năm, chúng tôi phải cho phép quý vị tiếp cận liên tục các nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn.
- Chúng tôi cố gắng hết sức có thể để thông báo cho quý vị trước ít nhất 30 ngày để quý vị có thời gian lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mới.
- Chúng tôi giúp quý vị lựa chọn nhà cung cấp mới đủ tiêu chuẩn để tiếp tục quản lý nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Nếu quý vị đang điều trị y tế, quý vị có quyền yêu cầu và chúng tôi làm việc với quý vị để đảm bảo việc điều trị cần thiết về mặt y tế mà quý vị đang nhận không bị gián đoạn.
- Nếu chúng tôi không tìm được bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới đủ tiêu chuẩn mà quý vị có thể tiếp cận, chúng tôi phải sắp xếp một bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới để chăm sóc cho quý vị.
- Nếu quý vị cho rằng chúng tôi chưa thay thế nhà cung cấp trước đây của quý vị bằng nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn hoặc chúng tôi không quản lý tốt dịch vụ chăm sóc của quý vị, quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại về chất lượng chăm sóc cho QIO, than phiền về chất lượng chăm sóc, hoặc cả hai. (Tham khảo Chương 9 để biết thêm thông tin).

Nếu quý vị được biết một trong các nhà cung cấp của quý vị sắp rời chương trình của chúng tôi, hãy liên hệ với chúng tôi. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị tìm một nhà cung cấp mới và quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để được hỗ trợ, vui lòng liên hệ Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số điện thoại 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



D4. Nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là những nhà cung cấp không có thỏa thuận làm việc với chương trình của chúng tôi. Ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, nếu quý vị cần một loại dịch vụ nhất định nào đó và dịch vụ đó không có trong mạng lưới chương trình của chúng tôi, trước tiên quý vị sẽ cần có sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước). PCP của quý vị sẽ yêu cầu sự chấp thuận trước từ chương trình của chúng tôi hoặc nhóm y tế của quý vị.

Điều rất quan trọng là quý vị phải được phê duyệt trước trước khi thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc nhận các dịch vụ ngoài mạng lưới của chúng tôi (ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu và cần thiết khẩn cấp, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và các dịch vụ thẩm tách quý vị nhận được tại một cơ sở thẩm tách được Medicare chứng nhận khi quý vị tạm thời ở ngoài khu vực dịch vụ của chương trình). Nếu quý vị không được phê duyệt trước, quý vị có thể phải tự thanh toán cho các dịch vụ đó.

Để biết thông tin về bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu và cần thiết khẩn cấp ngoài mạng lưới, vui lòng xem Mục H trang 66 trong Chương này.

E. Sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất kích thích)

Quý vị được tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế mà Medicare và Medi-Cal bao trả. Chúng tôi cung cấp quyền tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi được Medicare bao trả. Chương trình của chúng tôi không cung cấp các dịch vụ y tế hành vi được Medi-Cal bao trả, nhưng những dịch vụ này được cung cấp cho quý vị thông qua cơ quan y tế hành vi tại hạt địa phương của quý vị.

E1. Các dịch vụ sức khỏe hành vi của Medi-Cal được cung cấp bên ngoài chương trình của chúng tôi

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên môn của Medi-Cal được cung cấp cho quý vị thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần (MHP) của hạt nếu quý vị đáp ứng được các tiêu chí cho tính cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của Medi-Cal do chương trình sức khỏe tâm thần của hạt (MHP) cung cấp bao gồm:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ hỗ trợ về thuốc
- Điều trị tích cực ban ngày
- Phục hồi chức năng ban ngày

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Can thiệp khủng hoảng
- Ổn định khủng hoảng
- Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho người lớn
- Dịch vụ điều trị tại nhà dành cho cư dân bị khủng hoảng
- Dịch vụ tại cơ sở y tế tâm thần
- Dịch vụ tại bệnh viện tâm thần cho bệnh nhân nội trú
- Quản lý trường hợp có mục tiêu

Medi-Cal hoặc dịch vụ Hệ Thống Phân Phối Có Tổ Chức Drug Medi-Cal được cung cấp cho quý vị thông qua các nhà cung cấp dịch vụ Medi-Cal Fee for Service (FFS) nếu quý vị đáp ứng các tiêu chí để nhận những dịch vụ này. Dịch vụ Drug Medi-Cal được cung cấp bởi:

Hạt	Cơ quan
Los Angeles	Ngăn Ngừa và Phòng Tránh Lạm Dụng Chất Kích Thích (SAPC) Cơ Quan Y Tế Hạt Los Angeles
Riverside	Hệ Thống Y Tế Riverside University - Sức Khỏe Hành Vi
San Bernardino	Sở Sức Khỏe Hành Vi Hạt San Bernardino
San Diego	Dịch Vụ Y Tế và Nhân Sinh Hạt San Diego Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

Dịch vụ Medi-Cal bao gồm:

- Các dịch vụ điều trị tích cực cho bệnh nhân ngoại trú
- Các dịch vụ điều trị tại nhà
- Các dịch vụ không dùng thuốc cho bệnh nhân ngoại trú
- Các dịch vụ điều trị nghiện ma túy
- Các dịch vụ điều trị bằng naltrexone dành cho tình trạng phụ thuộc opioid

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Dịch Vụ Hệ Thống Phân Phối Có Tổ Chức Drug Medi-Cal bao gồm:

- Các dịch vụ điều trị ngoại trú và ngoại trú chuyên sâu
- Thuốc điều trị nghiện (còn được gọi là Thuốc Hỗ Trợ Điều Trị)
- Dân sinh/bệnh nhân nội trú
- Kiểm soát các triệu chứng cai thuốc
- Các dịch vụ điều trị nghiện ma túy
- Dịch vụ khôi phục
- Điều phối dịch vụ chăm sóc

Ngoài các dịch vụ Drug Medi-Cal được liệt kê ở trên, quý vị có thể tiếp cận với các dịch vụ cai nghiện tự nguyện dành cho bệnh nhân nội trú nếu quý vị đáp ứng các tiêu chí.

Quý vị cũng sẽ tiếp cận các dịch vụ chăm sóc Sức Khỏe Hành Vi cần thiết về mặt y tế được Medicare bao trả và được quản lý thông qua Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần của Wellcare by Health Net. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú: Can thiệp khủng hoảng cho bệnh nhân ngoại trú, đánh giá và liệu pháp ngắn hạn, liệu pháp chuyên môn dài hạn hơn và bất kỳ dịch vụ chăm sóc phục hồi nào liên quan đến tình trạng rối loạn sử dụng chất kích thích.
- Các dịch vụ và vật tư cho bệnh nhân nội trú: Chỗ ở trong phòng hai giường trở lên, bao gồm các khu điều trị đặc biệt, vật tư và dịch vụ phụ trợ thường do cơ sở cung cấp.
- Mức độ chăm sóc nội trú và thay thế: Các dịch vụ ngoại trú tích cực và nhập viện bán phần tại cơ sở được Medicare chứng nhận.
- Cai nghiện: Các dịch vụ nội trú cai nghiện cấp tính và điều trị các bệnh trạng cấp tính liên quan đến tình trạng rối loạn sử dụng chất kích thích.
- Dịch vụ cấp cứu: Khám sàng lọc, khám và đánh giá để xác định liệu có tồn tại bệnh tâm thần cấp cứu hay không và dịch vụ chăm sóc và điều trị cần thiết để giảm nhẹ hoặc loại bỏ bệnh tâm thần cấp cứu.

Để biết thông tin về nhà cung cấp, vui lòng xem trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc của quý vị. Quý vị cũng có thể liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại www.wellcare.com/healthnetCA.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Trường hợp loại trừ và giới hạn của các dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi

Để biết danh sách các trường hợp loại trừ và giới hạn của dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, vui lòng xem Chương 4, Mục F, trang 142: Các phúc lợi *không* được chương trình của chúng tôi, Medicare hoặc Medi-Cal bao trả.

Quy trình được sử dụng để xác định tính cần thiết về mặt y tế đối với các dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi

Chương trình phải cho phép bao trả một số dịch vụ và vật tư cho dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi. Để biết chi tiết về các dịch vụ có thể cần sự chấp thuận trước, vui lòng tham khảo Chương 4, Mục D, trang 75. Để nhận sự chấp thuận trước cho những dịch vụ này, quý vị phải gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m. Chương trình sẽ giới thiệu quý vị đến một chuyên gia sức khỏe tâm thần có hợp đồng gần đó, là người sẽ đánh giá quý vị để xác định xem có cần điều trị thêm hay không. Nếu quý vị cần được điều trị, chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần có hợp đồng đó sẽ lập một kế hoạch điều trị và gửi kế hoạch đó cho Wellcare by Health Net xem xét. Các dịch vụ được đưa vào kế hoạch điều trị sẽ được bao trả khi chương trình cho phép. Nếu chương trình không phê duyệt kế hoạch điều trị đó, sẽ không có thêm dịch vụ hoặc vật tư nào được bao trả cho tình trạng đó. Tuy nhiên, chương trình có thể chuyển quý vị đến phòng sức khỏe tâm thần của hạt để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết.

Quy trình giới thiệu giữa Wellcare by Health Net và Phòng Sức Khỏe Tâm Thần (DMH) của Hạt Los Angeles và Phòng Y Tế Cộng Đồng (Ngăn Ngừa & Kiểm Soát Tình Trạng Lạm Dụng Chất Kích Thích) (DPH/SAPC) của Hạt Los Angeles, Phòng Sức Khỏe Tâm Thần Hạt Riverside, Phòng Sức Khỏe Hành Vi Hạt San Bernadino và Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Hạt San Diego:

Có thể nhận giấy giới thiệu tới các dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi của Wellcare by Health Net từ nhiều nguồn, bao gồm: các nhà cung cấp dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi của hạt, người quản lý hồ sơ của hạt, PCP, các thành viên và gia đình của họ. Những nguồn giới thiệu này có thể liên lạc với Wellcare by Health Net bằng cách gọi đến số điện thoại ở trên Thẻ ID Thành viên của quý vị. Wellcare by Health Net sẽ xác nhận tính đủ điều kiện và cho phép các dịch vụ này khi thích hợp.

Wellcare by Health Net sẽ làm việc với hạt để cung cấp giấy giới thiệu phù hợp và điều phối dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Quý vị có thể trực tiếp làm giấy giới thiệu đến Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Chuyên Môn và/hoặc Dịch Vụ Cai Nghiện Rượu Và Ma Túy của Hạt.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ điều phối dịch vụ chăm sóc bao gồm điều phối các dịch vụ giữa các PCP, nhà cung cấp dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi của Hạt, người quản lý hồ sơ của hạt, quý vị và gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị khi thích hợp.

Việc cần làm nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại về dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi

Các phúc lợi được nêu trong mục này phải tuân theo quy trình kháng cáo giống như mọi phúc lợi khác. Tham khảo Chương 9, Mục K, trang 262 để biết thêm thông tin về việc khiếu nại.

Tiếp tục chăm sóc cho các thành viên hiện đang nhận dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi

Nếu quý vị hiện đang nhận dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi, quý vị có thể yêu cầu tiếp tục đến thăm khám với nhà cung cấp của quý vị. Chúng tôi phải phê duyệt yêu cầu này nếu quý vị có thể cho chứng minh quý vị đang có mối quan hệ với nhà cung cấp của quý vị trong 12 tháng trước khi ghi danh. Nếu yêu cầu của quý vị được phê duyệt, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp mà quý vị hiện đang theo khám trong tối đa 12 tháng. Sau 12 tháng đầu tiên, chúng tôi có thể không còn bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị nữa nếu quý vị tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để được trợ giúp về yêu cầu của quý vị, vui lòng gọi tới Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

F. Dịch vụ vận chuyển

F1. Vận chuyển y tế trong các tình huống không khẩn cấp

Quý vị có quyền được vận chuyển y tế không khẩn cấp nếu quý vị có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe buýt hoặc taxi để đến buổi hẹn khám của mình. Vận chuyển y tế không khẩn cấp có thể được cung cấp cho các dịch vụ được bao trả như các cuộc hẹn y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần, lạm dụng chất kích thích và nhà thuốc. Nếu quý vị cần vận chuyển y tế không khẩn cấp, quý vị có thể trao đổi với PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp khác và yêu cầu dịch vụ này. PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp khác sẽ quyết định loại phương tiện vận chuyển tốt nhất để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nếu quý vị cần vận chuyển y tế không khẩn cấp, họ sẽ chỉ định bằng cách điền vào mẫu đơn và gửi mẫu cho Wellcare by Health Net để được phê duyệt. Tùy vào nhu cầu y tế của quý vị, việc phê duyệt sẽ có hiệu lực trong một năm. PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp khác sẽ đánh giá lại nhu cầu vận chuyển y tế không khẩn cấp của quý vị để được phê duyệt lại 12 tháng một lần.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Phương tiện vận chuyển y tế không khẩn cấp là xe cấp cứu, xe van, xe van cho xe lăn, hoặc vận chuyển đường hàng không. Wellcare by Health Net cho phép chế độ vận chuyển được bao trả với chi phí thấp nhất và phương tiện y tế không khẩn cấp phù hợp nhất cho nhu cầu y tế của quý vị khi quý vị cần đi đến cuộc hẹn. Ví dụ, nếu quý vị có thể được vận chuyển bằng xe van cho xe lăn vì lý do thể chất hoặc y tế, Wellcare by Health Net sẽ không thanh toán cho xe cấp cứu. Quý vị chỉ được phép vận chuyển bằng đường hàng không nếu tình trạng sức khỏe của quý vị khiến mọi hình thức vận chuyển mặt đất đều không thể sử dụng được.

Phải sử dụng phương tiện vận chuyển y tế không khẩn cấp khi:

- Quý vị cần vì lý do thể chất hoặc y tế được xác định bằng văn bản cho phép từ PCP hoặc nhà cung cấp khác vì quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe van để đi đến buổi hẹn của quý vị.
- Quý vị cần trợ giúp từ người lái xe đến và rời nơi cư trú, phương tiện hoặc nơi điều trị của quý vị do khuyết tật thể chất hoặc tinh thần.

Để yêu cầu vận chuyển y tế mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định để đến **buổi hẹn định kỳ** không khẩn cấp, hãy gọi Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711) trước ít nhất 72 giờ (Thứ Hai - Thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị. Đối với **các cuộc hẹn khẩn cấp**, hãy gọi càng sớm càng tốt. Chuẩn bị sẵn Thẻ ID Thành viên khi quý vị gọi. Quý vị cũng có thể gọi nếu quý vị cần thêm thông tin. Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Giới hạn vận chuyển y tế

Wellcare by Health Net bao trả phương tiện vận chuyển y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị từ nhà quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất nơi quý vị có cuộc hẹn. Dịch vụ vận chuyển y tế sẽ không được cung cấp nếu Medicare hoặc Medi-Cal không bao trả dịch vụ này. Nếu loại cuộc hẹn được Medi-Cal bao trả chứ không phải chương trình sức khỏe, Wellcare by Health Net sẽ giúp quý vị lên lịch cho dịch vụ vận chuyển. Danh sách các dịch vụ được bao trả có trong Chương 4, Mục D, trang 80 của sổ tay này. Dịch vụ vận chuyển không được bao trả ngoài mạng lưới hoặc khu vực dịch vụ của Wellcare by Health Net trừ khi được chấp thuận trước.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



F2. Dịch vụ vận chuyển phi y tế

Phúc lợi vận chuyển phi y tế bao gồm đi đến và trở về từ các cuộc hẹn của quý vị cho một dịch vụ được nhà cung cấp chấp thuận. Quý vị có thể được đưa đón miễn phí, khi quý vị:

- Đi đến và trở về từ một cuộc hẹn cho một dịch vụ được nhà cung cấp của quý vị chấp thuận, hoặc
- Lấy thuốc theo toa và vật tư y tế.

Wellcare by Health Net cho phép quý vị sử dụng xe hơi, taxi, xe buýt, hoặc phương tiện công cộng/cá nhân khác để đến cuộc hẹn phi y tế của quý vị cho các dịch vụ được nhà cung cấp của quý vị chấp thuận. Wellcare by Health Net sử dụng Access2Care để sắp xếp các dịch vụ vận chuyển được Medicare bao trả và ModivCare để sắp xếp các dịch vụ vận chuyển được Medi-Cal bao trả. Chúng tôi bao trả cho loại phương tiện vận chuyển phi y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Đôi khi, quý vị có thể được bồi hoàn cho các chuyến đi bằng phương tiện riêng mà quý vị sắp xếp. Wellcare by Health Net phải chấp thuận điều này **trước khi** quý vị được vận chuyển, và quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể đi bằng cách khác, chẳng hạn như đi xe buýt. Quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi điện hoặc gửi email, hoặc trực tiếp.

Quý vị không được hoàn tiền nếu tự lái xe.

Hoàn tiền theo dậm yêu cầu tất cả những điều sau đây:

- Giấy phép lái xe của người lái
- Giấy tờ đăng ký xe của người lái
- Bảng chứng bảo hiểm xe của người lái

Để yêu cầu chuyển đi cho dịch vụ đã được phê duyệt, hãy gọi Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711) trước ít nhất 72 giờ (Thứ Hai - Thứ Sáu) trước cuộc hẹn của quý vị. Đối với **các cuộc hẹn khẩn cấp**, hãy gọi càng sớm càng tốt. Chuẩn bị sẵn Thẻ ID Thành viên khi quý vị gọi. Quý vị cũng có thể gọi nếu quý vị cần thêm thông tin.

Lưu ý: Người Mỹ Da Đỏ có thể liên hệ với Phòng Y Tế Người Da Đỏ địa phương để yêu cầu vận chuyển phi y tế.

Giới hạn đối với vận chuyển phi y tế

Wellcare by Health Net cung cấp phương tiện vận chuyển y tế có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị từ nhà quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất nơi quý vị có cuộc hẹn. **Quý vị không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp.**

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Vận chuyển phi y tế **không** được áp dụng nếu:

- Cần phải có xe cấp cứu, xe van, xe van cho xe lăn, hoặc hình thức vận chuyển y tế không khẩn cấp khác để đi đến nơi nhận dịch vụ.
- Quý vị cần trợ giúp từ người lái xe đến và rời nơi cư trú, phương tiện hoặc nơi điều trị của quý vị do tình trạng thể chất hoặc tinh thần.
- Quý vị ngồi xe lăn và không thể di chuyển vào và ra khỏi xe mà không có sự giúp đỡ của người lái.
- Dịch vụ này không được Medicare hoặc Medi-Cal bao trả.

G. Dịch vụ được bao trả trong tình huống cấp cứu y tế, khi cấp thiết hoặc trong thảm họa

G1. Chăm sóc trong trường hợp cấp cứu y tế

Trường hợp cấp cứu y tế là một tình trạng y tế có các triệu chứng chẳng hạn như cơn đau nặng hoặc tổn thương nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, quý vị hoặc bất kỳ ai có hiểu biết trung bình về sức khỏe và y tế cũng có thể biết tình trạng này sẽ gây ra:

- Nguy cơ nghiêm trọng ảnh hưởng tới sức khỏe của quý vị hoặc của thai nhi; **hoặc**
- Tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể; **hoặc**
- Suy giảm chức năng nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể; **hoặc**
- Trong trường hợp phụ nữ mang thai đang chuyển dạ, khi:
 - không đủ thời gian để chuyển quý vị đến bệnh viện khác an toàn trước khi sinh.
 - việc chuyển đến bệnh viện khác có thể gây ra mối đe dọa tới sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc thai nhi.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị rơi vào trường hợp cấp cứu y tế:

- **Tìm trợ giúp nhanh nhất có thể.** Gọi 911 hoặc đến bệnh viện hoặc phòng cấp cứu gần nhất. Gọi xe cứu thương nếu cần. Quý vị **không** cần sự chấp thuận hoặc giấy giới thiệu từ PCP của quý vị. Quý vị không cần sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị có thể được chăm sóc y tế khẩn cấp bất cứ khi nào quý vị cần, ở bất kỳ nơi nào ở Hoa Kỳ hoặc lãnh thổ của Hoa Kỳ hoặc trên toàn thế giới, từ bất kỳ nhà cung cấp nào có giấy phép thích hợp của tiểu bang.
- **Thông báo cho chương trình của chúng tôi biết về trường hợp cấp cứu của quý vị sớm nhất có thể.** Chúng tôi sẽ theo dõi dịch vụ chăm sóc cấp cứu của quý vị. Quý vị hoặc người khác cần gọi điện để cho chúng tôi biết về dịch vụ chăm sóc cấp cứu của quý vị, thông thường là trong vòng 48 giờ. Tuy nhiên, quý vị sẽ không phải thanh toán cho dịch vụ cấp cứu nếu quý vị chậm trễ trong việc thông báo cho chúng tôi. Liên hệ Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Các dịch vụ được bao trả trong trường hợp cấp cứu y tế

Nếu quý vị cần xe cứu thương đưa quý vị tới phòng cấp cứu, chương trình của chúng tôi sẽ bao trả cho dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm, tham khảo Bảng Phúc Lợi trong **Chương 4**, Mục D, trang 80 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu y tế được bao trả ở bên ngoài Hoa Kỳ. Phúc lợi này được giới hạn ở mức \$50,000 mỗi năm. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem “Khoản Bao Trả Dịch Vụ Cấp Cứu/Khẩn Cấp Toàn Cầu” trong Bảng Phúc Lợi trong Chương 4, Mục D, trang 80 của sổ tay này hoặc liên lạc với bộ phận Dịch vụ thành viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Các nhà cung cấp chăm sóc cấp cứu cho quý vị quyết định khi nào tình trạng của quý vị ổn định và tình trạng cấp cứu y tế đã qua. Họ sẽ tiếp tục điều trị cho quý vị và sẽ liên hệ với chúng tôi để lập kế hoạch nếu quý vị cần chăm sóc theo dõi để phục hồi.

Chương trình của chúng tôi bao trả cho việc chăm sóc theo dõi của quý vị. Nếu quý vị được chăm sóc cấp cứu từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ cố gắng đưa các nhà cung cấp trong mạng lưới tiếp nhận việc chăm sóc cho quý vị sớm nhất có thể.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu nếu đó không phải trường hợp cấp cứu

Đôi khi, khó có thể xác định liệu quý vị có đang gặp trường hợp cấp cứu y tế hoặc sức khỏe hành vi hay không. Quý vị có thể đến để được chăm sóc cấp cứu và bác sĩ cho rằng đó không thực sự là trường hợp cấp cứu. Với điều kiện là quý vị có lý do hợp lý cho rằng sức khỏe của mình đang bị đe dọa nghiêm trọng, chúng tôi sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Sau khi bác sĩ cho biết đó không phải là trường hợp cấp cứu, chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc bổ sung của quý vị chỉ khi:

- Quý vị đến khám nhà cung cấp trong mạng lưới **hoặc**
- Dịch vụ chăm sóc bổ sung mà quý vị nhận được coi là “dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp” và quý vị tuân thủ các quy tắc (tham khảo Mục H2) để nhận dịch vụ này.

G2. Dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp

Dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp là dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được trong tình huống không phải là trường hợp cấp cứu nhưng cần được chăm sóc ngay lập tức. Ví dụ, căn bệnh quý vị đang mắc có thể bùng phát hoặc cơn đau họng dữ dội xảy ra vào cuối tuần và cần điều trị.

Chăm sóc cần thiết khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của chương trình chúng tôi

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp chỉ khi:

- Quý vị nhận dịch vụ chăm sóc này từ nhà cung cấp trong mạng lưới **và**
- Quý vị tuân thủ các quy tắc được mô tả trong chương này.

Nếu quý vị không thể đến khám với nhà cung cấp trong mạng lưới với lý do hợp lý, chúng tôi sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Trong những trường hợp cấp cứu nghiêm trọng: Gọi “911” hoặc tới bệnh viện gần nhất.

Nếu trường hợp của quý vị không quá nghiêm trọng: Gọi cho PCP hoặc nhóm y tế của quý vị, hoặc nếu quý vị không thể gọi cho họ hoặc quý vị cần chăm sóc y tế ngay lập tức, vui lòng đến trung tâm y tế, trung tâm chăm sóc khẩn cấp, hoặc bệnh viện gần nhất.

Nếu quý vị không chắc chắn liệu đó có phải là tình trạng y tế cấp cứu hay không, thì quý vị có thể gọi cho nhóm y tế hoặc PCP của quý vị để được trợ giúp.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nhóm y tế của quý vị luôn sẵn sàng 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, 365 ngày một năm để trả lời ngay lập tức các cuộc điện thoại của quý vị về chăm sóc y tế mà quý vị cho là cần gấp. Họ sẽ đánh giá trường hợp của quý vị và cung cấp những chỉ dẫn cho quý vị về nơi cần đến để nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Nếu quý vị không chắc liệu quý vị có rơi vào trường hợp cấp cứu hoặc cần chăm sóc khẩn cấp hay không, quý vị có thể liên lạc với Đường Dây Y Tá Tư Vấn của chúng tôi vào bất kỳ lúc nào, bất kể ngày hay đêm. Quý vị có thể liên lạc với Đường Dây Y Tá Tư Vấn bằng cách gọi đến số 1-800-893-5597 (TTY: 711) làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần. Là thành viên của Wellcare by Health Net, quý vị có quyền tiếp cận dịch vụ phân loại bệnh nhân hoặc khám sàng lọc, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm. Quý vị có thể liên hệ bộ phận Dịch vụ thành viên theo số điện thoại 1-800-431-9007 (TTY: 711) từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. nếu quý vị cần trợ giúp tìm nhà cung cấp. Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên cũng có thể chuyển kết nối quý vị tới Đường Dây Y Tá Tư Vấn.

Chăm sóc cần thiết khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ của chương trình chúng tôi

Khi quý vị đang ở bên ngoài khu vực dịch vụ của chương trình chúng tôi, quý vị có thể không được nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Trong trường hợp đó, chương trình của chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp mà quý vị nhận được từ bất kỳ nhà cung cấp nào.

Chương trình của chúng tôi không bao trả dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào khác mà quý vị nhận được ngoài Hoa Kỳ.

Các dịch vụ cần thiết khẩn cấp được nhận bên ngoài Hoa Kỳ có thể được xem là trường hợp cấp cứu thuộc phúc lợi bảo hiểm cấp cứu/khẩn cấp toàn cầu. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem “Bảo Hiểm Dịch Vụ Cấp Cứu/Khẩn Cấp Toàn Cầu” trong mục Bảng Phúc Lợi trong Chương 4, Mục D, trang 80 của tập sách này.

G3. Dịch vụ chăm sóc trong thảm họa

Nếu Thống đốc tiểu bang của quý vị, Bộ Trưởng Bộ Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, hoặc Tổng thống Hoa Kỳ tuyên bố tình trạng thảm họa hoặc tình trạng khẩn cấp trong khu vực địa lý của quý vị, quý vị vẫn có quyền được chương trình của chúng tôi chăm sóc.

Truy cập trang web của chúng tôi để biết thông tin về dịch vụ chăm sóc quý vị cần trong thảm họa được ban bố: www.wellcare.com/healthnetCA.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Trong trường hợp thảm họa được ban bố, nếu quý vị không thể sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới, quý vị có thể được nhận miễn phí dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài mạng lưới. Nếu quý vị không thể sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới trong trường hợp thảm họa được ban bố, quý vị có thể mua thuốc theo toa của mình tại một nhà thuốc ngoài mạng lưới. Tham khảo **Chương 5**, Mục A8, trang 152 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin.

H. Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị bị tính hóa đơn trực tiếp cho các dịch vụ mà chương trình của chúng tôi bao trả

Nếu một nhà cung cấp gửi cho quý vị hóa đơn thay vì gửi cho chương trình của chúng tôi, quý vị cần yêu cầu chúng tôi thanh toán hóa đơn.

Quý vị không nên tự mình chi trả hóa đơn đó. Nếu quý vị làm vậy, chúng tôi có thể không hoàn lại cho quý vị.

Nếu quý vị đã trả tiền cho các dịch vụ được bao trả hoặc nếu quý vị đã nhận hóa đơn cho các dịch vụ y tế được bao trả, hãy tham khảo **Chương 7**, Mục A, trang 175 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để tìm hiểu những việc cần làm.

H1. Việc cần làm nếu chương trình của chúng tôi không bao trả các dịch vụ

Chương trình của chúng tôi bao trả tất cả các dịch vụ:

- được xác định là cần thiết về mặt y tế, và
- được liệt kê ở Bảng Phúc Lợi của chương trình chúng tôi (tham khảo **Chương 4**, Mục D, trang 80 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị) và
- quý vị nhận khi tuân thủ các quy tắc của chương trình.

Nếu quý vị nhận các dịch vụ mà chương trình của chúng tôi không bao trả, **quý vị sẽ tự thanh toán toàn bộ chi phí.**

Nếu quý vị muốn biết liệu chúng tôi có chi trả cho bất kỳ dịch vụ hoặc sự chăm sóc y tế nào không, quý vị có quyền hỏi chúng tôi. Quý vị cũng có quyền hỏi điều này bằng văn bản. Nếu chúng tôi nói sẽ không chi trả cho các dịch vụ của quý vị, quý vị có quyền kháng cáo quyết định của chúng tôi.

Chương 9, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị giải thích về những việc cần làm nếu quý vị muốn chúng tôi bao trả một vật dụng hoặc dịch vụ y tế. Chương này cũng cho quý vị biết cách kháng cáo về quyết định bảo hiểm của chúng tôi. Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu thêm về các quyền kháng cáo của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chúng tôi sẽ chi trả cho một số dịch vụ tới đa tới một giới hạn nhất định. Nếu quý vị sử dụng quá giới hạn đó, quý vị phải thanh toán toàn bộ chi phí để được nhận nhiều hơn từ loại dịch vụ đó. Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu mức giới hạn phúc lợi và mức phúc lợi mà quý vị đã sử dụng.

I. Bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong nghiên cứu lâm sàng

I1. Định nghĩa về nghiên cứu lâm sàng

Nghiên cứu lâm sàng (còn được gọi là thử nghiệm lâm sàng) là phương pháp các bác sĩ thử nghiệm các loại thuốc hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe mới. Một nghiên cứu lâm sàng được chứng nhận bởi Medicare thường yêu cầu các tình nguyện viên tham gia nghiên cứu.

Sau khi Medicare phê duyệt nghiên cứu mà quý vị muốn tham gia, người làm việc trong nghiên cứu sẽ liên lạc với quý vị. Người đó cho quý vị biết thông tin về nghiên cứu và xem liệu quý vị có đủ tiêu chuẩn tham gia hay không. Quý vị có thể tham gia nghiên cứu nếu quý vị đáp ứng các điều kiện bắt buộc. Quý vị phải hiểu và chấp nhận những điều quý vị phải làm trong nghiên cứu.

Khi quý vị tham gia nghiên cứu, quý vị có thể tiếp tục ghi danh chương trình của chúng tôi. Theo cách đó, chương trình của chúng tôi tiếp tục bao trả các dịch vụ và chăm sóc không liên quan đến nghiên cứu của quý vị.

Nếu quý vị muốn tham gia nghiên cứu lâm sàng được Medicare phê duyệt, quý vị **không** cần sự phê duyệt của chúng tôi hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị. Các nhà cung cấp cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong nghiên cứu **không** cần phải là các nhà cung cấp trong mạng lưới.

Chúng tôi khuyến khích quý vị cho chúng tôi biết trước khi quý vị tham gia nghiên cứu lâm sàng.

Nếu quý vị có kế hoạch tham gia nghiên cứu lâm sàng, quý vị hoặc điều phối viên chăm sóc của quý vị cần liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để thông báo cho chúng tôi về việc quý vị sẽ tham gia thử nghiệm lâm sàng.

I2. Thanh toán các dịch vụ khi quý vị tham gia nghiên cứu lâm sàng

Nếu quý vị tình nguyện tham gia một nghiên cứu lâm sàng mà Medicare phê duyệt, quý vị sẽ không trả tiền cho các dịch vụ được bao trả trong nghiên cứu. Medicare thanh toán cho các dịch vụ được bao trả trong nghiên cứu cũng như chi phí thông thường liên quan đến việc chăm sóc của quý vị. Sau khi quý vị tham gia nghiên cứu lâm sàng được Medicare phê duyệt, quý vị được bao trả cho hầu hết vật tư và dịch vụ mà quý vị nhận được trong nghiên cứu. Điều này bao gồm:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Ăn ở trong quá trình nằm viện mà Medicare sẽ thanh toán ngay cả khi quý vị không tham gia nghiên cứu.
- Phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác là một phần của nghiên cứu này.
- Điều trị bất kỳ tác dụng phụ và biến chứng nào của dịch vụ chăm sóc mới đó.

Nếu quý vị tham gia một nghiên cứu mà Medicare **chưa** phê duyệt, quý vị sẽ phải trả mọi chi phí cho việc tham gia nghiên cứu.

13. Thông tin thêm về các nghiên cứu lâm sàng

Quý vị có thể tìm hiểu thêm về việc tham gia nghiên cứu lâm sàng bằng cách đọc “Medicare & Clinical Research Studies” (Medicare & Nghiên Cứu Lâm Sàng) trên trang web của Medicare (www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf). Quý vị cũng có thể gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

J. Cách thức các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị được bao trả trong một tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế

J1. Định nghĩa về tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế

Tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế là nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị mà thông thường quý vị sẽ nhận được tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn. Nếu việc nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn trái với tín ngưỡng tôn giáo của quý vị thì chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc tại tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế. Phúc lợi này chỉ dành cho các dịch vụ nội trú Medicare Part A (các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phi y tế).

J2. Dịch vụ chăm sóc từ tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế

Để nhận dịch vụ chăm sóc từ tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế, quý vị phải ký vào một tài liệu pháp lý tuyên bố rằng quý vị phản đối việc nhận điều trị y tế “không ngoại lệ”.

- Điều trị y tế “không ngoại lệ” là bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào **tự nguyện và không bắt buộc** theo bất kỳ luật pháp liên bang, tiểu bang hoặc địa phương nào.
- Điều trị y tế “ngoại lệ” là bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào **không tự nguyện và bắt buộc** theo luật pháp liên bang, tiểu bang hoặc địa phương.

Để được chương trình của chúng tôi bao trả, dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế phải đáp ứng các điều kiện sau:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc phải được Medicare chứng nhận.
- Bảo hiểm của chương trình chúng tôi cho các dịch vụ được giới hạn ở các khía cạnh phi tôn giáo của dịch vụ chăm sóc.
- Nếu quý vị nhận dịch vụ được tổ chức này cung cấp tại một cơ sở:
 - Quý vị phải mắc bệnh trạng cho phép quý vị nhận các dịch vụ được bao trả cho dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú hoặc chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn.
 - Quý vị phải được chúng tôi phê duyệt trước khi được nhận vào cơ sở đó nếu không quý vị sẽ **không** được bao trả khi ở đó.

Có bảo hiểm không giới hạn cho chăm sóc tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú này miễn là quý vị đáp ứng các yêu cầu nêu trên.

K. Thiết bị y tế lâu bền (DME)

K1. DME với tư cách là thành viên trong chương trình của chúng tôi

DME bao gồm một số thiết bị cần thiết về mặt y tế được nhà cung cấp đặt hàng như xe lăn, nạng, hệ thống đệm điện, vật tư cho bệnh tiểu đường, giường bệnh theo đơn đặt hàng của nhà cung cấp để sử dụng tại nhà, bơm để tiêm truyền qua đường tĩnh mạch (IV), thiết bị phát giọng nói, thiết bị và vật tư cấp oxy, ống phun khí dung và khung tập đi.

Quý vị luôn sở hữu một số thiết bị, chẳng hạn như bộ phận giả.

Trong mục này, chúng ta sẽ thảo luận về DME mà quý vị phải thuê. Theo chương trình Original Medicare, những người thuê một số loại DME sẽ được sở hữu những thiết bị này luôn sau khi đã trả khoản đồng thanh toán cho thiết bị này trong 13 tháng. Là thành viên trong chương trình của chúng tôi, quý vị có thể được sở hữu DME với điều kiện là thiết bị đó cần thiết về mặt y tế và quý vị có nhu cầu dài hạn đối với thiết bị đó. Ngoài ra, thiết bị đó phải được cho phép, sắp xếp và điều phối bởi PCP của quý vị, nhóm y tế và/hoặc Wellcare by Health Net. Gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711) để tìm hiểu về các yêu cầu thuê hoặc sở hữu thiết bị y tế lâu bền và hồ sơ tài liệu quý vị cần phải cung cấp. Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Trong một số tình huống giới hạn, chúng tôi chuyển giao quyền sở hữu thiết bị DME cho quý vị. Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu về các yêu cầu mà quý vị phải đáp ứng và các tài liệu quý vị cần cung cấp.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị có được quyền sở hữu loại thiết bị y tế lâu bền đó trong khi là thành viên chương trình của chúng tôi, và thiết bị yêu cầu bảo dưỡng, thì nhà cung cấp được phép tính hóa đơn chi phí sửa chữa.

K2. Quyền sở hữu DME nếu quý vị chuyển sang Original Medicare

Nếu quý vị chưa có quyền sở hữu thiết bị DME trong thời gian quý vị tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị phải trả 13 khoản tiền liên tiếp mới sau khi quý vị chuyển sang tham gia chương trình Original Medicare để được sở hữu thiết bị này. Số tiền mà quý vị đã trả khi còn trong chương trình của chúng tôi sẽ **không** được tính vào số tiền của 13 lần thanh toán liên tiếp này.

Nếu quý vị đã trả ít hơn 13 khoản tiền cho thiết bị DME theo chương trình Original Medicare **trước khi** quý vị tham gia vào chương trình của chúng tôi thì các khoản tiền trả trước đó của quý vị không được tính vào 13 khoản thanh toán liên tiếp này. Quý vị phải trả 13 khoản tiền liên tiếp mới sau khi quý vị chuyển qua chương trình Original Medicare để được sở hữu thiết bị này. Không có trường hợp ngoại lệ nào áp dụng cho trường hợp này khi quý vị chuyển trở lại chương trình Original Medicare.

K3. Phúc lợi về thiết bị oxy với tư cách là thành viên trong chương trình của chúng tôi

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận thiết bị oxy được Medicare bao trả và quý vị là thành viên của chương trình chúng tôi, chúng tôi sẽ bao trả:

- Thuê thiết bị oxy
- Cung cấp oxy và hàm lượng oxy
- Ống và phụ kiện liên quan để cung cấp oxy và hàm lượng oxy
- Bảo trì và sửa chữa thiết bị oxy

Phải trả lại thiết bị oxy cho chủ sở hữu khi không còn cần thiết về mặt y tế cho quý vị hoặc nếu quý vị rời chương trình của chúng tôi.

K4. Thiết bị oxy khi quý vị chuyển sang Original Medicare

Khi thiết bị oxy cần thiết về mặt y tế và **quý vị rời chương trình của chúng tôi và chuyển sang Original Medicare**, quý vị thuê dụng cụ này từ nhà cung cấp trong 36 tháng. Khoản thanh toán tiền thuê hàng tháng bao gồm thiết bị oxy và vật tư cũng như dịch vụ được liệt kê ở trên.

Nếu thiết bị oxy cần thiết về mặt y tế **sau khi quý vị thuê trong 36 tháng**, nhà cung cấp của quý vị phải cung cấp:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Thiết bị oxy, vật tư và dịch vụ thêm 24 tháng nữa.
- Thiết bị oxy và vật tư trong 5 năm nếu cần thiết về mặt y tế.

Nếu thiết bị oxy vẫn cần thiết về mặt y tế **khi hết thời hạn 5 năm**:

- Nhà cung cấp của quý vị không còn phải cung cấp thiết bị này nữa và quý vị có thể chọn thiết bị thay thế từ bất kỳ nhà cung cấp nào.
- Thời hạn 5 năm mới bắt đầu.
- Quý vị thuê từ nhà cung cấp trong 36 tháng.
- Sau đó nhà cung cấp của quý vị phải cung cấp thiết bị oxy, vật tư và dịch vụ trong thêm 24 tháng nữa.
- Chu kỳ mới bắt đầu 5 năm một lần miễn là thiết bị oxy còn cần thiết về mặt y tế.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 4: Bảng Phúc Lợi

Giới thiệu

Chương này cho quý vị biết về các dịch vụ chương trình của chúng tôi bao trả và bất kỳ hạn chế hoặc giới hạn nào đối với các dịch vụ đó. Chương này cũng cho quý vị biết về các phúc lợi không được bao trả theo chương trình của chúng tôi. Các thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Các thành viên mới của Wellcare by Health Net: Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ được ghi danh vào Wellcare by Health Net để được hưởng phúc lợi Medicare của mình vào ngày đầu tiên của tháng sau khi quý vị yêu cầu ghi danh vào Wellcare by Health Net. Quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ Medi-Cal từ chương trình sức khỏe Medi-Cal trước đó thêm một tháng nữa. Sau đó, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ Medi-Cal thông qua Wellcare by Health Net. Sẽ không có giai đoạn không được bảo hiểm nào trong bảo hiểm Medi-Cal của quý vị. Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711) nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào. Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Mục Lục

A. Các dịch vụ được bao trả của quý vị	74
A1. Trong các trường hợp cấp cứu về sức khỏe cộng đồng	74
B. Quy tắc chống lại việc nhà cung cấp tính phí các dịch vụ cho quý vị.....	74
C. Giới thiệu về Bảng Phúc Lợi của chương trình chúng tôi.....	75
D. Bảng Phúc Lợi của chương trình chúng tôi.....	80
E. Các phúc lợi được bao trả bên ngoài chương trình của chúng tôi.....	140

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



E1. Chương Trình Hỗ Trợ Tái Hòa Nhập Cộng Đồng California (CCT)	140
E2. Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal	141
E3. Dịch vụ chăm sóc cuối đời	141
F. Các phúc lợi không được chương trình của chúng tôi, Medicare hoặc Medi-Cal bao trả	142

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Các dịch vụ được bao trả của quý vị

Chương này cho quý vị biết các dịch vụ được chương trình của chúng tôi bao trả. Quý vị cũng có thể tìm hiểu về các dịch vụ không được bao trả. Thông tin về phúc lợi thuốc nằm ở **Chương 5**, Mục A, trang 148. Chương này cũng giải thích về các giới hạn đối với một số dịch vụ.

Vì quý vị nhận hỗ trợ từ Medi-Cal, quý vị không phải thanh toán cho các dịch vụ được bao trả của quý vị với điều kiện là quý vị phải tuân thủ các quy tắc của chương trình chúng tôi. Tham khảo **Chương 3**, Mục B trang 45 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thông tin chi tiết về quy tắc của chương trình.

Nếu quý vị cần trợ giúp tìm hiểu về những dịch vụ nào được bao trả, hãy gọi cho điều phối viên chăm sóc của quý vị và/hoặc Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

A1. Trong các trường hợp cấp cứu về sức khỏe cộng đồng

Wellcare by Health Net sẽ tuân theo bất kỳ và tất cả các hướng dẫn của tiểu bang và/hoặc liên bang liên quan đến trường hợp cấp cứu sức khỏe cộng đồng (PHE). Trong thời gian PHE, chương trình sẽ cung cấp tất cả bảo hiểm cần thiết dành cho thành viên của chúng tôi. Mức bảo hiểm có thể khác nhau tùy vào dịch vụ nhận được và thời gian PHE. Vui lòng truy cập trang web của chúng tôi để biết thêm thông tin về cách nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết trong thời gian PHE www.wellcare.com/healthnetCA hoặc gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Quý vị có thể liên lạc Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số điện thoại 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

B. Quy tắc chống lại việc nhà cung cấp tính phí các dịch vụ cho quý vị

Chúng tôi không cho phép nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi tính hóa đơn dịch vụ được bao trả cho quý vị. Chúng tôi thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp của chúng tôi và chúng tôi bảo vệ quý vị khỏi bị tính bất kì chi phí nào. Điều này áp dụng kể cả khi chúng tôi thanh toán cho nhà cung cấp ít hơn số tiền mà nhà cung cấp tính phí cho một dịch vụ.

Quý vị sẽ không bao giờ nhận hóa đơn từ nhà cung cấp cho các dịch vụ được bao trả. Nếu quý vị nhận hóa đơn, tham khảo **Chương 7**, Mục A, trang 175 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị hoặc gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



C. Giới thiệu về Bảng Phúc Lợi của chương trình chúng tôi

Bảng Phúc Lợi này cho quý vị biết về những dịch vụ được chương trình thanh toán. Bảng này liệt kê các dịch vụ được bao trả theo thứ tự bảng chữ cái và giải thích.

Chúng tôi chỉ thanh toán cho các dịch vụ được liệt kê trong Bảng Phúc Lợi khi đáp ứng các quy tắc sau đây. Quý vị **không** phải thanh toán bất kỳ chi phí nào cho những dịch vụ được liệt kê trong Bảng Phúc Lợi, với điều kiện là quý vị phải đáp ứng các yêu cầu được mô tả dưới đây.

- Chúng tôi phải cung cấp các dịch vụ được Medicare và Medi-Cal bao trả của quý vị theo các quy tắc do Medicare và Medi-Cal đặt ra.
- Các dịch vụ này (bao gồm các dịch vụ chăm sóc y tế, sức khỏe hành vi và lạm dụng chất kích thích, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, vật tư, thiết bị và thuốc) phải “cần thiết về mặt y tế”. Cần thiết về mặt y tế mô tả các dịch vụ, vật tư hoặc các thuốc mà quý vị cần để ngăn ngừa, chẩn đoán hoặc điều trị một tình trạng y tế hoặc duy trì tình trạng sức khỏe hiện tại của quý vị. Điều này bao gồm cả chăm sóc giúp quý vị không phải đến bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng. Đồng thời cũng có nghĩa là các dịch vụ, vật tư hoặc thuốc đáp ứng các tiêu chuẩn được chấp nhận trong y tế. Một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế khi dịch vụ đó là hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh nghiêm trọng hay tàn tật nghiêm trọng, hay làm giảm bớt cơn đau nặng.
- Quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Nhà cung cấp trong mạng lưới là nhà cung cấp làm việc với chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi **không** thanh toán cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới. **Chương 3**, Mục D, trang 48 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị cung cấp thêm thông tin về việc sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới và các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Quý vị có một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) hoặc một nhóm chăm sóc cung cấp và quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị. Trong hầu hết các trường hợp, PCP của quý vị phải phê duyệt trước khi quý vị có thể thăm khám với nhà cung cấp mà không phải là PCP của quý vị hoặc sử dụng các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của chương trình. Thủ tục này được gọi là sự giới thiệu. **Chương 3**, Mục D, trang 48 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị cung cấp thêm thông tin về việc xin giấy giới thiệu và khi nào quý vị **không** cần giấy giới thiệu.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp liên kết với nhóm y tế của PCP của quý vị. Tham khảo **Chương 3**, Mục D, trang 48 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin.
- Chúng tôi chỉ bao trả một số dịch vụ được liệt kê trong Bảng Phúc Lợi nếu bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác trong mạng lưới xin phê duyệt của chúng tôi trước. Điều này được gọi là sự chấp thuận trước. Chúng tôi đánh dấu các dịch vụ được bao trả trong Bảng Phúc Lợi cần có sự chấp thuận trước bằng cách in nghiêng.
- Nếu quý vị đang ở trong giai đoạn 6 tháng được coi là tiếp tục đủ điều kiện, chúng tôi sẽ tiếp tục cung cấp tất cả các phúc lợi Medicare được chương trình Medicare Advantage bao trả. Tuy nhiên, trong giai đoạn này, chương trình Medicare Advantage của chúng tôi cũng chịu trách nhiệm tiếp tục bao trả các phúc lợi Medi-Cal được nêu rõ trong thỏa thuận của chương trình chúng tôi với Cơ Quan Medicaid Tiểu Bang của quý vị. Các khoản chia sẻ chi phí Medicare cho các phúc lợi Medicare cơ bản và bổ sung không thay đổi trong giai đoạn này. Số tiền quý vị chi trả phụ thuộc vào mức độ phúc lợi Medicaid mà quý vị có.

Thông Tin Phúc Lợi Quan Trọng cho tất cả Thành Viên Tham Gia Dịch Vụ Lập Kế Hoạch Chăm Sóc Sức Khỏe Thể Chất và Tinh Thần (WHP)

- Vì chương trình của chúng tôi tham gia Chương Trình Thiết Kế Bảo Hiểm Dựa Trên Giá Trị, quý vị sẽ đủ điều kiện nhận các dịch vụ WHP sau, bao gồm các dịch vụ lập kế hoạch chăm sóc trước (ACP):
 - Nếu quý vị không thể đưa ra quyết định cho bản thân trong tương lai về việc chăm sóc sức khỏe của mình, các chuyên gia y tế có thể đảm bảo mong muốn của quý vị được tuân theo. Lập kế hoạch chăm sóc trước có nghĩa là trao đổi và đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc mà quý vị mong muốn trong tương lai.
 - Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị điền các biểu mẫu cần thiết để cung cấp cho một người nào đó quyền hợp pháp để đưa ra các quyết định y tế cho quý vị nếu quý vị không thể đưa ra quyết định cho chính mình.
- Quý vị có thể được hỗ trợ lập kế hoạch chăm sóc trước bất cứ lúc nào bằng cách liên hệ với chương trình của chúng tôi.
- WHP và ACP là tự nguyện và quý vị có quyền từ chối các dịch vụ này

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Thông Tin Phúc Lợi Quan Trọng cho Thành Viên Đủ Điều Kiện Để Nhận “Extra Help”:

- Nếu quý vị được nhận “Extra Help” để thanh toán chi phí chương trình thuốc theo toa Medicare, chẳng hạn như phí bảo hiểm, khoản khấu trừ và đồng bảo hiểm, quý vị có thể đủ điều kiện nhận các phúc lợi bổ sung có mục tiêu khác và/hoặc chia sẻ chi phí giảm có mục tiêu.
- Vui lòng xem Bảng Phúc Lợi Y Tế trong Chương 4, Mục D, trang 80 để biết thêm chi tiết.
- Các thành viên đủ điều kiện để được miễn chia sẻ chi phí cho thuốc Part D. Xem Chương 6 để biết thêm chi tiết.

Medicare chấp thuận cho Wellcare by Health Net cung cấp các phúc lợi này trong chương trình Thiết Kế Bảo Hiểm Dựa Trên Giá Trị. Chương trình này cho phép Medicare thử những cách mới để cải thiện các chương trình Medicare Advantage.

- **Thông Tin Quan Trọng Về Phúc Lợi Dành Cho Thành Viên Mắc Một Số Bệnh Mạn Tính.**

Nếu quý vị mắc (các) bệnh mãn tính sau đây và đáp ứng một số tiêu chí y tế nhất định, quý vị có thể đủ điều kiện hưởng các phúc lợi bổ sung:

- **Bệnh tự miễn, giới hạn ở:**
 - Viêm đa động mạch nút (còn được gọi là PAN, viêm và suy yếu động mạch)
 - Viêm đa khớp dạng thấp (còn được gọi là PMR, viêm/đau/cứng ở vai và hông)
 - Viêm đa cơ (còn được gọi là bệnh viêm cơ, yếu cơ)
 - Bệnh thấp khớp (còn gọi là RA, đau/cứng khớp)
 - Lupus ban đỏ toàn thân (còn được gọi là Lupus)
- **Ung thư (ngoại trừ các triệu chứng tiền ung thư hoặc tình trạng ác tính (Giai đoạn 0))**
- **Rối loạn về tim mạch, giới hạn ở:**
 - Rối loạn nhịp tim (còn được gọi là nhịp tim bất thường)
 - Rối loạn huyết khối tĩnh mạch mạn tính (còn gọi là cục máu đông ở chân)
 - Bệnh động mạch vành (còn được gọi là tiền sử đau ngực, đau tim hoặc xơ cứng động mạch tim)
 - Bệnh động mạch ngoại biên (còn được gọi là xơ cứng động mạch chân)
- **Rối loạn do rượu mạn tính hoặc rối loạn sử dụng chất kích thích khác**
- **Suy tim mạn tính**
- **Rối loạn phổi mạn tính, giới hạn ở:**
 - Hen suyễn
 - Viêm phế quản mạn tính
 - Khí thũng phổi

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Xơ phổi (còn được gọi là sẹo mô phổi)
 - Tăng áp phổi (còn được gọi là cao huyết áp trong phổi)
 - **Các bệnh trạng sức khỏe tâm thần mạn tính và khuyết tật, giới hạn ở:**
 - Rối loạn lưỡng cực
 - Rối loạn trầm cảm nặng
 - Bệnh hoang tưởng
 - Tâm thần phân liệt
 - Rối loạn phân liệt cảm xúc
 - **Sa sút trí tuệ**
 - **Đái tháo đường (còn được gọi là Bệnh tiểu đường Tuýp I hoặc Tuýp II)**
 - **HIV/AIDS**
 - **Bệnh gan giai đoạn cuối**
 - **Bệnh thận giai đoạn cuối (ESRD) cần chạy thận**
 - **Rối loạn thần kinh, giới hạn ở:**
 - Hội chứng xơ cứng teo cơ một bên (ALS)
 - Động kinh
 - Tê liệt diện rộng (tức là liệt nửa người, liệt tứ chi, liệt chi dưới, liệt một chi)
 - Bệnh Huntington
 - Đa xơ cứng (MS)
 - Bệnh Parkinson
 - Bệnh đa dây thần kinh
 - Hẹp ống sống
 - Thiếu hụt thần kinh liên quan đến đột quỵ
 - **Rối loạn huyết khối nghiêm trọng giới hạn ở:**
 - Thiếu máu bất sản
 - Rối loạn huyết khối tĩnh mạch mạn tính
 - Bệnh máu khó đông
 - Bệnh xuất huyết giảm tiểu cầu miễn dịch
 - Hội chứng rối loạn sinh tủy
 - Bệnh hồng cầu lưỡi liềm (không bao gồm đặc điểm tế bào hình liềm)
 - **Đột quỵ**
- Chương trình của quý vị bao gồm Phúc Lợi Bổ Sung Đặc Biệt Cho Bệnh Mạn Tính (SSBCI). Các phúc lợi bổ sung này chỉ được cung cấp cho các thành viên có rủi ro cao và mắc bệnh mạn tính, đồng thời đáp ứng các tiêu chí bổ sung về tính đủ điều kiện.
 - **Thành viên phải đáp ứng và duy trì cả ba tiêu chí đủ điều kiện dưới đây để đủ tiêu chuẩn:**
 1. Thành viên phải có yêu cầu quản lý chăm sóc **chuyên sâu**.
 - Dựa trên đánh giá của bác sĩ về bệnh nhân có từ 2 lần nhập viện điều trị nội trú trở lên trong 60 ngày qua **HOẶC** có từ 3 lần vào phòng cấp cứu trở lên trong 60 ngày qua.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

2. Thành viên phải có nguy cơ cao cần nhập viện.
 - Dựa trên đánh giá của bác sĩ về bệnh nhân có nguy cơ cao phải nằm viện ngoài dự kiến trong 60 ngày tới.
 3. Thành viên hiện phải có chẩn đoán được lập hồ sơ là mắc một hoặc nhiều bệnh trạng phức tạp và bệnh đi kèm đủ điều kiện. Bệnh trạng này phải đe dọa đến tính mạng hoặc hạn chế đáng kể sức khỏe hoặc chức năng tổng thể của thành viên.
 - Sau lần khám bắt buộc tại văn phòng, bác sĩ gửi yêu cầu bồi thường có (các) mã chẩn đoán cho (các) tình trạng đủ điều kiện đủ tiêu chuẩn.
- Tính đủ điều kiện được xác định theo quyết định của chương trình của quý vị thông qua các quy trình xem xét lịch sử yêu cầu bồi thường, phân loại rủi ro và các thông tin khác. Những thành viên không tự động đủ điều kiện sẽ được yêu cầu lên lịch khám với bác sĩ của họ để đảm bảo có đủ giấy tờ (ví dụ như yêu cầu bồi thường, đánh giá đủ tiêu chuẩn) để xác thực tính đủ điều kiện.
 1. Bắt buộc phải xác nhận tất cả các tiêu chí đã được đáp ứng trước khi được quyền tiếp cận những phúc lợi này.
 2. Tất cả các phúc lợi sẽ chấm dứt vào ngày 31/12/2023 và thành viên sẽ được yêu cầu xác định lại tính đủ điều kiện lại mỗi năm chương trình.
 - Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số ở mặt sau thẻ ID của quý vị.
 - Tham khảo dòng “Trợ giúp cho một số bệnh mạn tính” trong Bảng Phúc Lợi để biết thêm thông tin.
 - Tất cả các dịch vụ phòng ngừa đều miễn phí. Quý vị sẽ thấy quả táo này bên cạnh các dịch vụ phòng ngừa trong Bảng Phúc Lợi.



- **Hỗ Trợ Cộng Đồng:** *Hỗ Trợ Cộng Đồng có thể được cung cấp theo Kế Hoạch Chăm Sóc Cá Nhân của quý vị.* Hỗ Trợ Cộng Đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và tiết kiệm chi phí. Các dịch vụ này là tùy chọn cho các thành viên. Nếu quý vị đủ điều kiện, các dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Các dịch vụ không thay thế những phúc lợi mà quý vị đã nhận theo Medi-Cal. Ví dụ về Hỗ Trợ Cộng Đồng mà chúng tôi cung cấp bao gồm thực phẩm hỗ trợ y tế và bữa ăn hoặc bữa ăn được chế biến phù hợp về mặt y tế, trợ giúp cho quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị, hoặc thanh nắm trong nhà tắm và bờ dốc. Nếu quý vị cần giúp đỡ hoặc muốn tìm hiểu về cách nhận Hỗ Trợ Cộng Đồng có thể được cung cấp cho quý vị, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711), điều phối viên chăm sóc hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Giờ làm việc của Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên là: Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



D. Bảng Phúc Lợi của chương trình chúng tôi

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
 Khám sàng lọc phình động mạch chủ bụng Chúng tôi chi trả cho một lần siêu âm sàng lọc cho những người có nguy cơ mắc bệnh. Chương trình này chỉ bao trả dịch vụ khám sàng lọc này nếu quý vị có một số yếu tố nguy cơ và nếu quý vị nhận sự giới thiệu dịch vụ đó từ bác sĩ, trợ lý bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng hoặc chuyên gia điều dưỡng lâm sàng của mình.	\$0
Châm cứu Chúng tôi chi trả cho tối đa hai dịch vụ châm cứu ngoại trú trong một tháng theo lịch bất kỳ, hoặc thường xuyên hơn nếu các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế. Chúng tôi cũng chi trả cho tối đa 12 lần châm cứu trong 90 ngày nếu quý vị bị đau thất lưng mạn tính, được xác định là: • kéo dài 12 tuần trở lên; • không rõ ràng (không thể xác định được nguyên nhân tổng thể, chẳng hạn như không liên quan đến bệnh di căn, viêm nhiễm hoặc nhiễm trùng); • không liên quan đến giải phẫu; và • không liên quan đến việc mang thai. Ngoài ra, chúng tôi chi trả thêm 8 buổi châm cứu cho tình trạng đau thất lưng mạn tính nếu bệnh của quý vị có dấu hiệu cải thiện. Quý vị có thể không được nhận hơn 20 lần điều trị châm cứu cho tình trạng đau thất lưng mạn tính mỗi năm. Điều trị châm cứu cho tình trạng đau thất lưng mạn tính phải dừng lại nếu tình trạng bệnh của quý vị không thuyên giảm hoặc trở nên tồi tệ hơn. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Châm cứu (tiếp theo) Chương trình của chúng tôi cũng bao trả cho dịch vụ châm cứu bổ sung (Không được Medicare bao trả) tối đa tổng cộng 24 lần mỗi năm. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải sử dụng một nhà cung cấp có hợp đồng để nhận các dịch vụ được bao trả. Vui lòng liên hệ với chương trình của chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc về cách sử dụng phúc lợi này. Các dịch vụ châm cứu được bao trả gồm có: • Một lần khám cho bệnh nhân mới hoặc khám cho bệnh nhân chính thức để đánh giá ban đầu cho một vấn đề sức khỏe mới phát sinh hoặc một cơn bệnh mới phát • Khám cho bệnh nhân chính thức (trong vòng 3 năm sau lần khám cho bệnh nhân mới) • Các lần khám theo dõi tại phòng mạch - có thể cần dịch vụ châm cứu hoặc tái khám • Ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác trong mạng lưới • Dịch vụ khẩn cấp và cấp cứu. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu</i>	
Khám sàng lọc và tư vấn về lạm dụng rượu bia Chúng tôi chi trả cho một lần khám sàng lọc cho tình trạng lạm dụng rượu bia (SABIRT) cho người lớn lạm dụng rượu bia nhưng không nghiện rượu bia. Điều này bao gồm cả phụ nữ mang thai. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Khám sàng lọc và tư vấn về lạm dụng rượu bia (tiếp theo) Nếu kết quả khám sàng lọc của quý vị cho thấy có lạm dụng rượu bia, quý vị có thể nhận được tối đa bốn buổi tư vấn ngắn trực tiếp mỗi năm (nếu quý vị có khả năng và tỉnh táo trong suốt buổi tư vấn) với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính hoặc bác sĩ đủ tiêu chuẩn tại cơ sở chăm sóc chính.	
Dịch vụ xe cứu thương Các dịch vụ xe cứu thương được bao trả bao gồm dịch vụ cứu thương đường bộ, dịch vụ cứu thương bằng máy bay cánh cố định và máy bay cánh quạt (trực thăng). Xe cứu thương sẽ đưa quý vị tới địa điểm gần nhất có thể chăm sóc cho quý vị. Tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức các phương thức vận chuyển khác để đến địa điểm chăm sóc có thể gây rủi ro cho sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Dịch vụ xe cứu thương trong những trường hợp khác phải được chúng tôi phê duyệt. Trong những trường hợp không phải là trường hợp cấp cứu, chúng tôi có thể thanh toán cho xe cứu thương. Tình trạng của quý vị phải đủ nghiêm trọng đến mức các phương thức vận chuyển khác để đến địa điểm chăm sóc có thể gây rủi ro cho tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị. <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0
Khám sức khỏe định kỳ hàng năm Khám sức khỏe hàng năm gồm có khám tim, phổi, bụng và hệ thần kinh cũng như khám cơ thể (ở đầu, cổ và tứ chi) và tiền sử chi tiết về y tế/tiền sử của gia đình, ngoài những dịch vụ được cung cấp trong buổi khám sức khỏe hàng năm.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán		Số tiền quý vị phải trả
	Khám sức khỏe hàng năm Quý vị nên khám hàng năm. Dịch vụ này nhằm lập hoặc cập nhật chương trình phòng ngừa dựa trên các yếu tố nguy cơ hiện tại của quý vị. Chúng tôi chi trả cho dịch vụ này 12 tháng một lần.	\$0
	Dịch Vụ Phòng Bệnh Hen Suyễn Quý vị có thể được giáo dục về bệnh hen suyễn và đánh giá môi trường trong nhà để tìm các tác nhân thường thấy trong nhà cho những người bị hen suyễn kiểm soát kém.	\$0
	Đánh giá mật độ xương Chúng tôi chi trả cho một số thủ thuật nhất định cho các thành viên đủ tiêu chuẩn (thông thường là những người có nguy cơ bị mất khối lượng xương hoặc có nguy cơ bị loãng xương). Những thủ thuật này xác định mật độ xương, phát hiện tình trạng mất xương, hoặc xác định chất lượng xương. Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ này 24 tháng một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y tế. Chúng tôi cũng chi trả cho bác sĩ để xem xét và đánh giá kết quả.	\$0
	Khám tầm soát ung thư vú (chụp nhũ ảnh) Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau: • Một lần chụp nhũ ảnh cơ bản ở độ tuổi từ 35 đến 39 • Một lần chụp nhũ ảnh tầm soát mỗi 12 tháng đối với phụ nữ từ 40 tuổi trở lên • Khám vú lâm sàng 24 tháng một lần	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán		Số tiền quý vị phải trả
	Dịch vụ phục hồi chức năng tim Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ phục hồi chức năng tim chẳng hạn như tập thể dục, giáo dục và tư vấn. Thành viên phải đáp ứng một số điều kiện để nhận được giấy giới thiệu của bác sĩ. Chúng tôi cũng bao trả cho các chương trình phục hồi chức năng tim chuyên sâu, tích cực hơn các chương trình phục hồi chức năng tim thông thường. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i>	\$0
	Thăm khám làm giảm nguy cơ mắc bệnh tim mạch (tim) (liệu pháp cho bệnh tim) Chúng tôi chi trả cho một lần khám mỗi năm hoặc nhiều hơn nếu cần thiết về mặt y tế, với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị để giúp quý vị giảm nguy cơ mắc bệnh tim. Trong lần khám này, bác sĩ của quý vị có thể: • Thảo luận về việc sử dụng aspirin, • Kiểm tra huyết áp của quý vị, và/hoặc • Cho quý vị lời khuyên để đảm bảo rằng quý vị ăn uống tốt.	\$0
	Xét nghiệm phát hiện bệnh tim mạch (tim) Chúng tôi chi trả cho các xét nghiệm máu để kiểm tra xem có mắc bệnh tim mạch hay không mỗi 5 năm (60 tháng) một lần. Các xét nghiệm máu này cũng kiểm tra xem có các khuyết tật do nguy cơ mắc bệnh tim cao hay không.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
 Khám tầm soát ung thư cổ tử cung và âm đạo Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau: • Cho tất cả phụ nữ: Các xét nghiệm Pap và khám xương chậu 24 tháng một lần • Với những phụ nữ có nguy cơ cao mắc ung thư cổ tử cung hoặc ung thư âm đạo: cần làm xét nghiệm Pap 12 tháng một lần • Đối với phụ nữ có kết quả xét nghiệm Pap bất thường trong vòng 3 năm trở lại đây và trong độ tuổi sinh sản: cần làm xét nghiệm Pap 12 tháng một lần • Đối với phụ nữ từ 30 - 65 tuổi: xét nghiệm siêu vi papilloma ở người (HPV) hoặc xét nghiệm Pap và HPV mỗi 5 năm một lần	\$0
Dịch vụ chỉnh nắn xương Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau: • Điều chỉnh nắn thẳng cột sống Chương trình của chúng tôi cũng bao trả cho dịch vụ chỉnh nắn xương bổ sung (Không được Medicare bao trả) tối đa 24 lần mỗi năm. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
 Khám tầm soát ung thư đại tràng Với người từ 50 tuổi trở lên, chúng tôi chi trả cho những dịch vụ sau đây: • Nội soi đại tràng sigma bằng ống dẻo (hoặc khám sàng lọc bằng thụt bari) 48 tháng một lần • Xét nghiệm máu trong phân, 12 tháng một lần • Xét nghiệm máu trong phân dựa trên guaiac hoặc xét nghiệm hóa miễn dịch phân, 12 tháng một lần • Khám tầm soát đại tràng dựa trên ADN, 3 năm một lần • Nội soi đại tràng mười năm một lần (nhưng không thực hiện trong vòng 48 tháng kể từ thời điểm thực hiện nội soi đại tràng sigma tầm soát) • Nội soi đại tràng (hoặc khám sàng lọc bằng thụt bari) cho những người có nguy cơ cao mắc ung thư đại tràng, 24 tháng một lần.	\$0
Dịch Vụ Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS) CBAS là chương trình dịch vụ ngoại trú, tại cơ sở, nơi mọi người tham gia theo một lịch biểu. Chương trình này cung cấp các dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, liệu pháp (bao gồm vật lý trị liệu, trị liệu cơ năng và âm ngữ trị liệu), dịch vụ chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ cho gia đình/người chăm sóc, dịch vụ dinh dưỡng, vận chuyển và các dịch vụ khác. Chúng tôi chi trả cho CBAS nếu quý vị đáp ứng các tiêu chí về tính đủ điều kiện. Lưu ý: Nếu không có cơ sở CBAS, chúng tôi có thể cung cấp riêng các dịch vụ này. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
 Tư vấn ngừng hút thuốc hoặc ngừng sử dụng thuốc lá Nếu quý vị hút thuốc, nhưng không có dấu hiệu hay triệu chứng của bệnh liên quan đến thuốc lá và muốn hoặc cần bỏ thuốc lá: - Chúng tôi chi trả hai đợt cai thuốc lá trong khoảng thời gian 12 tháng như một dịch vụ phòng ngừa. Dịch vụ này là miễn phí cho quý vị. Mỗi đợt cai thuốc lá bao gồm tối đa bốn lần tư vấn trực tiếp. Nếu quý vị hút thuốc và đã được chẩn đoán mắc bệnh liên quan đến thuốc lá hoặc đang dùng thuốc có thể bị thuốc lá ảnh hưởng: - Chúng tôi chi trả cho hai đợt tư vấn cai thuốc lá trong khoảng thời gian 12 tháng. Mỗi đợt tư vấn bao gồm tối đa bốn lần khám trực tiếp. Nếu quý vị đang mang thai, quý vị có thể nhận dịch vụ tư vấn cai thuốc lá không hạn chế nhưng cần có sự chấp thuận trước.	\$0
Dịch vụ nha khoa Một số dịch vụ nha khoa, bao gồm nhưng không giới hạn ở làm sạch, trám, và răng giả được cung cấp thông qua Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal hoặc FFS Medi-Cal. Các dịch vụ bổ sung: Ngoài các phúc lợi nha khoa được chương trình Medi-Cal của quý vị bao trả, chương trình Medicare của chúng tôi còn bao trả cho các dịch vụ và thủ thuật nha khoa bổ sung. Những dịch vụ này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở các dịch vụ sau: Mão răng - kim loại quý - mỗi chiếc răng mỗi 5 năm một lần Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán		Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ nha khoa (tiếp theo) Phục hình răng miệng (răng giả) - mỗi 2 năm một hàm Cầu răng - mỗi 5 năm một chiếc răng Có áp dụng các trường hợp loại trừ và giới hạn. Quý vị có thể tìm thông tin chi tiết về các phúc lợi nha khoa Medi-Cal tại https://smilecalifornia.org <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>		
	Khám tầm soát bệnh trầm cảm Chúng tôi chi trả cho khám tầm soát bệnh trầm cảm mỗi năm. Phải thực hiện khám tầm soát này tại cơ sở chăm sóc chính có thể cung cấp phương pháp điều trị theo dõi và sự giới thiệu.	\$0
	Khám tầm soát bệnh tiểu đường Chúng tôi chi trả cho loại khám tầm soát này (bao gồm xét nghiệm glucose lúc đói) nếu quý vị có bất kỳ yếu tố nguy cơ nào sau đây: • Cao huyết áp (tăng huyết áp) • Tiền sử mức cholesterol và triglyceride bất thường (rối loạn lipid máu) • Béo phì • Tiền sử đường huyết (glucose) cao Các xét nghiệm có thể được bao trả trong một số trường hợp khác, chẳng hạn như quý vị bị thừa cân và có tiền sử gia đình mắc bệnh tiểu đường. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán		Số tiền quý vị phải trả
	Khám tầm soát bệnh tiểu đường (tiếp theo) Tùy thuộc vào kết quả xét nghiệm, quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận tối đa hai lần khám tầm soát bệnh tiểu đường mỗi 12 tháng.	
	Đào tạo về tự quản lý bệnh tiểu đường, dịch vụ và vật tư cho bệnh tiểu đường Chúng tôi chi trả những dịch vụ sau đây cho tất cả những người mắc bệnh tiểu đường (dù họ có sử dụng insulin hay không): - Vật tư để theo dõi lượng glucose trong máu của quý vị, bao gồm các vật tư sau: - Thiết bị theo dõi lượng glucose trong máu - Que thử glucose trong máu - Thiết bị lấy máu và kim lấy máu - Giải pháp kiểm soát lượng glucose để kiểm tra độ chính xác của que thử và thiết bị theo dõi - Với những người mắc bệnh tiểu đường và bệnh về bàn chân nghiêm trọng do tiểu đường, chúng tôi chi trả những vật tư sau đây: - Một đôi giày trị liệu được đo ni (bao gồm đệm lót giày), bao gồm cả lót đi giày, và thêm hai cặp đệm lót giày mỗi năm tính theo lịch, hoặc - Một đôi giày đế sâu, bao gồm cả lót đi giày và ba cặp đệm lót giày mỗi năm (không bao gồm đệm lót giày rời không đo ni đi kèm với đôi giày đó) Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Đào tạo về tự quản lý bệnh tiểu đường, dịch vụ và vật tư cho bệnh tiểu đường (tiếp theo) - Trong một số trường hợp, chúng tôi chi trả cho dịch vụ đào tạo giúp quý vị quản lý bệnh tiểu đường của mình. Vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu thêm. - Trong một số trường hợp, chúng tôi chi trả cho dịch vụ đào tạo giúp quý vị quản lý bệnh tiểu đường của mình. Vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu thêm. Máy đo đường huyết và vật tư cho người mắc bệnh tiểu đường giới hạn ở nhãn hiệu OneTouch khi được mua tại nhà thuốc. Các nhãn hiệu khác không được bao trả trừ khi được chấp thuận trước. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	
Dịch vụ người hỗ trợ sinh Đối với những người mang thai, chúng tôi chi trả cho chín lần khám với người hỗ trợ sinh trong giai đoạn tiền sản và hậu sản cũng như hỗ trợ trong quá trình chuyển dạ và sinh nở.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Thiết bị y tế lâu bền (DME) và vật tư liên quan Tham khảo chương cuối cùng trong <i>Sổ Tay Thành Viên</i> của quý vị để biết định nghĩa về “Thiết bị y tế lâu bền (DME)”. Chúng tôi bao trả những vật tư sau đây: • Xe lăn, bao gồm xe lăn điện • Nạng • Hệ thống nệm điện • Đệm nệm khô cho nệm điện • Vật tư cho bệnh tiểu đường • Giường bệnh được nhà cung cấp yêu cầu để sử dụng tại nhà • Bơm và giá treo bơm tiêm truyền qua đường tĩnh mạch (IV) • Bơm qua ruột và vật tư • Thiết bị phát giọng nói • Thiết bị và vật tư cấp oxy • Ống phun khí dung • Khung tập đi • Gậy cong tiêu chuẩn hoặc gậy bốn chân và vật tư thay thế • Thiết bị kéo giãn đốt sống cổ dạng kéo (móc trên cửa) • Máy kích thích liên xương • Thiết bị chăm sóc thẩm tách Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Thiết bị y tế lâu bền (DME) và vật tư liên quan (tiếp theo) Những vật dụng khác có thể được bao trả. Chúng tôi chi trả cho tất cả DME cần thiết về mặt y tế mà Medicare và Medi-Cal thường thanh toán. Nếu nhà cung cấp trong khu vực của quý vị không bán hàng thuộc một nhãn hiệu hay nhà sản xuất cụ thể, quý vị có thể đề nghị xem họ có thể đặt hàng riêng cho mình hay không. Vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để hỗ trợ quý vị tìm một nhà cung cấp khác có thể cung cấp vật dụng cụ thể. Thiết bị y tế lâu bền không được Medicare bao trả để sử dụng khi không ở nhà cũng được bao trả. <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	
Dịch vụ chăm sóc cấp cứu Dịch vụ chăm sóc cấp cứu có nghĩa là các dịch vụ: - Được cung cấp bởi một nhà cung cấp đã được đào tạo để cung cấp các dịch vụ cấp cứu, và - Cần thiết để điều trị cho trường hợp cấp cứu y tế. Trường hợp cấp cứu y tế là bệnh trạng với cơn đau nặng hoặc tổn thương nghiêm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức, bất kỳ ai có hiểu biết trung bình về sức khỏe và y tế cũng có thể biết tình trạng này sẽ gây ra: - Nguy cơ nghiêm trọng ảnh hưởng tới sức khỏe của quý vị hoặc của thai nhi; hoặc - Tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể; hoặc Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0 Nếu quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu tại một bệnh viện ngoài mạng lưới và cần được chăm sóc nội trú sau khi tình trạng cấp cứu của quý vị ổn định, quý vị phải quay trở lại bệnh viện trong mạng lưới để dịch vụ chăm sóc của quý vị tiếp tục được thanh toán.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc cấp cứu (tiếp theo) - Suy giảm chức năng nghiêm trọng của bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào trên cơ thể; hoặc - Trong trường hợp phụ nữ mang thai đang chuyển dạ, khi: - Không đủ thời gian để chuyển quý vị đến bệnh viện khác an toàn trước khi sinh. - Việc chuyển đến bệnh viện khác có thể gây ra mối đe dọa tới sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc thai nhi. Bảo Hiểm Dịch Vụ Cấp Cứu/Khẩn Cấp Toàn Cầu. Được định nghĩa là dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, cấp cứu và sau khi ổn định đã nhận bên ngoài Hoa Kỳ.¹ - Chỉ giới hạn cho các dịch vụ được phân loại là dịch vụ chăm sóc cấp cứu, cần thiết khẩn cấp hoặc sau khi ổn định nếu các dịch vụ này đã từng được cung cấp ở Hoa Kỳ.¹ - Các dịch vụ xe cứu thương sẽ được bao trả trong trường hợp việc đưa quý vị tới phòng cấp cứu bằng bất kỳ cách nào khác có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe của quý vị. - Thuế và phí nước ngoài (bao gồm nhưng không giới hạn phí chuyển đổi tiền tệ hoặc phí giao dịch) không được bao trả. Hạn mức \$50,000 hàng năm được áp dụng cho Bảo hiểm dịch vụ cấp cứu/khẩn cấp toàn cầu. Hoa Kỳ có nghĩa là 50 tiểu bang, Quận Columbia, Puerto Rico, Quần Đảo Virgin, Guam, Quần Đảo Bắc Mariana và American Samoa.	Quý vị có thể ở lại bệnh viện ngoài mạng lưới đó để được chăm sóc nội trú chỉ khi được chương trình phê duyệt cho quý vị tiếp tục ở đó. \$95 Khoản chia sẻ chi phí thăm khám các dịch vụ phòng cấp cứu/cần thiết khẩn cấp toàn cầu sẽ không được miễn nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện dưới hình thức nội trú.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình Pháp luật cho phép quý vị chọn bất kỳ nhà cung cấp nào cho một số dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Điều này có nghĩa là bất kỳ bác sĩ, phòng khám, bệnh viện, nhà thuốc hoặc văn phòng kế hoạch hóa gia đình nào. Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau: • Khám và điều trị y tế về kế hoạch hóa gia đình • Xét nghiệm chẩn đoán và xét nghiệm về kế hoạch hóa gia đình • Các biện pháp kế hoạch hóa gia đình (IUC/IUD, cấy que tránh thai, thuốc tiêm, viên thuốc tránh thai, miếng dán tránh thai, đặt vòng tránh thai) • Vật tư dành cho kế hoạch hóa gia đình theo toa thuốc (bao cao su, miếng xóp tránh thai, bọt tránh thai, màng phim tránh thai, màng ngăn âm đạo, mũ chụp cổ tử cung) • Tư vấn và chẩn đoán vô sinh và các dịch vụ liên quan • Tư vấn, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI) • Tư vấn và xét nghiệm HIV và AIDS, và các bệnh khác có liên quan đến HIV • Tránh thai vĩnh viễn (Quý vị phải từ 21 tuổi trở lên mới được chọn biện pháp kế hoạch hóa gia đình này. Quý vị phải ký vào mẫu đơn chấp thuận triệt sản của liên bang ít nhất 30 ngày, nhưng không quá 180 ngày trước ngày tiến hành phẫu thuật.) • Tư vấn về di truyền Chúng tôi cũng chi trả cho một số dịch vụ kế hoạch hóa gia đình khác. Tuy nhiên, quý vị phải thăm khám với một nhà cung cấp trong mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi để nhận những dịch vụ sau đây: Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán		Số tiền quý vị phải trả
	Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (tiếp theo) - Điều trị các bệnh vô sinh (Dịch vụ này không bao gồm các phương pháp thụ tinh nhân tạo.) - Điều trị AIDS và các bệnh khác có liên quan đến HIV - Xét nghiệm di truyền	
	Các chương trình giáo dục về sức khỏe và tình trạng khỏe mạnh Chúng tôi cung cấp nhiều chương trình tập trung vào một số tình trạng sức khỏe nhất định. Các chương trình này gồm có: - Các lớp Giáo Dục Sức Khỏe; - Các lớp Giáo Dục Dinh Dưỡng; - Ngừng Hút Thuốc và Dừng Thuốc Lá; - Đường Dây Nóng Điều Dưỡng - Phúc lợi luyện tập thể thao Chương trình của chúng tôi cung cấp quyền tham gia chương trình thể dục linh hoạt với các phiếu tập hàng tháng để sử dụng cho nhiều phòng tập gym lớn hơn hoặc phòng tập thể dục địa phương. Quý vị sẽ có 32 phiếu tập mỗi tháng để sử dụng. Có thể sử dụng phiếu tập để bao trả cho việc tham gia câu lạc bộ gym hàng tháng không giới hạn số lần đến tập và/hoặc lớp học tại phòng tập thể dục, phòng tập thể dục tại nhà và video tập thể dục. Tất cả phiếu tập chưa sử dụng được cấp hàng tháng không được chuyển sang tháng sau. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Các chương trình giáo dục về sức khỏe và tình trạng khỏe mạnh (tiếp theo) Để biết thêm thông tin về tư cách thành viên thể dục, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại www.wellcare.com/healthnetCA. • Hệ Thống Ứng Phó Khẩn Cấp Cá Nhân (PERS): Bao trả cho một thiết bị ứng cứu cấp cứu y tế cá nhân suốt đời và trả phí hàng tháng. Thiết bị ứng cứu cấp cứu y tế cá nhân giúp quý vị an tâm và đáp ứng các nhu cầu khẩn cấp và không khẩn cấp của quý vị 24/7. Thành viên có thể chọn một PERS truyền thống “có dây” được kết nối qua đường dây điện thoại cố định hoặc chọn một hệ thống không dây. Đối với hệ thống có dây, cần phải có sẵn điện thoại cố định. Vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu thêm.	
Healthy Foods Card Vì chương trình của chúng tôi tham gia Chương Trình Thiết Kế Bảo Hiểm Dựa Trên Giá Trị, thành viên đủ tiêu chuẩn sẽ nhận được phúc lợi thẻ thực phẩm dinh dưỡng để hỗ trợ duy trì chế độ ăn uống lành mạnh. Phúc lợi thẻ thực phẩm dinh dưỡng là trợ cấp \$50.00 mỗi tháng để chi tiêu cho các thực phẩm lành mạnh và dinh dưỡng và sản xuất tại các cửa hàng bán lẻ tham gia. Quý vị sẽ nhận được thẻ ghi nợ đã nạp tiền và hạn mức hàng tháng sẽ có thể sử dụng vào đầu mỗi tháng. Số tiền chưa sử dụng sẽ không được chuyển sang tháng tiếp theo. Để biết thêm thông tin về các mặt hàng tạp hóa được bao trả và các cửa hàng bán lẻ tham gia, cũng như để tìm hiểu xem quý vị có đủ tiêu chuẩn hay không, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại www.wellcare.com/healthnetCA.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ thính giác Chúng tôi chi trả cho kiểm tra thính lực và thăng bằng do nhà cung cấp của quý vị thực hiện. Các kiểm tra này cho quý vị biết liệu quý vị có cần điều trị y tế không. Các dịch vụ được bao trả như dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân ngoại trú khi quý vị nhận được từ một bác sĩ, nhà thính học hoặc nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn khác. Nếu quý vị mang thai hoặc ở trong một cơ sở điều dưỡng, chúng tôi cũng chi trả cho các thiết bị trợ thính, bao gồm: • Khuôn, vật tư và đệm lót • Sửa chữa tốn trên \$25 cho mỗi lần sửa chữa • Bộ pin ban đầu • Sáu lần khám để được đào tạo, điều chỉnh và lắp đặt với cùng một nhà cung cấp sau khi quý vị đã nhận được thiết bị trợ thính • Thuê thiết bị trợ thính trong giai đoạn dùng thử Chương trình bảo hiểm của chúng tôi cũng bao trả cho các dịch vụ khám tai bổ sung sau (ví dụ, định kỳ): • 1 lần khám tai định kỳ mỗi năm. • 1 lần lắp đặt và đánh giá thiết bị trợ thính mỗi năm. • 1 thiết bị trợ thính không cần cấy ghép mỗi tai tối đa \$1000 mỗi năm. Giới hạn ở 2 thiết bị trợ thính không cần cấy ghép mỗi năm. Phúc lợi bao gồm 1 năm bảo hành theo tiêu chuẩn và một gói pin. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Trợ giúp cho một số bệnh mạn tính Phúc Lợi Bổ Sung Đặc Biệt Cho Bệnh Mạn Tính Chương trình của chúng tôi cung cấp phúc lợi bổ sung miễn phí cho một số thành viên nhất định. Để đủ điều kiện nhận những phúc lợi này, quý vị phải đáp ứng các tiêu chí cụ thể, bao gồm đang có chẩn đoán mắc một hoặc nhiều bệnh trạng phức tạp và bệnh đi kèm đủ điều kiện. Bệnh trạng này phải đe dọa đến tính mạng hoặc hạn chế đáng kể sức khỏe hoặc chức năng tổng thể của thành viên. Ngoài ra, thành viên phải có yêu cầu quản lý chăm sóc chuyên sâu và có nguy cơ cao phải nhập viện. Để biết danh sách đầy đủ các tình trạng và tiêu chí về tính đủ điều kiện, vui lòng xem Chương 4, Mục C, trang 75. Nếu quý vị cảm thấy mình đáp ứng các tiêu chí này và muốn tìm hiểu thêm về các phúc lợi dưới đây, bao gồm cách nhận phúc lợi, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Nếu đủ điều kiện, quý vị có thể nhận (các) phúc lợi sau đây: Utility Flex Card Nếu đủ điều kiện, chương trình của chúng tôi sẽ cung cấp thẻ ghi nợ Visa trả trước với hạn mức \$75 mỗi tháng để giúp bao trả chi phí tiện ích cho nhà của quý vị. Phúc lợi này chỉ dành cho quý vị, không được bán hoặc chuyển nhượng và không có giá trị tiền mặt. Mọi khoản tiền phúc lợi của Thẻ Tiện Ích Flex chưa sử dụng sẽ hết hạn vào cuối mỗi tháng. Các dịch vụ tiện ích được phê duyệt cho phúc lợi này bao gồm: • Các tiện ích như điện, gas, vệ sinh và nước • Dịch vụ điện thoại bàn và di động • Dịch vụ truyền hình cáp • Một số chi phí xăng dầu nhất định, chẳng hạn như dầu cho lò sưởi trong nhà Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán		Số tiền quý vị phải trả
	Trợ giúp cho một số bệnh mạn tính (tiếp theo) Nếu quý vị chưa nhận được Thẻ Flex Visa trả trước, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Quý vị sẽ được hoàn tiền trong trường hợp thẻ không sử dụng được hoặc để sử dụng tại các nhà cung cấp tiện ích đủ điều kiện không chấp nhận thẻ Visa. Quý vị phải gửi mẫu yêu cầu bồi hoàn cùng với biên nhận gốc đã in, được chia thành từng khoản từ nhà cung cấp. Yêu cầu bồi thường phải được gửi trong vòng 90 ngày kể từ ngày mua ghi trên biên nhận.	
	Khám sàng lọc HIV Chúng tôi chi trả cho một lần khám sàng lọc HIV mỗi 12 tháng cho những người: • Yêu cầu xét nghiệm sàng lọc HIV, hoặc • Có nguy cơ cao nhiễm HIV. Đối với phụ nữ mang thai, chúng tôi chi trả tối đa ba xét nghiệm sàng lọc HIV trong suốt thai kỳ. Chúng tôi cũng chi trả cho (các) dịch vụ khám sàng lọc HIV bổ sung khi nhà cung cấp của quý vị đề nghị.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc bởi cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà Trước khi quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bác sĩ phải cho chúng tôi biết quý vị cần những dịch vụ đó và các dịch vụ đó phải được một cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà cung cấp. Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau và có thể có các dịch vụ khác không được liệt kê ở đây: • Các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn và trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại nhà bán thời gian hoặc không liên tục (Để được bao trả theo phúc lợi chăm sóc sức khỏe tại nhà, tổng thời gian kết hợp các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn và trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại nhà của quý vị phải dưới 8 giờ mỗi ngày và 35 giờ mỗi tuần). • Liệu pháp vật lý, liệu pháp cơ năng và liệu pháp ngôn ngữ • Các dịch vụ y tế và xã hội • Thiết bị và vật tư y tế <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Liệu pháp tiêm truyền tại nhà Chương trình của chúng tôi chi trả cho liệu pháp tiêm truyền tại nhà, được định nghĩa là việc tiêm truyền thuốc hoặc các chất sinh học vào tĩnh mạch hoặc dùng dưới da và cung cấp cho quý vị tại nhà. Sau đây là những vật tư cần thiết để thực hiện tiêm truyền tại nhà: • Thuốc hoặc chất sinh học, như globulin kháng virus hoặc miễn dịch; • Thiết bị, ví dụ như bơm tiêm; và • Vật tư, như ống dẫn hoặc ống thông. Chương trình của chúng tôi bao trả cho các dịch vụ tiêm truyền tại nhà, bao gồm nhưng không giới hạn ở: • Các dịch vụ chuyên môn, bao gồm dịch vụ điều dưỡng, được cung cấp phù hợp với kế hoạch chăm sóc của quý vị; • Dịch vụ đào tạo và giáo dục thành viên không có trong phúc lợi DME; • Theo dõi từ xa; và • Giám sát các dịch vụ cung cấp liệu pháp tiêm truyền tại nhà và thuốc tiêm truyền tại nhà do nhà cung cấp liệu pháp tiêm truyền tại nhà đủ điều kiện cung cấp. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc cuối đời Quý vị có quyền lựa chọn chương trình chăm sóc cuối đời nếu nhà cung cấp của quý vị và giám đốc y tế của chương trình chăm sóc cuối đời xác định quý vị có tiên lượng bệnh giai đoạn cuối. Điều này có nghĩa là quý vị mắc bệnh giai đoạn cuối và dự kiến chỉ còn sống được không quá sáu tháng. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ bất kỳ chương trình chăm sóc cuối đời nào được Medicare chứng nhận. Chương trình phải giúp quý vị tìm các chương trình chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận. Bác sĩ chăm sóc cuối đời của quý vị có thể là nhà cung cấp trong hoặc ngoài mạng lưới. Chương trình của chúng tôi chi trả cho các khoản sau đây khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc cuối đời: • Thuốc điều trị các triệu chứng và cơn đau • Dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ ngắn hạn • Dịch vụ chăm sóc tại nhà Dịch vụ chăm sóc cuối đời và dịch vụ do Medicare Part A hoặc B bao trả được tính hóa đơn cho Medicare. • Tham khảo Mục F, trang 142 của chương này để biết thêm thông tin. Đối với các dịch vụ được chương trình của chúng tôi bao trả nhưng không được Medicare Part A hoặc B bao trả: • Chương trình của chúng tôi bao trả các dịch vụ không được bao trả theo Medicare Part A hoặc B. Chúng tôi bao trả các dịch vụ này bất kể có liên quan đến tiên lượng bệnh giai đoạn cuối của quý vị hay không. Quý vị không phải thanh toán cho các dịch vụ này. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc cuối đời (tiếp theo) Đối với các thuốc có thể được bao trả theo phúc lợi Medicare Part D của chương trình chúng tôi: Thuốc sẽ không được cả chương trình chăm sóc cuối đời và chương trình của chúng tôi bao trả cùng lúc. Để biết thêm thông tin, tham khảo Chương 5, Mục F3, trang 164 trong <i>Sổ Tay Thành Viên</i> của quý vị. Lưu ý: Nếu quý vị cần dịch vụ không phải chăm sóc cuối đời, hãy gọi cho điều phối viên chăm sóc của quý vị để sắp xếp các dịch vụ này. Dịch vụ không phải chăm sóc cuối đời là dịch vụ chăm sóc không liên quan đến tiên lượng bệnh giai đoạn cuối của quý vị. Chương trình của chúng tôi bao trả cho các dịch vụ tư vấn giai đoạn cuối đời (chỉ một lần) cho thành viên mắc bệnh giai đoạn cuối đã không chọn phúc lợi chăm sóc cuối đời. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
 Chủng ngừa Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau: • Vắc-xin ngừa viêm phổi • Tiêm phòng cúm, một lần vào mỗi mùa cúm vào mùa thu và mùa đông, kết hợp với các mũi tiêm phòng cúm bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế • Vắc-xin viêm gan B nếu quý vị có nguy cơ mắc bệnh viêm gan B cao hoặc trung bình • Vắc-xin COVID-19 • Các vắc-xin khác nếu quý vị có nguy cơ và các vắc-xin đó đáp ứng quy tắc bảo hiểm Medicare Part B Chúng tôi chi trả cho các vắc-xin khác đáp ứng quy tắc bảo hiểm Medicare Part D. Tham khảo Chương 6, Mục D, trang 173 trong <i>Sổ Tay Thành Viên</i> của quý vị để tìm hiểu thêm. Chúng tôi cũng chi trả cho tất cả các loại vắc-xin dành cho người lớn theo khuyến cáo của Ủy Ban Tư Vấn Về Hoạt Động Chủng Ngừa (ACIP). <i>Một số thuốc Part B cần sự chấp thuận trước mới được bao trả.</i>	\$0
Dịch vụ hỗ trợ tại nhà Nếu quý vị đáp ứng được một số tiêu chí lâm sàng nhất định, chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tại nhà, bao gồm vệ sinh, giúp việc nhà và chuẩn bị bữa ăn cũng như trợ giúp trong các hoạt động trong cuộc sống hàng ngày. Các dịch vụ phải được một bác sĩ lâm sàng có giấy phép của chương trình hoặc một nhà cung cấp dịch vụ có giấy phép của chương trình đề xuất hoặc yêu cầu. Quý vị có thể tham gia quản lý dịch vụ chăm sóc hoặc được đánh giá bởi người quản lý dịch vụ chăm sóc. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ hỗ trợ tại nhà (tiếp theo) Để nhận được dịch vụ thì phải có hồ sơ ghi nhận một trong các bệnh dưới đây: • chẩn đoán mắc chứng Alzheimer/các chứng sa sút trí tuệ khác • phẫu thuật thay khớp • phục hồi sau té ngã • cắt cụt chi • phẫu thuật đục thủy tinh thể/phẫu thuật võng mạc/phẫu thuật mắt khác • bệnh tim phổi tiến triển • đột quỵ • đi lại có thiết bị hỗ trợ • suy giảm thị lực • nhập viện thường xuyên • vào ER thường xuyên • sau phẫu thuật với các bệnh mạn tính, bao gồm một trong các bệnh sau: tiểu đường, COPD, suy tim sung huyết (CHF), nhiễm trùng đường tiểu (UTI), bệnh thận, ung thư hoặc chẩn đoán sức khỏe hành vi. Dịch vụ sẽ được cung cấp với mức tăng 4 giờ với tối đa 12 lần khám mỗi năm. Vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu thêm.	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau và các dịch vụ khác cần thiết về mặt y tế không được liệt kê ở đây: • Phòng nằm chung (hoặc một phòng riêng, nếu cần thiết về mặt y tế) • Ăn uống, bao gồm cả chế độ ăn đặc biệt • Dịch vụ điều dưỡng định kỳ • Chi phí cho các phòng chăm sóc đặc biệt, chẳng hạn như khu chăm sóc chuyên sâu hoặc chăm sóc mạch vành • Thuốc và dược phẩm • Xét nghiệm • Chụp X-quang và các dịch vụ quang tuyến khác • Vật tư y tế và giải phẫu cần thiết • Các thiết bị chẳng hạn như xe lăn • Dịch vụ phòng phẫu thuật và phục hồi • Vật lý trị liệu, trị liệu cơ năng và âm ngữ trị liệu • Các dịch vụ điều trị lạm dụng chất kích thích cho bệnh nhân nội trú • Trong một số trường hợp, những loại cấy ghép sau đây: giác mạc, thận, thận/tuyến tụy, tim, gan, phổi, tim/phổi, tủy xương, tế bào gốc và đường ruột/đa tạng. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0 Quý vị phải được chương trình của chúng tôi phê duyệt để nhận dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân nội trú tại một bệnh viện ngoài mạng lưới sau khi trường hợp cấp cứu của quý vị đã ổn định.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Chăm sóc tại bệnh viện cho bệnh nhân nội trú (tiếp theo) Nếu quý vị cần cấy ghép, trung tâm cấy ghép được Medicare phê duyệt sẽ đánh giá trường hợp của quý vị và quyết định xem quý vị có phải là bệnh nhân phù hợp cho việc cấy ghép hay không. Các nhà cung cấp dịch vụ cấy ghép có thể là tại địa phương hoặc nằm ngoài khu vực dịch vụ. Nếu các nhà cung cấp cấy ghép tại địa phương sẵn sàng chấp thuận mức giá của Medicare, quý vị có thể chọn nhận các dịch vụ cấy ghép tại địa phương hoặc bên ngoài mô hình chăm sóc cho cộng đồng của quý vị. Nếu chương trình của chúng tôi cung cấp dịch vụ cấy ghép bên ngoài mô hình chăm sóc cho cộng đồng của chúng tôi và quý vị chọn được cấy ghép tại đó, chúng tôi sẽ sắp xếp hoặc thanh toán các chi phí ăn ở và đi lại cho quý vị và một người khác đi cùng. • Máu, gồm cả việc lưu trữ và quản lý máu • Dịch vụ bác sĩ Quý vị phải được chương trình phê duyệt để tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân nội trú tại bệnh viện ngoài mạng lưới sau khi trường hợp cấp cứu của quý vị đã ổn định. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ bệnh nhân nội trú tại bệnh viện tâm thần Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần bắt buộc phải nằm viện. - Nếu quý vị cần các dịch vụ dành cho bệnh nhân nội trú tại bệnh viện tâm thần hoạt động độc lập, chúng tôi chi trả cho 190 ngày đầu tiên. Sau đó, cơ quan y tế tâm thần của hạt tại địa phương sẽ thanh toán cho các dịch vụ tâm thần nội trú cần thiết về mặt y tế. Sự chấp thuận cho dịch vụ chăm sóc sau 190 ngày đó được điều phối với cơ quan sức khỏe tâm thần của hạt tại địa phương. - Mức giới hạn 190 ngày này không áp dụng cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần dành cho bệnh nhân nội trú được cung cấp tại khoa tâm thần của bệnh viện đa khoa. - Nếu quý vị từ 65 tuổi trở lên, chúng tôi chi trả các dịch vụ mà quý vị nhận được tại Viện Điều Trị Bệnh Tâm Thần (IMD). <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Nằm viện nội trú: Các dịch vụ được bao trả tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn (SNF) trong thời gian nằm viện nội trú không được bao trả Chúng tôi không chi trả cho việc nằm viện nội trú của quý vị nếu điều đó không hợp lý và không cần thiết về mặt y tế. Tuy nhiên, trong một số trường hợp mà dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân nội trú không được bao trả, chúng tôi có thể thanh toán cho những dịch vụ mà quý vị nhận được khi ở bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng. Vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu thêm. Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau và có thể có các dịch vụ khác không được liệt kê ở đây: • Dịch vụ bác sĩ • Xét nghiệm chẩn đoán, như xét nghiệm phòng thí nghiệm • Trị liệu bằng tia X, xạ trị bằng radium và liệu pháp chất đồng vị, bao gồm các vật liệu và dịch vụ của kỹ thuật viên • Băng gạc giải phẫu • Nẹp xương, bó bột, và các dụng cụ khác được sử dụng trong trường hợp bị gãy xương và trật khớp • Các bộ phận giả và thiết bị chỉnh hình, không liên quan đến nha khoa, bao gồm việc thay thế hoặc sửa chữa những thiết bị đó. Các thiết bị này thay thế toàn bộ hoặc một phần: ○ Cơ quan nội tạng (bao gồm mô tiếp giáp), hoặc ○ Chức năng của cơ quan nội tạng không hoạt động hoặc mất chức năng. • Nẹp cổ chân, cánh tay, lưng và cổ, khung nẹp, và chân, tay, mắt giả. Bao gồm các điều chỉnh, sửa chữa và thay thế cần thiết do bị gãy vỡ, hao mòn, mất hoặc tình trạng của quý vị thay đổi • Vật lý trị liệu, âm ngữ trị liệu và trị liệu cơ năng	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Các dịch vụ và vật tư cho bệnh thận Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau: • Các dịch vụ giáo dục về bệnh thận để hướng dẫn cách chăm sóc bệnh thận và giúp quý vị đưa ra quyết định sáng suốt về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị phải mắc bệnh thận mạn tính giai đoạn IV và bác sĩ của quý vị phải giới thiệu quý vị. Chúng tôi bao trả tối đa sáu buổi giáo dục về bệnh thận. • Các phương pháp điều trị thẩm tách cho bệnh nhân ngoại trú, bao gồm các điều trị thẩm tách khi tạm thời ra khỏi khu vực dịch vụ, như được giải thích trong Chương 3, Mục D4, trang 55 trong <i>Sổ Tay Thành Viên</i> của quý vị hoặc khi nhà cung cấp dịch vụ này tạm thời không làm việc hoặc không thể tiếp cận được. • Điều trị thẩm tách cho bệnh nhân nội trú nếu quý vị được nhập viện với tư cách là bệnh nhân nội trú để nhận dịch vụ chăm sóc đặc biệt • Đào tạo tự thẩm tách, bao gồm cả đào tạo cho quý vị và bất kỳ ai giúp quý vị trong việc điều trị thẩm tách tại nhà • Thiết bị và vật tư thẩm tách tại nhà • Một số dịch vụ hỗ trợ tại nhà, chẳng hạn như thăm khám cần thiết của nhân viên thẩm tách được đào tạo để kiểm tra việc thẩm tách tại nhà của quý vị, để giúp đỡ trong các trường hợp cấp cứu và kiểm tra thiết bị thẩm tách và nguồn cấp nước của quý vị. Phúc lợi thuốc Medicare Part B của quý vị chi trả cho một số loại thuốc để thẩm tách. Để biết thông tin, tham khảo “Thuốc theo toa Medicare Part B” trong bảng này. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
 Khám tầm soát ung thư phổi Chương trình của chúng tôi chi trả cho khám tầm soát ung thư phổi 12 tháng một lần nếu quý vị: • Ở độ tuổi từ 50-77, và • Có khám tư vấn và ra quyết định chung với bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn khác, và • Đã hút ít nhất 1 gói mỗi ngày trong 20 năm mà không có dấu hiệu hoặc triệu chứng của ung thư phổi hoặc hiện đang hút hoặc đã bỏ hút thuốc trong 15 năm gần đây. Sau lần khám tầm soát đầu tiên, chương trình của chúng tôi chi trả cho thêm một lần khám tầm soát nữa mỗi năm nếu có chỉ định bằng văn bản từ bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn khác.	\$0
Phúc lợi bữa ăn • Bữa ăn sau điều trị cấp tính: Đối với thành viên được rời cơ sở điều trị nội trú (bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở phục hồi chức năng nội trú), chương trình sẽ cung cấp tối đa 3 bữa ăn mỗi ngày trong 14 ngày với tổng cộng 42 bữa ăn miễn phí. Quý vị có thể chọn nhận các bữa ăn tươi đông lạnh, thực phẩm có chất lượng bảo quản ổn định hoặc một hộp thức uống bổ sung dinh dưỡng. Quý vị có thể chọn nhận kết hợp bữa ăn và thức uống bổ sung dinh dưỡng trong giới hạn phúc lợi tổng thể của mình với tối đa một hộp thức uống bổ sung dinh dưỡng một lần. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Phúc lợi bữa ăn (tiếp theo) • Bữa ăn cho người bị bệnh mạn tính: Các thành viên đang được quản lý chăm sóc mắc một số bệnh mạn tính có thể đủ điều kiện nhận các bữa ăn lành mạnh như một phần của chương trình có giám sát để chuyển quý vị sang các phương pháp thay đổi lối sống. ○ Đối với các thành viên mắc bệnh mạn tính bao gồm AIDS, hen suyễn, bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD), suy tim sung huyết, bệnh động mạch vành, bệnh tiểu đường và tăng huyết áp. ○ Phục vụ tối đa 3 bữa ăn lành mạnh mỗi ngày trong tối đa 28 ngày, tối đa 84 bữa ăn mỗi tháng. Có thể sử dụng phúc lợi này trong tối đa 3 tháng mỗi năm. ○ Tùy vào khả năng cung cấp, quý vị có thể chọn nhận các bữa ăn tươi đông lạnh, thực phẩm có chất lượng bảo quản ổn định và/hoặc một hộp thức uống bổ sung dinh dưỡng. Quý vị có thể chọn nhận kết hợp bữa ăn và thức uống bổ sung dinh dưỡng trong giới hạn hàng tháng của mình với tối đa một hộp thức uống bổ sung dinh dưỡng một tháng. Hãy liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để đặt lịch giao bữa ăn. Số điện thoại được in ở cuối trang này. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i>	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
 Liệu pháp dinh dưỡng y tế Phúc lợi này dành cho người mắc bệnh tiểu đường hoặc bệnh thận không điều trị thẩm tách. Phúc lợi này cũng dành cho giai đoạn sau cấy ghép thận khi được bác sĩ của quý vị <i>chỉ định</i>. Chúng tôi chi trả cho ba giờ dịch vụ tư vấn trực tiếp trong năm đầu tiên quý vị nhận các dịch vụ liệu pháp dinh dưỡng y tế theo Medicare. Chúng tôi có thể phê duyệt thêm các dịch vụ nếu cần thiết về mặt y tế. Chúng tôi chi trả cho hai giờ dịch vụ tư vấn trực tiếp mỗi năm sau đó. Nếu bệnh trạng, phương pháp điều trị hoặc chẩn đoán của quý vị thay đổi, quý vị có thể nhận thêm số giờ điều trị nếu có chỉ định của bác sĩ. Bác sĩ phải chỉ định các dịch vụ này và gia hạn chỉ định mỗi năm nếu quý vị cần điều trị trong năm theo lịch tiếp theo. Chúng tôi có thể phê duyệt thêm các dịch vụ nếu cần thiết về mặt y tế.	\$0
 Chương Trình Phòng Ngừa Bệnh Tiểu Đường Medicare (MDPP) Chương trình của chúng tôi chi trả cho các dịch vụ MDPP. MDPP được thiết kế để giúp quý vị tăng các hành vi lành mạnh. MDPP cung cấp đào tạo thực tế về: • Thay đổi chế độ dinh dưỡng dài hạn, và • Tăng hoạt động thể chất, và • Cách để giảm cân và duy trì lối sống lành mạnh.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Thuốc theo toa Medicare Part B Các loại thuốc này được bao trả theo Part B của Medicare. Một số thuốc có thể phải tuân theo phương pháp trị liệu từng bước, có nghĩa là trước tiên quý vị phải thử một loại thuốc khác để xem thuốc đó có hiệu quả với quý vị không. Chương trình của chúng tôi chi trả cho các loại thuốc sau: • Các thuốc mà quý vị thường không tự dùng và được tiêm hoặc truyền trong khi quý vị nhận dịch vụ của bác sĩ, các dịch vụ tại bệnh viện cho bệnh nhân ngoại trú hoặc dịch vụ của trung tâm giải phẫu ngoại trú • Các loại thuốc quý vị dùng bằng cách sử dụng thiết bị y tế lâu bền (chẳng hạn như ống phun khí dung) được chương trình của chúng tôi cho phép • Các chất làm đông máu quý vị tự tiêm nếu mắc bệnh máu khó đông • Thuốc ức chế miễn dịch, nếu quý vị đã ghi danh tham gia Medicare Part A tại thời điểm ghép tạng • Các loại thuốc điều trị loãng xương qua đường tiêm. Chúng tôi chi trả cho các loại thuốc này nếu quý vị không thể rời khỏi nhà, bị gãy xương mà bác sĩ chứng nhận là liên quan đến loãng xương sau mãn kinh và không thể tự tiêm thuốc • Kháng nguyên • Một số loại thuốc uống chống ung thư và thuốc chống nôn Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Thuốc theo toa Medicare Part B (tiếp theo) - Một số loại thuốc dùng để điều trị thẩm tách tại nhà, gồm cả heparin, thuốc giải độc heparin (khi cần thiết về mặt y tế), thuốc gây mê cục bộ và các chất kích thích tạo hồng cầu (chẳng hạn như Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp®, hoặc Darbepoetin Alfa) - Globulin miễn dịch tiêm tĩnh mạch để điều trị tại nhà cho các bệnh suy giảm miễn dịch chính Liên kết sau đưa quý vị đến danh sách thuốc Part B có thể phải tuân theo phương pháp trị liệu từng bước: https://wellcare.healthnetcalifornia.com/step-therapy-part-b-drugs.html. Chúng tôi cũng bao trả một số loại vắc-xin theo phúc lợi thuốc theo toa Medicare Part B và Part D của chúng tôi. Chương 5, Mục A, trang 148 trong <i>Sổ Tay Thành Viên</i> của quý vị giải thích phúc lợi thuốc theo toa ngoại trú của chúng tôi. Chương này giải thích các quy tắc quý vị phải tuân theo để được bao trả thuốc theo toa. Chương 6, Mục C2, trang 172 trong <i>Sổ Tay Thành Viên</i> của quý vị giải thích số tiền quý vị phải thanh toán cho thuốc theo toa ngoại trú của quý vị thông qua chương trình của chúng tôi. <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng Cơ sở điều dưỡng (NF) là nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc cho những người không thể nhận dịch vụ chăm sóc tại nhà nhưng không cần thiết phải nằm viện. Những dịch vụ sau đây được chúng tôi chi trả bao gồm, nhưng không giới hạn ở: • Phòng nằm chung (hoặc một phòng riêng, nếu cần thiết về mặt y tế) • Ăn uống, bao gồm cả chế độ ăn đặc biệt • Dịch vụ điều dưỡng • Liệu pháp vật lý, liệu pháp cơ năng và liệu pháp ngôn ngữ • Liệu pháp hô hấp • Thuốc được cung cấp cho quý vị như một phần của chương trình chăm sóc. (Thuốc này bao gồm cả các chất sản sinh tự nhiên trong cơ thể, chẳng hạn như các tác nhân đông máu.) • Máu, gồm cả việc lưu trữ và quản lý máu • Vật tư y tế và giải phẫu thường được các cơ sở điều dưỡng cung cấp • Các xét nghiệm thường được các cơ sở điều dưỡng cung cấp • Chụp X-quang và các dịch vụ quang tuyến khác thường được các cơ sở điều dưỡng cung cấp • Sử dụng các vật dụng như xe lăn, thường được các cơ sở điều dưỡng cung cấp • Các dịch vụ của bác sĩ/chuyên viên y tế • Thiết bị y tế lâu bền Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.



Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng (tiếp theo) • Các dịch vụ nha khoa, bao gồm răng giả • Các phúc lợi về thị lực • Khám thính giác • Dịch vụ chăm sóc chỉnh nắn xương • Các dịch vụ điều trị bệnh về chân Quý vị thường nhận dịch vụ chăm sóc của mình từ các cơ sở trong mạng lưới. Tuy nhiên, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc của mình từ một cơ sở không thuộc mạng lưới của chúng tôi. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các địa điểm sau nếu họ chấp nhận thanh toán từ chương trình chúng tôi: • Trung tâm điều dưỡng hoặc cộng đồng hưu trí chăm sóc liên tục ở nơi quý vị sinh sống ngay trước khi nhập viện (với điều kiện là cơ sở đó cung cấp dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng). • Cơ sở điều dưỡng nơi vợ/chồng quý vị hoặc bạn đời chung sống đang sống tại thời điểm quý vị xuất viện. <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	
 Khám sàng lọc và liệu pháp điều trị béo phì để duy trì việc giảm cân Nếu quý vị có chỉ số khối cơ thể từ 30 trở lên, chúng tôi chi trả cho dịch vụ tư vấn để giúp quý vị giảm cân. Quý vị phải nhận dịch vụ tư vấn này ở cơ sở chăm sóc chính. Theo cách đó, dịch vụ có thể được quản lý với chương trình phòng bệnh toàn diện của quý vị. Hãy trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị để tìm hiểu thêm.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ trong chương trình điều trị opioid (OTP) Chương trình của chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau để điều trị tình trạng rối loạn do sử dụng opioid (OUD): • Hoạt động dùng thuốc • Đánh giá định kỳ • Thuốc được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm Và Dược Phẩm (FDA) phê duyệt, cũng như quản lý và cung cấp những loại thuốc này cho quý vị, nếu áp dụng • Tư vấn về lạm dụng chất kích thích • Trị liệu cá nhân và trị liệu theo nhóm • Xét nghiệm để tìm hiểu về các loại thuốc hoặc hóa chất trong cơ thể quý vị (xét nghiệm độc tính) <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Xét nghiệm chẩn đoán và dịch vụ và vật tư trị liệu cho bệnh nhân ngoại trú Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau và các dịch vụ khác cần thiết về mặt y tế không được liệt kê ở đây: • Chụp X-quang • Liệu pháp xạ trị (liệu pháp radium và chất đồng vị), bao gồm cả các vật liệu và vật tư của kỹ thuật viên • Vật tư giải phẫu, chẳng hạn như băng gạc • Nẹp xương, bó bột, và các dụng cụ khác được sử dụng trong trường hợp bị gãy xương và trật khớp • Xét nghiệm • Máu, gồm cả việc lưu trữ và quản lý máu • Các xét nghiệm chẩn đoán khác cho bệnh nhân ngoại trú (bao gồm các xét nghiệm phức tạp như CT, MRI, MRA, SPECT) <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0
Dịch vụ bệnh viện cho bệnh nhân ngoại trú Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế mà quý vị nhận được tại khoa khám bệnh của bệnh viện để chẩn đoán hoặc điều trị bệnh hoặc thương tích, như: • Các dịch vụ tại khoa cấp cứu hoặc phòng khám ngoại trú, chẳng hạn như các dịch vụ theo dõi hoặc giải phẫu cho bệnh nhân ngoại trú ○ Các dịch vụ theo dõi có thể giúp bác sĩ của quý vị biết được quý vị có cần nhập viện theo diện “bệnh nhân nội trú” hay không. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ bệnh viện cho bệnh nhân ngoại trú (tiếp theo) ○ Trong một số trường hợp, quý vị có thể nằm viện qua đêm và vẫn là “bệnh nhân ngoại trú”. ○ Quý vị có thể nhận thêm thông tin về việc là bệnh nhân nội trú hoặc ngoại trú trong tờ thông tin này: www.medicare.gov/media/11101 • Các xét nghiệm và xét nghiệm chẩn đoán mà bệnh viện tính hóa đơn • Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, bao gồm dịch vụ chăm sóc trong chương trình nhập viện bán phần, nếu bác sĩ chứng nhận rằng cần điều trị nội trú nếu không cung cấp dịch vụ này • Chụp X-quang và các dịch vụ chẩn đoán hình ảnh khác mà bệnh viện tính hóa đơn • Vật tư y tế, chẳng hạn như nẹp xương và bó bột • Khám sàng lọc và dịch vụ phòng bệnh được liệt kê trong Bảng Phúc Lợi • Một số loại thuốc mà quý vị không thể tự dùng <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú Chúng tôi chi trả cho những dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được cung cấp bởi: • Bác sĩ tâm thần hoặc bác sĩ được tiểu bang cấp giấy phép • Bác sĩ tâm lý lâm sàng • Nhân viên công tác xã hội lâm sàng • Chuyên viên điều dưỡng lâm sàng • Chuyên viên điều dưỡng • Trợ lý bác sĩ • Bất kỳ chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần nào khác được Mediacaare chứng nhận đủ tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ được các luật pháp tiểu bang hiện hành cho phép Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau và có thể có các dịch vụ khác không được liệt kê ở đây: • Dịch vụ phòng khám • Dịch vụ điều trị ban ngày • Dịch vụ phục hồi tâm lý xã hội • Nhập viện bán phần hoặc Chương trình ngoại trú chuyên sâu • Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cá nhân và theo nhóm • Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định về mặt lâm sàng nhằm đánh giá kết quả sức khỏe tâm thần • Các dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú phục vụ mục đích theo dõi liệu pháp trị liệu bằng thuốc Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú (tiếp theo) - Phòng thí nghiệm, thuốc, vật tư và thuốc bổ dành cho bệnh nhân ngoại trú - Tư vấn về tâm thần <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	
Dịch vụ phục hồi chức năng cho bệnh nhân ngoại trú Chúng tôi chi trả cho vật lý trị liệu, trị liệu cơ năng và âm ngữ trị liệu. Quý vị có thể nhận được các dịch vụ phục hồi chức năng cho bệnh nhân ngoại trú từ khoa khám bệnh của bệnh viện, văn phòng của bác sĩ trị liệu độc lập, các cơ sở phục hồi chức năng toàn diện cho bệnh nhân ngoại trú (CORF) và các cơ sở khác. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ điều trị lạm dụng chất kích thích cho bệnh nhân ngoại trú Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau và có thể có các dịch vụ khác không được liệt kê ở đây: • Khám sàng lọc và tư vấn về lạm dụng rượu bia • Điều trị lạm dụng thuốc • Tư vấn theo nhóm hoặc cá nhân bởi một bác sĩ lâm sàng đủ tiêu chuẩn • Cai nghiện bán cấp trong chương trình cai nghiện tại nơi cư trú • Các dịch vụ cai nghiện ma túy và/hoặc rượu tại trung tâm điều trị ngoại trú tích cực • Điều trị bằng Naltrexone (vivitrol) phóng thích chậm <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0
Giải phẫu ngoại trú Chúng tôi chi trả cho giải phẫu và các dịch vụ ngoại trú tại các cơ sở dành cho bệnh nhân ngoại trú của bệnh viện và các trung tâm giải phẫu ngoại trú. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Vật phẩm không theo toa (OTC) Chương trình của chúng tôi cung cấp một phúc lợi \$260 mỗi ba tháng để chi tiêu cho các vật phẩm không theo toa được chương trình phê duyệt thông qua CVS. Quý vị được linh hoạt mua các vật phẩm OTC đủ tiêu chuẩn từ catalog qua điện thoại, trực tuyến hoặc tại các địa điểm bán lẻ của CVS bằng thẻ ID Thành Viên của chương trình quý vị. Quý vị có thể đặt hàng qua catalog trực tuyến tại www.cvs.com/otchs/healthnet hoặc qua điện thoại bằng cách gọi số 1-866-528-4679 (TTY: 711), và chúng tôi sẽ chuyển các mặt hàng đến tận nhà quý vị miễn phí. Xin lưu ý, danh mục OTC có thể thay đổi hàng năm. Hãy nhớ xem lại danh mục hiện tại để xem những vật phẩm nào mới và để xác định có thay đổi vật phẩm nào so với năm trước hay không. Có giới hạn 3 đơn đặt hàng qua bưu điện mỗi quý. Không có giới hạn đơn hàng được mua tại cửa hàng, tối đa đến hạn mức cho phép tại các cửa hàng tham gia. Các giới hạn khác có thể áp dụng cho số lượng một số vật phẩm nhất định mỗi quý, có nêu trong catalog. Lưu ý: Trong một số trường hợp, thiết bị chẩn đoán (chẳng hạn như thiết bị chẩn đoán huyết áp, cholesterol, tiểu đường, sàng lọc trực tràng và HIV) và sản phẩm trợ giúp ngừng hút thuốc được bao trả theo phúc lợi y tế của chương trình. Để nhận những vật phẩm và thiết bị nêu trên, quý vị nên (nếu có thể) sử dụng các phúc lợi khác của chương trình thay vì chi tiêu tiền trợ cấp OTC hàng tháng của quý vị.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ nhập viện bán phần Nhập viện bán phần là chương trình điều trị tâm thần tích cực có tổ chức. Chương trình này được cung cấp tại cơ sở chăm sóc ngoại trú của bệnh viện hoặc bởi trung tâm chăm sóc sức khỏe tâm thần cộng đồng. Chương trình này chuyên sâu hơn dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại văn phòng của bác sĩ hoặc bác sĩ trị liệu của quý vị. Chương trình này có thể giúp quý vị không phải nhập viện. Lưu ý: Vì không có các trung tâm chăm sóc sức khỏe tâm thần cộng đồng, nên chúng tôi chỉ bao trả nhập viện bán phần dưới dạng dịch vụ chăm sóc ngoại trú của bệnh viện. <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0
Các dịch vụ của bác sĩ/nhà cung cấp, bao gồm thăm khám tại văn phòng bác sĩ Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau: - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được cung cấp tại những nơi như: - Văn phòng của bác sĩ - Trung tâm giải phẫu ngoại trú được chứng nhận - Khoa khám bệnh của bệnh viện - Tư vấn, chẩn đoán và điều trị của bác sĩ chuyên khoa - Khám thính lực và kiểm tra thăng bằng cơ bản bởi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính, nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu nhằm kiểm tra xem quý vị có cần điều trị hay không Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Các dịch vụ của bác sĩ/nhà cung cấp, bao gồm thăm khám tại văn phòng bác sĩ (tiếp theo) • Một số dịch vụ chăm sóc từ xa, bao gồm các dịch vụ cần thiết khẩn cấp, dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bác sĩ chăm sóc chính, trị liệu cơ năng, bác sĩ chuyên khoa, các buổi chăm sóc sức khỏe tâm thần cho cá nhân, dịch vụ điều trị bàn chân, chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác, các buổi điều trị tâm thần cho cá nhân, dịch vụ trị liệu vật lý và trị liệu bệnh lý ngôn ngữ-lời nói, các buổi điều trị lạm dụng chất kích thích ngoại trú cho cá nhân và đào tạo giúp tự quản lý bệnh tiểu đường. ○ Quý vị có tùy chọn nhận các dịch vụ này thông qua thăm khám trực tiếp hoặc qua dịch vụ y tế từ xa. Nếu chọn nhận một trong những dịch vụ này qua khám sức khỏe từ xa, quý vị phải sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới có cung cấp dịch vụ qua chăm sóc sức khỏe từ xa. • Chương trình của chúng tôi cấp quyền truy cập vào các buổi thăm khám trực tuyến với các bác sĩ được chứng nhận thông qua Teladoc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần để giúp giải quyết nhiều câu hỏi/quan ngại về sức khỏe. Các dịch vụ được bao trả bao gồm các vấn đề y tế chung, sức khỏe hành vi, da liễu, và nhiều hơn nữa. Buổi thăm khám trực tuyến (hay còn gọi là tư vấn y tế từ xa) là buổi thăm khám với bác sĩ qua điện thoại hoặc internet bằng điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính. Một số loại thăm khám nhất định có thể cần internet và thiết bị có camera. Để biết thêm thông tin hoặc lên lịch cuộc hẹn, vui lòng gọi Teladoc theo số 1-800-835-2362 (TTY: 711), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Các dịch vụ của bác sĩ/nhà cung cấp, bao gồm thăm khám tại văn phòng bác sĩ (tiếp theo) • Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa bao gồm tư vấn, chẩn đoán và điều trị bởi các bác sĩ cho bệnh nhân ở một số vùng nông thôn hoặc các địa điểm khác được Medicare chấp thuận • Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa cho những lần thăm khám liên quan đến bệnh thận giai đoạn cuối (ESRD) hàng tháng, dành cho thành viên thẩm tách tại nhà ở trung tâm thẩm tách tại bệnh viện hoặc trung tâm thẩm tách tại bệnh viện điều trị tích cực, cơ sở thẩm tách hoặc nhà • Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa để chẩn đoán, đánh giá hoặc điều trị các triệu chứng đột quỵ • Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa dành cho các thành viên bị rối loạn do sử dụng chất kích thích hoặc rối loạn sức khỏe tâm thần xảy ra đồng thời • Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa để chẩn đoán, đánh giá và điều trị các rối loạn sức khỏe tâm thần nếu: ○ Quý vị có thăm khám trực tiếp trong vòng 6 tháng trước lần thăm khám sức khỏe từ xa đầu tiên ○ Quý vị có thăm khám trực tiếp 12 tháng một lần trong khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa này ○ Có thể thực hiện trường hợp ngoại lệ đối với một số trường hợp nhất định • Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa để thăm khám sức khỏe tâm thần do Phòng Khám Sức Khỏe Nông Thôn và Trung Tâm Y Tế Đủ Điều Kiện Liên Bang cung cấp. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.



Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Các dịch vụ của bác sĩ/nhà cung cấp, bao gồm thăm khám tại văn phòng bác sĩ (tiếp theo) • Khám bệnh trực tuyến (ví dụ qua điện thoại hoặc trò chuyện qua video) với bác sĩ của quý vị trong từ 5- 10 phút nếu ○ Quý vị không phải là bệnh nhân mới và ○ Lần kiểm tra sức khỏe này không liên quan đến lần khám tại phòng mạch trong 7 ngày qua và ○ Lần kiểm tra sức khỏe này không dẫn đến lần khám tại phòng mạch trong vòng 24 giờ hoặc cuộc hẹn sớm nhất có thể • Đánh giá video và/hoặc hình ảnh mà quý vị gửi cho bác sĩ, cũng như được bác sĩ giải thích và theo dõi trong vòng 24 giờ nếu ○ Quý vị không phải là bệnh nhân mới và ○ Đánh giá này không liên quan đến lần khám tại phòng mạch trong 7 ngày qua và ○ Đánh giá này không dẫn đến việc thăm khám tại phòng mạch trong vòng 24 giờ hoặc cuộc hẹn sớm nhất có thể • Hội chẩn giữa bác sĩ của quý vị với các bác sĩ khác qua điện thoại, Internet hoặc bệnh án điện tử, nếu quý vị không phải là bệnh nhân mới • Ý kiến thứ hai của nhà cung cấp khác trong mạng lưới trước khi giải phẫu • Chăm sóc nha khoa không định kỳ. Các dịch vụ được bao trả giới hạn ở: ○ Phẫu thuật hàm hoặc cấu trúc liên quan ○ Chỉnh những chỗ gãy xương hàm hoặc xương mặt Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Các dịch vụ của bác sĩ/nhà cung cấp, bao gồm thăm khám tại văn phòng bác sĩ (tiếp theo) ○ Nhổ răng trước khi xạ trị khối u ung thư ○ Các dịch vụ sẽ được bao trả khi được bác sĩ cung cấp <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	
Các dịch vụ điều trị bệnh về chân Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau: • Chẩn đoán và điều trị y tế hoặc giải phẫu thương tích và các bệnh liên quan đến bàn chân (ví dụ như ngón chân khoằm hoặc gai gót chân) • Dịch vụ chăm sóc bàn chân định kỳ dành cho những thành viên mắc các bệnh trạng ảnh hưởng đến chân, chẳng hạn như bệnh tiểu đường Chăm sóc bàn chân định kỳ bổ sung được giới hạn ở 12 lần khám mỗi năm <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán		Số tiền quý vị phải trả
	Khám tầm soát ung thư tuyến tiền liệt Với nam giới từ 50 tuổi trở lên, chúng tôi chi trả cho các dịch vụ dưới đây 12 tháng một lần: • Kiểm tra trực tràng kỹ thuật số • Xét nghiệm kháng nguyên đặc hiệu tuyến tiền liệt (PSA)	\$0
	Thiết bị giả và vật tư liên quan Các thiết bị giả thay thế cho toàn bộ hoặc một phần bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể. Chúng tôi chi trả cho các thiết bị giả sau đây, và có thể cả các thiết bị khác không được liệt kê ở đây: • Túi hậu môn nhân tạo và vật tư liên quan tới dịch vụ chăm sóc hậu môn nhân tạo • Dinh dưỡng dành cho đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa, bao gồm bộ dụng cụ cung cấp thức ăn, bơm truyền dịch, ống và bộ phận nối, các loại dung dịch và vật tư để tiêm thuốc tự quản • Máy trợ tim • Nẹp • Giày chỉnh hình • Tay và chân giả • Vú giả (bao gồm áo ngực giải phẫu sau khi thực hiện phẫu thuật cắt bỏ vú) • Bộ phận giả để thay thế tất cả các bộ phận cơ thể bên ngoài đã bị cắt bỏ hoặc suy yếu do bệnh, chấn thương hoặc khiếm khuyết bẩm sinh • Kem và tã dành cho chứng đại tiểu tiện không tự chủ Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Thiết bị giả và vật tư liên quan (tiếp theo) Chúng tôi chi trả cho một số vật tư liên quan đến các thiết bị giả. Chúng tôi cũng chi trả cho việc sửa chữa hoặc thay thế các thiết bị giả. Chúng tôi cung cấp một số khoản bao trả sau khi loại bỏ đục thủy tinh thể hoặc phẫu thuật đục thủy tinh thể. Tham khảo “Dịch vụ chăm sóc thị lực” ở phần sau của bảng này để biết thông tin chi tiết. <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	
Dịch vụ phục hồi chức năng phổi Chúng tôi chi trả cho các chương trình phục hồi chức năng phổi cho các thành viên mắc bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD) ở mức độ từ vừa đến rất nặng. Quý vị phải có sự giới thiệu cho dịch vụ phục hồi chức năng phổi của bác sĩ hoặc nhà cung cấp điều trị COPD. Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ hô hấp dành cho các bệnh nhân phụ thuộc vào máy thở. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
 Khám sàng lọc và tư vấn các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI) Chúng tôi chi trả cho các lần khám sàng lọc để phát hiện bệnh chlamydia, bệnh lậu, bệnh giang mai và bệnh viêm gan B. Các lần khám sàng lọc này được bao trả cho phụ nữ mang thai và cho một số người có nguy cơ cao mắc bệnh STI. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính phải yêu cầu làm các xét nghiệm. Chúng tôi bao trả cho các xét nghiệm này 12 tháng một lần hoặc tại một số thời điểm trong thai kỳ. Hàng năm chúng tôi cũng chi trả cho tối đa hai buổi tư vấn trực tiếp, chuyên sâu cao về hành vi cho những người lớn có quan hệ tình dục bị tăng nguy cơ mắc các bệnh STI. Mỗi buổi có thể kéo dài trong 20 đến 30 phút. Chúng tôi chỉ chi trả cho các buổi tư vấn này như một dịch vụ phòng ngừa nếu được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính cung cấp. Các buổi tư vấn này phải diễn ra ở cơ sở chăm sóc chính, chẳng hạn như văn phòng của bác sĩ.	\$0
Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn (SNF) Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau và có thể có các dịch vụ khác không được liệt kê ở đây: • Phòng nằm chung hoặc phòng riêng nếu cần thiết về mặt y tế • Ăn uống, bao gồm cả chế độ ăn đặc biệt • Dịch vụ điều dưỡng • Liệu pháp vật lý, liệu pháp cơ năng và liệu pháp ngôn ngữ • Thuốc quý vị nhận được như một phần chương trình chăm sóc của quý vị, bao gồm cả các chất tự sản sinh trong cơ thể, chẳng hạn như các tác nhân đông máu Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn (SNF) (tiếp theo) - Máu, gồm cả việc lưu trữ và quản lý máu - Vật tư y tế và giải phẫu được cơ sở điều dưỡng cung cấp - Các xét nghiệm được cơ sở điều dưỡng cung cấp - Chụp X-quang và các dịch vụ quang tuyến khác được các cơ sở điều dưỡng cung cấp - Các vật dụng, như xe lăn, thường được các cơ sở điều dưỡng cung cấp - Các dịch vụ của bác sĩ/nhà cung cấp Quý vị thường nhận dịch vụ chăm sóc của mình từ các cơ sở trong mạng lưới. Tuy nhiên, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc của mình từ một cơ sở không thuộc mạng lưới của chúng tôi. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ các địa điểm sau nếu họ chấp nhận thanh toán từ chương trình chúng tôi: - Trung tâm điều dưỡng hoặc cộng đồng hưu trí chăm sóc liên tục ở nơi quý vị sinh sống ngay trước khi nhập viện (với điều kiện là cơ sở đó cung cấp dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng) - Cơ sở điều dưỡng nơi vợ/chồng quý vị hoặc bạn đời chung sống đang sống tại thời điểm quý vị xuất viện <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Liệu pháp tập thể dục được giám sát (SET) Chúng tôi chi trả cho SET cho các thành viên mắc bệnh động mạch ngoại vi có triệu chứng (PAD), có sự giới thiệu PAD từ bác sĩ chịu trách nhiệm điều trị PAD. Chương trình của chúng tôi chi trả cho: • Tối đa 36 buổi trong khoảng thời gian 12 tuần nếu tất cả các yêu cầu SET được đáp ứng • Thêm 36 buổi theo thời gian nếu được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe coi là cần thiết về mặt y tế Chương trình SET phải là: • Các buổi chương trình đào tạo tập thể dục trị liệu cho PAD kéo dài từ 30 đến 60 phút ở các thành viên bị chuột rút chân do lưu thông máu kém (đau cách hồi) • Tại cơ sở chăm sóc ngoại trú của bệnh viện hoặc tại văn phòng của bác sĩ • Được thực hiện bởi nhân viên có trình độ đảm bảo lợi nhiều hơn hại và được đào tạo về liệu pháp tập thể dục cho PAD • Dưới sự giám sát trực tiếp của một bác sĩ, trợ lý bác sĩ, hoặc chuyên viên điều dưỡng/chuyên gia điều dưỡng lâm sàng được đào tạo về cả kỹ thuật hồi sức tim phổi cơ bản và nâng cao <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i>	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Vận chuyển: Dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp Phúc lợi Medi-Cal này cho phép vận chuyển tiết kiệm chi phí và dễ tiếp cận nhất. Dịch vụ này có thể bao gồm: dịch vụ vận chuyển y tế bằng xe cứu thương, xe tải nhỏ hoặc xe chuyên chở xe lăn và điều phối phương tiện vận chuyển cho người khuyết tật. Những hình thức vận chuyển này được cho phép khi: Tình trạng y tế và/hoặc thể chất của quý vị không cho phép quý vị đi lại bằng xe buýt, xe khách, taxi hoặc hình thức vận chuyển công cộng hay tư nhân khác, và <i>Tùy thuộc vào dịch vụ, có thể cần phải được cho phép trước.</i>	\$0
Dịch vụ vận chuyển (định kỳ bổ sung) Chương trình Medicare của chúng tôi cũng bao trả cho tổng cộng 48 lần vận chuyển mặt đất không khẩn cấp một chiều trong khu vực dịch vụ của chúng tôi. Phúc lợi này được cung cấp để giúp quý vị nhận dịch vụ và chăm sóc cần thiết về mặt y tế. Số chuyến đi giới hạn ở: 75 dặm, một chiều, trừ khi được chương trình phê duyệt trước. Gọi trước ít nhất 72 giờ để lên lịch cho các chuyến đi định kỳ hoặc gọi bất kỳ lúc nào nếu cần chuyến đi khẩn cấp. Một số địa điểm có thể bị loại trừ. Để biết thêm thông tin về các địa điểm được chương trình phê duyệt, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Xin lưu ý: Các dịch vụ vận chuyển cần thiết về mặt y tế phải được nhận từ một nhà cung cấp trong mạng lưới để được chương trình bao trả. Phương tiện có thể chuyên chở nhiều người cùng lúc và có thể dừng tại các địa điểm không phải điểm đến của thành viên trong chuyến đi. Hãy nhớ tham khảo các nhu cầu đặc biệt hoặc sở thích khi lên lịch cho chuyến đi của quý vị. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ vận chuyển (định kỳ bổ sung) (tiếp theo) Phúc lợi này cho phép vận chuyển đến các dịch vụ y tế bằng xe khách, taxi hoặc các hình thức vận chuyển công cộng/tư nhân khác. Dịch vụ vận chuyển được yêu cầu cho mục đích nhận dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết, bao gồm di chuyển đến các buổi hẹn nha khoa và lấy thuốc theo toa. Phúc lợi này không giới hạn phúc lợi vận chuyển y tế không khẩn cấp của quý vị. Để biết thêm thông tin về cách được vận chuyển y tế không khẩn cấp, vui lòng tham khảo Chương 3, Mục F2, trang 62. <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	
Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp Chăm sóc khẩn cấp là dịch vụ chăm sóc được cung cấp để điều trị: • Trường hợp không cấp cứu cần được chăm sóc y tế ngay lập tức, hoặc • Bệnh trạng bất ngờ, hoặc • Thương tích, hoặc • Bệnh trạng cần chăm sóc ngay lập tức. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, trước tiên quý vị cần cố gắng nhận dịch vụ chăm sóc đó từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Tuy nhiên, quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp ngoài mạng lưới khi quý vị không thể thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới (ví dụ như khi quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của chương trình hoặc vào cuối tuần). Chăm sóc cần thiết khẩn cấp được nhận bên ngoài Hoa Kỳ có thể được xem là trường hợp cấp cứu thuộc phúc lợi bảo hiểm cấp cứu/khẩn cấp toàn cầu. Tham khảo phúc lợi chăm sóc cấp cứu.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
 Dịch vụ chăm sóc thị lực Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ sau: • Khám mắt định kỳ mỗi năm một lần • Tối đa \$100 cho mắt kính (gọng kính và tròng kính) hoặc tối đa \$100 cho kính sát tròng hai năm một lần. Chúng tôi chi trả cho các dịch vụ bác sĩ dành cho bệnh nhân ngoại trú về chẩn đoán và điều trị các bệnh và các chấn thương ở mắt. Ví dụ, dịch vụ này bao gồm khám mắt hàng năm cho bệnh võng mạc do tiểu đường cho những người mắc bệnh tiểu đường và điều trị thoái hóa điểm vàng do tuổi tác. Với những người có nguy cơ mắc bệnh tăng nhãn áp cao, chúng tôi chi trả cho khám sàng lọc bệnh tăng nhãn áp một lần mỗi năm. Những người có nguy cơ mắc bệnh tăng nhãn áp cao bao gồm: • Những người có tiền sử gia đình mắc bệnh tăng nhãn áp • Những người mắc bệnh tiểu đường • Những người Mỹ gốc Phi từ 50 tuổi trở lên • Những người Mỹ gốc Tây Ban Nha và Bồ Đào Nha từ 65 tuổi trở lên Chúng tôi chi trả cho một cặp kính mắt hoặc kính áp tròng sau mỗi ca phẫu thuật đục thủy tinh thể khi bác sĩ gắn thủy tinh thể nhân tạo. Nếu quý vị có hai ca phẫu thuật đục thủy tinh thể riêng biệt, quý vị phải mua một cặp kính mắt sau mỗi ca phẫu thuật. Quý vị không thể nhận hai cặp kính sau ca phẫu thuật thứ hai, ngay cả khi quý vị đã không nhận một cặp kính sau ca phẫu thuật thứ nhất Ngoài ra, chương trình của chúng tôi bao trả cho dịch vụ khám mắt bổ sung (ví dụ: định kỳ) sau đây: Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc thị lực (tiếp) • 1 lần khám mắt định kỳ mỗi năm. Khám mắt định kỳ bao gồm kiểm tra tăng nhãn áp cho những người có nguy cơ bị tăng nhãn áp và khám võng mạc cho người bệnh tiểu đường. • Không giới hạn số cặp kính thuốc mỗi năm với phúc lợi tối đa là \$400 mỗi năm. Kính mắt được bao trả bao gồm bất kỳ: ○ Mắt kính (gọng kính và tròng kính) hoặc ○ Chỉ tròng kính hoặc ○ Chỉ gọng kính hoặc ○ Kính áp tròng thay vì mắt kính hoặc ○ Nâng cấp thiết bị nhãn khoa Lưu ý: Chương trình bao trả phí gắn kính áp tròng. Số tiền bảo hiểm phúc lợi tối đa của chương trình là \$400 mỗi năm áp dụng cho giá bán lẻ gọng kính và/hoặc tròng kính (kể cả lựa chọn tròng kính như màu sắc và lớp sơn mỏng bảo vệ kính). Quý vị chịu trách nhiệm chi trả mọi chi phí cao hơn mức phúc lợi tối đa bổ sung (ví dụ: định kỳ) cho mắt kính. Không bao gồm mắt kính được Medicare bao trả, theo mức phúc lợi bổ sung tối đa (ví dụ: định kỳ). Thành viên không được sử dụng phúc lợi về kính mắt bổ sung để tăng mức bảo hiểm cho kính mắt được Medicare bao trả Lưu ý: Bảo hiểm cho các dịch vụ khám mắt định kỳ là một phúc lợi bổ sung do chương trình cung cấp. Cả Medicare hoặc Medicaid sẽ không thanh toán phần chia sẻ chi phí của quý vị cho những dịch vụ này. Phúc lợi này được tiếp tục ở trang tiếp theo	

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các dịch vụ được chương trình của chúng tôi thanh toán	Số tiền quý vị phải trả
Dịch vụ chăm sóc thị lực (tiếp) Phải nhận dịch vụ thị giác thông qua mạng lưới chăm sóc thị giác của chương trình. Nếu có các câu hỏi về cách tìm một nhà cung cấp hoặc để biết thêm thông tin, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại: www.wellcare.com/healthnetCA. <i>Quý vị cần trao đổi với nhà cung cấp của mình và nhận sự giới thiệu.</i> <i>Có thể cần sự chấp thuận trước (sự phê duyệt trước) để được bao trả, ngoại trừ trường hợp cấp cứu.</i>	
 Khám phòng bệnh dịp “Chào mừng đến với Medicare” Chúng tôi bao trả cho một lần khám phòng bệnh dịp “Chào mừng đến với Medicare”. Lần khám này bao gồm: • Đánh giá sức khỏe của quý vị, • Giáo dục và tư vấn về các dịch vụ phòng bệnh cần thiết cho quý vị (bao gồm khám sàng lọc và tiêm phòng) và • Giới thiệu dịch vụ chăm sóc khác nếu quý vị cần. Lưu ý: Chúng tôi bao trả cho lần khám phòng bệnh dịp “Chào mừng đến với Medicare” chỉ trong vòng 12 tháng đầu tiên quý vị có Medicare Part B. Khi quý vị đặt hẹn, hãy cho văn phòng bác sĩ của quý vị biết rằng quý vị muốn lên lịch cho buổi khám phòng bệnh dịp “Chào mừng đến với Medicare” của quý vị.	\$0

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



E. Các phúc lợi được bao trả bên ngoài chương trình của chúng tôi

Chúng tôi không bao trả cho các dịch vụ sau đây, nhưng được cung cấp thông qua Original Medicare hoặc Medi-Cal tính phí theo mỗi dịch vụ.

E1. Chương Trình Hỗ Trợ Tái Hòa Nhập Cộng Đồng California (CCT)

Chương Trình Hỗ Trợ Tái Hòa Nhập Cộng Đồng California (CCT) sử dụng các Tổ Chức Dẫn Dắt tại địa phương để giúp những người thụ hưởng Medi-Cal đủ tiêu chuẩn đã sống tại một cơ sở nội trú trong ít nhất 90 ngày liên tiếp, chuyển tiếp về và sinh sống an toàn tại một cơ sở trong cộng đồng. Chương trình CCT tài trợ cho các dịch vụ điều phối chuyển tiếp trong giai đoạn trước khi chuyển tiếp và trong 365 ngày sau khi chuyển tiếp để trợ giúp những người thụ hưởng trở lại cơ sở cộng đồng.

Quý vị có thể nhận các dịch vụ điều phối chuyển tiếp từ bất kỳ Tổ Chức Dẫn Dắt CCT nào phục vụ tại hạt mà quý vị đang sống. Quý vị có thể tìm danh sách các Tổ Chức Dẫn Dắt CCT và các hạt mà họ phục vụ trên trang web của Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý tại:

www.dhcs.ca.gov/services/ltc/Pages/CCT.

Đối với các dịch vụ điều phối chuyển tiếp CCT

Medi-Cal chi trả cho các dịch vụ điều phối chuyển tiếp. Quý vị không phải thanh toán cho các dịch vụ này.

Đối với các dịch vụ không liên quan tới chuyển tiếp CCT của quý vị

Nhà cung cấp tính hóa đơn cho chúng tôi đối với các dịch vụ của quý vị. Chương trình của chúng tôi chi trả cho các dịch vụ được cung cấp sau khi quý vị chuyển tiếp. Quý vị không phải thanh toán cho các dịch vụ này.

Trong khi quý vị nhận được các dịch vụ điều phối chuyển tiếp CCT, chúng tôi chi trả cho các dịch vụ được liệt kê trong Bảng Phúc Lợi trong **Mục D**.

Không có thay đổi nào về phúc lợi bảo hiểm thuốc

Chương trình CCT **không** bao trả cho thuốc. Quý vị tiếp tục được hưởng phúc lợi thuốc thông thường qua chương trình của chúng tôi. Để biết thêm thông tin, tham khảo **Chương 5**, Mục F, trang 163 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Lưu ý: Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp không phải CCT, hãy gọi cho điều phối viên chăm sóc của quý vị để sắp xếp các dịch vụ này. Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp không phải CCT là dịch vụ chăm sóc **không** liên quan đến việc chuyển tiếp của quý vị từ một tổ chức hoặc cơ sở.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



E2. Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal

Một số dịch vụ nha khoa được cung cấp thông qua Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal; bao gồm nhưng không giới hạn ở các dịch vụ như:

- Khám ban đầu, chụp X-quang, làm sạch răng và điều trị bằng florua
- Phục hình và mào răng
- Trị liệu ống tủy răng
- Điều chỉnh, sửa chữa và chỉnh lại răng giả

Phúc lợi nha khoa được cung cấp trong Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal dưới dạng trả phí theo dịch vụ. Để biết thêm thông tin, hoặc nếu quý vị cần giúp tìm nha sĩ chấp nhận Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal, liên lạc với Đường Dây Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-322-6384 (người dùng TTY gọi số 1-800-735-2922). Cuộc gọi này miễn phí. Nhân viên đại diện của Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m., thứ Hai đến hết thứ Sáu. Quý vị cũng có thể truy cập trang web tại địa chỉ dental.dhcs.ca.gov/ để biết thêm thông tin.

Ngoài Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal trả phí theo dịch vụ, quý vị có thể nhận được các phúc lợi nha khoa thông qua chương trình chăm sóc nha khoa có quản lý. Các chương trình chăm sóc nha khoa có quản lý được cung cấp tại Hạt Los Angeles. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các chương trình nha khoa, cần trợ giúp xác định chương trình nha khoa của quý vị hoặc muốn thay đổi các chương trình nha khoa, hãy liên lạc với Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (người dùng TTY xin gọi số 1-800-430-7077), thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 6:00 p.m. Cuộc gọi này miễn phí.

Lưu ý: Chương trình của chúng tôi cung cấp dịch vụ nha khoa bổ sung. Tham khảo Bảng Phúc Lợi trong **Mục D** để biết thêm thông tin.

E3. Dịch vụ chăm sóc cuối đời

Quý vị có quyền lựa chọn chương trình chăm sóc cuối đời nếu nhà cung cấp của quý vị và giám đốc y tế của chương trình chăm sóc cuối đời xác định quý vị có tiên lượng bệnh giai đoạn cuối. Điều này có nghĩa là quý vị mắc bệnh giai đoạn cuối và dự kiến chỉ còn sống được không quá sáu tháng. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ bất kỳ chương trình chăm sóc cuối đời nào được Medicare chứng nhận. Chương trình phải giúp quý vị tìm các chương trình chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận. Bác sĩ chăm sóc cuối đời của quý vị có thể là nhà cung cấp trong hoặc ngoài mạng lưới.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Tham khảo Bảng Phúc Lợi trong **Mục D** để biết thêm thông tin về những gì chúng tôi chi trả trong khi quý vị vẫn đang nhận các dịch vụ chăm sóc cuối đời.

Đối với dịch vụ chăm sóc cuối đời và dịch vụ được Medicare Part A hoặc B bao trả có liên quan đến tiên lượng bệnh giai đoạn cuối của quý vị

- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cuối đời tính hóa đơn cho Medicare đối với các dịch vụ của quý vị. Medicare chi trả cho những dịch vụ chăm sóc cuối đời có liên quan đến tiên lượng bệnh giai đoạn cuối của quý vị. Quý vị không phải thanh toán cho các dịch vụ này.

Đối với những dịch vụ được Medicare Part A hoặc B bao trả không liên quan đến tiên lượng bệnh giai đoạn cuối của quý vị (ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc cần thiết khẩn cấp)

- Nhà cung cấp sẽ tính hóa đơn cho Medicare đối với các dịch vụ của quý vị. Medicare sẽ chi trả cho các dịch vụ được Medicare Part A hoặc B bao trả. Quý vị không phải thanh toán cho những dịch vụ này.

Đối với các thuốc có thể được bao trả theo phúc lợi Medicare Part D của chương trình chúng tôi

- Thuốc sẽ không được cả chương trình chăm sóc cuối đời và chương trình của chúng tôi bao trả cùng lúc. Để biết thêm thông tin, tham khảo **Chương 5**, Mục F3, trang 164 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Lưu ý: Nếu quý vị cần dịch vụ không phải chăm sóc cuối đời, hãy gọi cho điều phối viên chăm sóc của quý vị để sắp xếp các dịch vụ này. Dịch vụ không phải chăm sóc cuối đời là dịch vụ chăm sóc không liên quan đến tiên lượng bệnh giai đoạn cuối của quý vị.

F. Các phúc lợi không được chương trình của chúng tôi, Medicare hoặc Medi-Cal bao trả

Mục này cho quý vị biết về những phúc lợi bị chương trình của chúng tôi loại trừ. “Bị loại trừ” có nghĩa là chúng tôi không thanh toán cho các phúc lợi này. Medicare và Medi-Cal cũng không thanh toán cho các phúc lợi này.

Danh sách dưới đây mô tả một số dịch vụ và vật tư không được chúng tôi bao trả theo bất kỳ điều kiện nào và một số dịch vụ và vật tư chỉ bị chúng tôi loại trừ trong một số trường hợp.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chúng tôi không chi trả cho các phúc lợi y tế bị loại trừ được liệt kê trong mục này (hoặc bất kỳ phần nào khác trong *Sổ Tay Thành Viên* này) ngoại trừ theo các điều kiện cụ thể đã nêu. Ngay cả khi quý vị nhận dịch vụ đó tại một cơ sở khẩn cấp, chương trình sẽ không thanh toán cho dịch vụ đó. Nếu quý vị cho rằng chương trình của chúng tôi cần thanh toán cho một dịch vụ không được bao trả, quý vị có thể yêu cầu kháng cáo. Để biết thông tin về kháng cáo, tham khảo **Chương 9**, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Ngoài bất kỳ loại trừ hoặc giới hạn nào được mô tả trong Bảng Phúc Lợi, chương trình của chúng tôi không bao trả các mục và dịch vụ sau đây:

- Các dịch vụ được coi là không “hợp lý và cần thiết về mặt y tế”, theo tiêu chuẩn của Medicare và Medi-Cal, trừ khi chúng tôi liệt kê những dịch vụ này là các dịch vụ được bao trả.
- Các biện pháp điều trị y tế và giải phẫu, vật dụng và thuốc mang tính thử nghiệm, trừ khi được Medicare, nghiên cứu lâm sàng được Medicare phê duyệt hoặc chương trình của chúng tôi bao trả. Tham khảo **Chương 3**, Mục I, trang 67 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về nghiên cứu lâm sàng. Biện pháp điều trị và vật dụng mang tính thử nghiệm là những thứ thường không được cộng đồng y tế chấp nhận.
- Điều trị giải phẫu cho bệnh béo phì, ngoại trừ khi cần thiết về mặt y tế và được Medicare thanh toán.
- Phòng riêng tại bệnh viện, trừ khi cần thiết về mặt y tế.
- Y tá phụ trách riêng.
- Vật dụng cá nhân trong phòng của quý vị tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng, chẳng hạn như điện thoại hoặc tivi.
- Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng toàn thời gian tại nhà quý vị.
- Phí trả cho người thân trực hệ hoặc thành viên trong hộ gia đình quý vị.
- Các thủ thuật hoặc dịch vụ tăng cường tự chọn hoặc tự nguyện (bao gồm giảm cân, mọc tóc, sinh hoạt tình dục, hoạt động thể thao, mục đích thẩm mỹ, chống lão hóa và hoạt động trí óc), trừ khi cần thiết về mặt y tế.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Phẫu thuật thẩm mỹ hoặc thủ thuật thẩm mỹ khác, trừ khi cần thiết do chấn thương tai nạn hoặc để cải thiện bộ phận cơ thể có hình dạng không phù hợp. Tuy nhiên, chúng tôi chi trả cho việc tái tạo vú sau khi thực hiện phẫu thuật cắt bỏ vú và cho việc điều trị bên vú còn lại để trông cân đối.
- Giày chỉnh hình, trừ khi đó là giày kết hợp nẹp chân và được bao gồm trong chi phí nẹp hoặc giày dành cho người mắc bệnh về chân do tiểu đường.
- Các thiết bị hỗ trợ bàn chân, ngoại trừ giày chỉnh hình hoặc giày trị liệu dành cho người mắc bệnh về chân do tiểu đường.
- Mở giác mạc xuyên tâm, phẫu thuật LASIK và các trợ giúp khác cho mắt kém.
- Các thủ thuật phục hồi khả năng sinh sản sau triệt sản và các vật tư tránh thai không theo toa.
- Các dịch vụ liệu pháp tự nhiên (sử dụng biện pháp điều trị tự nhiên hoặc biện pháp điều trị khác).
- Các dịch vụ được cung cấp cho cựu chiến binh tại các cơ sở của Bộ Cựu Chiến Binh (VA). Tuy nhiên, khi cựu chiến binh nhận các dịch vụ cấp cứu tại bệnh viện VA và khoản chia sẻ chi phí của VA nhiều hơn khoản chia sẻ chi phí theo chương trình của chúng tôi, thì chúng tôi sẽ bồi hoàn phần chênh lệch cho cựu chiến binh. Quý vị vẫn chịu trách nhiệm thanh toán các khoản chia sẻ chi phí của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 5: Nhận thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú của quý vị

Giới thiệu

Chương này giải thích các quy tắc để nhận thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú của quý vị. Đây là các loại thuốc mà nhà cung cấp của quý vị đặt mua cho quý vị mà quý vị có thể nhận từ một nhà thuốc hoặc đặt mua qua bưu điện. Chương trình bao gồm các loại thuốc được bao trả theo Medicare Part D và Medi-Cal. Các thuật ngữ chính và định nghĩa được hiển thị theo thứ tự bảng chữ cái trong chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Chúng tôi cũng bao trả cho các thuốc sau, mặc dù sẽ không được thảo luận trong chương này:

- **Các thuốc được bao trả theo Medicare Part A.** Các thuốc này thường bao gồm một số loại thuốc được cung cấp cho quý vị trong khi quý vị ở bệnh viện hoặc ở cơ sở điều dưỡng.
- **Các thuốc được bao trả theo Medicare Part B.** Các thuốc này bao gồm một số loại thuốc hóa trị liệu, một số thuốc tiêm được cung cấp cho quý vị trong lần thăm khám tại văn phòng với bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác và các thuốc quý vị được cung cấp tại phòng khám thăm tách. Để tìm hiểu thêm về các thuốc Medicare Part B nào được bao trả, vui lòng tham khảo Bảng Phúc Lợi ở **Chương 4**, Mục D, trang 80 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Các quy tắc bao trả thuốc dành cho bệnh nhân ngoại trú của chương trình chúng tôi

Chúng tôi thường bao trả các loại thuốc của quý vị với điều kiện là quý vị tuân thủ các quy tắc trong mục này.

1. Quý vị phải có bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác viết đơn thuốc của quý vị, phải hợp lệ theo luật tiểu bang hiện hành. Người này thường là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị. Cũng có thể là nhà cung cấp khác nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị đã giới thiệu quý vị đến dịch vụ chăm sóc đó.
2. Bác sĩ kê toa của quý vị **không** được nằm trong Danh Sách Loại Trừ hoặc Loại Bỏ của Medicare hoặc bất kỳ danh sách tương tự nào của Medicaid, Danh Sách Loại Trừ Medicaid của Tiểu Bang và Danh Sách Bị Trừng Phạt của Tiểu Bang hoặc bất kỳ danh sách Medicaid nào tương tự như vậy của Tiểu Bang.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



3. Nói chung quý vị phải sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới để mua thuốc theo toa của mình.
4. Thuốc được kê theo toa của quý vị phải nằm trong *Danh Sách Thuốc được bao trả* của chương trình chúng tôi. Chúng tôi gọi tắt là “Danh Sách Thuốc”.
 - Nếu thuốc đó không nằm trong Danh Sách Thuốc, chúng tôi có thể bao trả bằng cách cung cấp trường hợp ngoại lệ cho quý vị.
 - Tham khảo Chương 9 để tìm hiểu về yêu cầu trường hợp ngoại lệ.
 - Ngoài ra, vui lòng lưu ý rằng yêu cầu bao trả thuốc theo toa của quý vị sẽ được đánh giá theo cả tiêu chuẩn Medicare và Medi-Cal.
5. Thuốc của quý vị phải được sử dụng theo chỉ định được chấp nhận về mặt y tế. Điều này có nghĩa là việc sử dụng thuốc này phải được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm Và Dược Phẩm phê duyệt hoặc được một số tài liệu tham khảo y khoa xác nhận. Bác sĩ của quý vị có thể giúp xác định các tài liệu tham khảo y khoa để hỗ trợ việc sử dụng thuốc được kê toa theo yêu cầu. Đối với các loại thuốc được Medi-Cal bao trả, điều này có nghĩa là việc sử dụng thuốc là hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hoặc giảm cơn đau nặng thông qua việc chẩn đoán hoặc điều trị bệnh, chứng bệnh hoặc chấn thương.

Mục Lục

A. Mua thuốc theo toa của quý vị.....	148
A1. Mua thuốc theo toa của quý vị tại nhà thuốc trong mạng lưới	148
A2. Sử dụng thẻ ID chương trình của quý vị khi mua thuốc theo toa.....	148
A3. Việc cần làm nếu quý vị muốn thay đổi nhà thuốc trong mạng lưới.....	148
A4. Điều cần làm nếu nhà thuốc của quý vị rời mạng lưới.....	149
A5. Sử dụng một nhà thuốc chuyên khoa.....	149
A6. Sử dụng dịch vụ đặt mua qua bưu điện để nhận thuốc của quý vị	150
A7. Nhận lượng thuốc dài hạn.....	152
A8. Sử dụng nhà thuốc không nằm trong mạng lưới của chương trình chúng tôi.....	152

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



A9. Hoàn lại tiền cho quý vị cho thuốc theo toa	153
B. Danh Sách Thuốc của chương trình chúng tôi	153
B1. Các loại thuốc trong Danh Sách Thuốc	153
B2. Cách tìm một loại thuốc trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi	154
B3. Các loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc	154
C. Giới hạn đối với một số loại thuốc	156
D. Các lý do thuốc của quý vị có thể không được bao trả	157
D1. Nhận lượng thuốc tạm thời	158
E. Thay đổi mức bảo hiểm cho thuốc của quý vị	160
F. Bảo hiểm thuốc trong các trường hợp đặc biệt	163
F1. Ở bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn trong thời gian được chương trình của chúng tôi bao trả	163
F2. Tại một cơ sở chăm sóc dài hạn	163
F3. Tham gia chương trình chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận	164
G. Các chương trình về an toàn thuốc và quản lý thuốc	164
G1. Các chương trình giúp quý vị sử dụng thuốc một cách an toàn	164
G2. Chương trình giúp quý vị quản lý thuốc của quý vị	165
G3. Chương trình quản lý thuốc để sử dụng thuốc opioid một cách an toàn	166

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



A. Mua thuốc theo toa của quý vị

A1. Mua thuốc theo toa của quý vị tại nhà thuốc trong mạng lưới

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi thanh toán cho các thuốc theo toa chỉ khi các thuốc đó được mua ở bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của chúng tôi. Nhà thuốc trong mạng lưới là hiệu thuốc đã đồng ý bán các thuốc theo toa cho các thành viên trong chương trình của chúng tôi. Quý vị có thể đến bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của chúng tôi.

Để tìm nhà thuốc trong mạng lưới, quý vị có thể tra trong *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc*, truy cập trang web của chúng tôi hoặc liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

A2. Sử dụng thẻ ID chương trình của quý vị khi mua thuốc theo toa

Để mua thuốc theo toa, **hãy trình thẻ ID chương trình của quý vị** tại nhà thuốc trong mạng lưới. Nhà thuốc trong mạng lưới gửi hóa đơn chúng tôi cho thuốc theo toa được bao trả của quý vị.

Hãy nhớ rằng quý vị cần thẻ Medi-Cal hoặc Thẻ Nhận Dạng Phúc Lợi (BIC) để tiếp cận các thuốc được Medi-Cal Rx bao trả.

Nếu quý vị không đem theo thẻ ID chương trình hoặc BIC của quý vị khi mua thuốc theo toa, hãy yêu cầu nhà thuốc gọi cho chúng tôi để nhận thông tin cần thiết.

Nếu nhà thuốc không nhận được thông tin cần thiết, quý vị có thể sẽ phải thanh toán toàn bộ chi phí cho thuốc theo toa khi nhận thuốc. Sau đó quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị. **Nếu quý vị không thể trả tiền thuốc, luật tiểu bang và liên bang cho phép nhà thuốc cấp lượng thuốc theo toa cần thiết đủ dùng trong ít nhất 72 giờ trong trường hợp khẩn cấp. Hãy liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên ngay lập tức.** Chúng tôi sẽ làm mọi việc chúng tôi có thể làm để giúp đỡ.

- Để yêu cầu chúng tôi hoàn tiền lại cho quý vị, hãy tham khảo **Chương 7**, Mục A, trang 175 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Nếu quý vị cần giúp đỡ để mua thuốc theo toa, hãy liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

A3. Việc cần làm nếu quý vị muốn thay đổi nhà thuốc trong mạng lưới

Nếu quý vị thay đổi nhà thuốc và cần mua thêm thuốc theo toa, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe kê toa thuốc mới hoặc yêu cầu nhà thuốc của quý vị chuyển toa thuốc đó cho nhà thuốc mới nếu còn thuốc cần mua thêm.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Nếu quý vị cần giúp đỡ để thay đổi nhà thuốc trong mạng lưới của quý vị, hãy liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

A4. Điều cần làm nếu nhà thuốc của quý vị rời mạng lưới

Nếu nhà thuốc quý vị sử dụng rời mạng lưới chương trình của chúng tôi, quý vị cần tìm một nhà thuốc mới trong mạng lưới.

Để tìm nhà thuốc mới trong mạng lưới, quý vị có thể tra trong *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc*, truy cập trang web của chúng tôi hoặc liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

A5. Sử dụng một nhà thuốc chuyên khoa

Đôi khi, quý vị phải mua thuốc theo toa tại một nhà thuốc chuyên khoa. Các nhà thuốc chuyên khoa bao gồm:

- Các nhà thuốc cung cấp thuốc dành cho liệu pháp tiêm truyền tại gia.
- Các nhà thuốc cung cấp thuốc cho những người sống tại cơ sở chăm sóc dài hạn, chẳng hạn như viện điều dưỡng.
 - Thông thường, các cơ sở chăm sóc dài hạn có nhà thuốc riêng. Nếu quý vị đang sống tại cơ sở chăm sóc dài hạn, chúng tôi phải đảm bảo quý vị có thể nhận thuốc quý vị cần tại nhà thuốc của cơ sở.
 - Nếu nhà thuốc của cơ sở chăm sóc dài hạn của quý vị không thuộc mạng lưới của chúng tôi, hoặc quý vị gặp bất kỳ khó khăn nào khi tiếp cận các phúc lợi về thuốc của mình tại cơ sở chăm sóc dài hạn, vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.
- Các nhà thuốc phục vụ cho Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Cho Người Da Đỏ/Chương Trình Sức Khỏe Cho Người Da Đỏ tại Bộ Lạc/Thành Thị. Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, chỉ người Mỹ Bản Địa hoặc người Alaska Bản địa mới có thể sử dụng các nhà thuốc này.
- Nhà thuốc chuyên cung cấp các loại thuốc bị FDA giới hạn chỉ cho phép sử dụng ở những khu vực quy định hoặc các loại thuốc cần được xử lý đặc biệt, cần có sự phối hợp giữa các nhà cung cấp hay cần có hướng dẫn về cách sử dụng.
(Lưu ý: Thông thường hiếm khi cần sử dụng loại nhà thuốc này.)

Để tìm nhà thuốc chuyên môn, quý vị có thể tra trong *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc*, truy cập trang web của chúng tôi hoặc liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



A6. Sử dụng dịch vụ đặt mua qua bưu điện để nhận thuốc của quý vị

Đối với một số loại thuốc, quý vị có thể sử dụng dịch vụ đặt hàng thuốc qua đường bưu điện trong mạng lưới của chương trình chúng tôi. Thông thường, các loại thuốc được cung cấp thông qua dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện là thuốc quý vị sử dụng thường xuyên dành cho bệnh mạn tính hoặc dài hạn. Các loại thuốc **không** được cung cấp thông qua dịch vụ đặt mua qua bưu điện của chương trình chúng tôi được đánh dấu “NM” trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi.

Dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện của chương trình chúng tôi cho phép quý vị đặt mua thuốc đủ dùng trong tối đa 90 ngày. Lượng thuốc đủ dùng trong 90 ngày có khoản đồng thanh toán bằng với lượng thuốc đủ dùng trong một tháng.

Mua thuốc theo toa qua bưu điện

Để nhận *mẫu đơn đặt mua thuốc* và thông tin về việc mua thuốc theo toa qua đường bưu điện, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại www.wellcare.com/healthnetCA hoặc gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên (số điện thoại ở cuối trang này) để được hỗ trợ.

Thông thường sẽ nhận được thuốc theo toa được đặt mua qua bưu điện trong vòng 10-14 ngày. Nếu việc đặt mua qua bưu điện của quý vị bị chậm trễ, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên (số điện thoại ở cuối trang này) để được hỗ trợ.

Quy trình đặt mua thuốc qua đường bưu điện

Dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện có các thủ tục khác nhau đối với các toa thuốc mới nhận được từ quý vị, toa thuốc mới nhận trực tiếp từ văn phòng nhà cung cấp của quý vị, và mua thêm thuốc theo toa được đặt mua qua đường bưu điện của quý vị.

1. Toa thuốc mới mà nhà thuốc nhận từ quý vị

Nhà thuốc tự động bán và giao thuốc theo toa thuốc mới mà nhà thuốc nhận được từ quý vị.

2. Thuốc theo toa mới mà nhà thuốc nhận từ văn phòng nhà cung cấp của quý vị

Nhà thuốc tự động lấy và giao thuốc theo toa mới mà nhà thuốc nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, mà không cần kiểm tra trước với quý vị, nếu:

- Quý vị từng sử dụng dịch vụ đặt hàng qua đường bưu điện với chương trình của chúng tôi trước đó, **hoặc**

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Quý vị đăng ký giao hàng tự động cho tất cả các thuốc theo toa mới nhận được trực tiếp từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể yêu cầu giao hàng tự động cho tất cả các thuốc theo toa mới ngay bây giờ hoặc bất cứ lúc nào bằng cách liên lạc với CVS Caremark theo số 1-866-808-7471 (TTY: 711).

Nếu trước đây quý vị đã sử dụng dịch vụ gửi thuốc qua đường bưu điện và không muốn nhà thuốc tự động lấy và giao mỗi toa thuốc mới, hãy liên lạc với chúng tôi bằng cách gọi CVS Caremark theo số 1-866-808-7471 (TTY: 711).

Nếu quý vị chưa từng sử dụng dịch vụ giao thuốc đặt mua qua đường bưu điện của chúng tôi và/hoặc quyết định ngừng tự động lấy toa thuốc mới, nhà thuốc sẽ liên hệ với quý vị mỗi khi nhà thuốc nhận được toa thuốc mới từ một nhà cung cấp để xem liệu quý vị có muốn nhà thuốc lấy và giao thuốc cho quý vị ngay lập tức không.

- Đây là cơ hội để quý vị kiểm tra lại để đảm bảo nhà thuốc sẽ giao đúng thuốc (bao gồm độ mạnh, liều lượng, và dạng thuốc) và, nếu cần, cho phép quý vị hủy bỏ hay hoãn lại đơn đặt thuốc đó trước khi thuốc được gửi đi.
- Phản hồi mỗi khi nhà thuốc liên lạc quý vị, để họ biết phải làm gì với thuốc theo toa mới và tránh bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc giao hàng.

Để lựa chọn không sử dụng dịch vụ giao thuốc tự động đối với các toa thuốc mới nhận được trực tiếp từ văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, hãy liên lạc với chúng tôi bằng cách gọi CVS Caremark theo số 1-866-808-7471 (TTY: 711).

3. Mua thêm thuốc theo toa được đặt mua qua bưu điện

Đối với việc mua thêm thuốc, quý vị có tùy chọn đăng ký một chương trình mua thêm thuốc tự động. Theo chương trình này, chúng tôi bắt đầu xử lý lần mua thêm thuốc tự động tiếp theo của quý vị khi hồ sơ của chúng tôi cho thấy quý vị sắp hết thuốc.

- Nhà thuốc liên lạc với quý vị trước mỗi lần giao thuốc mua thêm để đảm bảo rằng quý vị cần thêm thuốc, và quý vị có thể hủy mua thêm thuốc theo lịch nếu quý vị có đủ thuốc hoặc nếu thuốc của quý vị đã thay đổi.
- Nếu quý vị chọn không sử dụng chương trình mua thêm thuốc tự động của chúng tôi, hãy liên lạc với nhà thuốc của quý vị 21 ngày trước khi thuốc theo toa quý vị đang dùng sẽ hết nhằm đảm bảo đơn đặt mua tiếp theo của quý vị được giao cho quý vị đúng hạn.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Để chọn không tham gia chương trình tự động chuẩn bị mua thêm thuốc đặt mua qua đường bưu điện của chúng tôi, hãy liên hệ với chúng tôi bằng cách gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc nhà thuốc đặt mua thuốc qua đường bưu điện của quý vị: CVS Caremark theo số 1-866-808-7471 (TTY: 711).

Cho nhà thuốc biết cách tốt nhất để liên hệ với quý vị để họ có thể liên hệ với quý vị để xác nhận đơn hàng trước khi giao. Quý vị nên xác minh thông tin liên lạc của mình mỗi khi quý vị đặt mua thuốc, tại thời điểm quý vị ghi danh vào chương trình mua thêm thuốc tự động hoặc nếu thông tin liên lạc của quý vị thay đổi.

A7. Nhận lượng thuốc dài hạn

Quý vị có thể nhận lượng thuốc điều trị duy trì dài hạn có trên Danh Sách Thuốc trong chương trình của chúng tôi. Các loại thuốc điều trị duy trì là thuốc quý vị sử dụng thường xuyên, dành cho bệnh mạn tính hoặc dài hạn.

Một số nhà thuốc trong mạng lưới cho phép quý vị nhận lượng thuốc điều trị duy trì dài hạn. Lượng thuốc đủ dùng trong 90 ngày có khoản đồng thanh toán bằng với lượng thuốc đủ dùng trong một tháng. *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* cho quý vị biết những nhà thuốc nào có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc điều trị duy trì dài hạn. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để biết thêm thông tin.

Đối với một số loại thuốc, quý vị có thể sử dụng dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện trong mạng lưới của chương trình chúng tôi để nhận lượng thuốc điều trị duy trì dài hạn. Tham khảo **Mục A6** để tìm hiểu thêm về dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện.

A8. Sử dụng nhà thuốc không nằm trong mạng lưới của chương trình chúng tôi

Thông thường, chúng tôi chỉ thanh toán cho các loại thuốc mua tại nhà thuốc ngoài mạng lưới khi quý vị không thể sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới. Chúng tôi có các nhà thuốc trong mạng lưới bên ngoài khu vực dịch vụ của mình nơi quý vị có thể mua thuốc theo toa với tư cách là thành viên chương trình chúng tôi.

Chúng tôi thanh toán cho các thuốc theo toa được mua ở nhà thuốc ngoài mạng lưới trong các trường hợp sau đây:

- Quý vị đi ra ngoài khu vực dịch vụ của chương trình và cần một loại thuốc mà quý vị không thể mua được tại nhà thuốc trong mạng lưới gần quý vị.
- Quý vị cần thuốc khẩn cấp và không có nhà thuốc nào trong mạng lưới gần quý vị và có mở cửa.
- Quý vị phải rời khỏi nhà do thảm họa hoặc trường hợp y tế công cộng khẩn cấp khác của liên bang.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Thông thường, chúng tôi sẽ bao trả lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 30 ngày tại một nhà thuốc ngoài mạng lưới trong những trường hợp này.

Trong các trường hợp này, vui lòng kiểm tra trước với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để xem liệu có nhà thuốc trong mạng lưới ở gần hay không.

A9. Hoàn lại tiền cho quý vị cho thuốc theo toa

Nếu quý vị phải sử dụng nhà thuốc ngoài mạng lưới, thông thường quý vị phải thanh toán toàn bộ chi phí khi quý vị nhận thuốc theo toa của mình. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị.

Nếu quý vị trả toàn bộ chi phí cho thuốc theo toa có thể được Medi-Cal Rx bao trả, quý vị có thể được nhà thuốc bồi hoàn sau khi Medi-Cal Rx chi trả cho thuốc theo toa. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu Medi-Cal Rx hoàn lại tiền cho quý vị bằng cách gửi yêu cầu “Bồi Hoàn Chi Phí Tự Trả (Conlan) Medi-Cal”. Quý vị có thể tìm thêm thông tin trên trang web Medi-Cal Rx: medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/.

Để tìm hiểu thêm về điều này, tham khảo **Chương 7**, Mục A, trang 175 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

B. Danh Sách Thuốc của chương trình chúng tôi

Chúng tôi có *Danh Sách Thuốc Được Bao Trả*. Chúng tôi gọi tắt là “Danh Sách Thuốc”.

Chúng tôi chọn thuốc trong Danh Sách Thuốc với sự trợ giúp của một nhóm các bác sĩ và dược sĩ. Danh Sách Thuốc này cũng cho quý vị các quy tắc quý vị cần phải tuân thủ để nhận các loại thuốc của quý vị.

Thông thường chúng tôi bao trả thuốc trong Danh Sách Thuốc của chương trình chúng tôi khi quý vị tuân theo các quy tắc mà chúng tôi giải thích trong chương này.

B1. Các loại thuốc trong Danh Sách Thuốc

Danh Sách Thuốc của chúng tôi bao gồm các loại thuốc được bao trả theo Medicare.

Hầu hết các loại thuốc theo toa mà quý vị mua từ một nhà thuốc đều được chi trả theo chương trình của quý vị. Các loại thuốc khác, như một số thuốc không theo toa (OTC) và một số vitamin, có thể được Medi-Cal Rx bao trả. Vui lòng truy cập trang web Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov) để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273. Vui lòng mang theo Thẻ Nhận Dạng Người Thụ Hưởng Medi-Cal (BIC) khi nhận toa thuốc của quý vị qua Medi-Cal Rx.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Danh Sách Thuốc của chúng tôi bao gồm thuốc chính hiệu, thuốc gốc và thuốc sinh học tương tự.

Thuốc chính hiệu là loại thuốc theo toa được bán dưới tên nhãn hiệu do nhà sản xuất thuốc sở hữu. Các loại thuốc chính hiệu phức tạp hơn các loại thuốc thông thường (ví dụ như thuốc có gốc protein) được gọi là các sản phẩm sinh học. Trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi, khi chúng tôi đề cập đến “thuốc”, điều này có thể có nghĩa là thuốc hoặc sản phẩm sinh học.

Các thuốc gốc có thành phần hoạt tính tương tự biệt dược. Vì các sản phẩm sinh học phức tạp hơn các loại thuốc thông thường, thay vì có dạng gốc, có các loại thuốc khác được gọi là thuốc sinh học tương tự. Thông thường, thuốc gốc và thuốc sinh học tương tự cũng có hiệu quả như thuốc chính hiệu hoặc các sản phẩm sinh học và thường có giá thấp hơn. Có các thuốc thay thế thuốc gốc hoặc các sản phẩm sinh học tương tự thay thế có sẵn cho nhiều loại thuốc chính hiệu và một số sản phẩm sinh học. Hãy trao đổi với nhà cung cấp của quý vị nếu quý vị có câu hỏi về việc liệu một loại thuốc gốc hoặc thuốc chính hiệu có đáp ứng được nhu cầu của quý vị hay không.

B2. Cách tìm một loại thuốc trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi

Để tìm hiểu xem loại thuốc quý vị đang dùng có nằm trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi hay không, quý vị có thể:

- Vui lòng xem Danh Sách Thuốc mới nhất mà chúng tôi đã gửi cho quý vị qua đường bưu điện.
- Truy cập trang web của chương trình chúng tôi tại www.wellcare.com/healthnetCA. Danh Sách Thuốc trên trang web của chúng tôi luôn là bản mới nhất.
- Gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu xem một loại thuốc nào đó có trong Danh Sách Thuốc của chương trình chúng tôi hay không, hoặc để yêu cầu nhận bản sao danh sách này.
- Thuốc không được Part D bao trả có thể được Medi-Cal Rx bao trả. Vui lòng truy cập trang web Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov/) để biết thêm thông tin

B3. Các loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc

Chúng tôi không bao trả tất cả các loại thuốc theo toa. Một số loại thuốc không nằm trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi vì pháp luật không cho phép chúng tôi bao trả các loại thuốc đó. Trong các trường hợp khác, chúng tôi quyết định không đưa một loại thuốc vào Danh Sách Thuốc của chúng tôi. Nếu một loại thuốc được kê toa không có trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi, thì nhu cầu về thuốc theo toa của quý vị sẽ luôn được đánh giá theo chính sách bảo hiểm của chương trình của chúng tôi, cũng như các quy tắc về bảo hiểm Medicare.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Chương trình của chúng tôi không trả tiền cho các loại thuốc được liệt kê trong phần này. Các loại thuốc này được gọi là **thuốc bị loại trừ**. Nếu quý vị mua thuốc theo toa trong đó có một loại thuốc bị loại trừ, quý vị có thể phải tự thanh toán cho loại thuốc đó. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi cần thanh toán cho thuốc bị loại trừ trong trường hợp của quý vị, thì quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Tham khảo **Chương 9**, Mục G5, trang 241 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về kháng cáo. Đối với các thuốc Part D bị loại trừ được bao trả theo Medi-Cal Rx, quý vị có thể yêu cầu lượng thuốc cho 14 ngày cho đến khi sự cho phép trước được xem xét và phê duyệt cho quý vị. Vui lòng liên hệ với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 để biết thêm thông tin.

Dưới đây là ba quy tắc chung đối với các thuốc bị loại trừ:

1. Bảo hiểm thuốc cho bệnh nhân ngoại trú của chương trình của chúng tôi (bao gồm Part D) không thể chi trả cho một loại thuốc mà Medicare Part A hoặc Part B đã bao trả. Chương trình của chúng tôi bao trả các loại thuốc được Medicare Part A hoặc Part B bao trả miễn phí, nhưng những loại thuốc này không được xem là một phần của các phúc lợi thuốc theo toa ngoại trú của quý vị.
2. Chương trình của chúng tôi không thể bao trả cho một loại thuốc được mua bên ngoài Hoa Kỳ và ngoài vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ.
3. Việc sử dụng thuốc phải được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm Và Dược Phẩm (FDA) phê duyệt hoặc được một số tài liệu tham khảo y tế xác nhận là để điều trị cho bệnh trạng của quý vị. Bác sĩ của quý vị có thể kê toa một loại thuốc nhất định để điều trị bệnh trạng của quý vị, mặc dù loại thuốc đó không được phê duyệt để điều trị bệnh trạng đó. Điều này được gọi là “sử dụng ngoài hướng dẫn”. Chương trình của chúng tôi thường không bao trả các loại thuốc được kê toa để sử dụng ngoài hướng dẫn.

Ngoài ra, theo luật pháp, Medicare hoặc Medi-Cal không được bao trả các loại thuốc được liệt kê dưới đây.

- Thuốc được sử dụng nhằm tăng khả năng sinh sản
- Thuốc được sử dụng cho các mục đích thẩm mỹ hoặc kích thích mọc tóc
- Thuốc được sử dụng nhằm điều trị chứng rối loạn chức năng tình dục hoặc cương dương, chẳng hạn như Viagra®, Cialis®, Levitra® và Caverject®
- Thuốc ngoại trú do một công ty sản xuất cho biết quý vị chỉ được phép làm xét nghiệm hoặc dịch vụ do họ thực hiện

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



C. Giới hạn đối với một số loại thuốc

Đối với một số loại thuốc theo toa, các quy tắc đặc biệt giới hạn cách thức và thời điểm chương trình của chúng tôi bao trả cho các loại thuốc đó. Thông thường, các quy tắc của chúng tôi khuyến khích quý vị nhận thuốc có tác dụng cho bệnh trạng của quý vị, an toàn và hiệu quả. Khi một loại thuốc an toàn, giá rẻ hơn có tác dụng tốt như loại thuốc đắt hơn, chúng tôi mong muốn nhà cung cấp của quý vị sẽ kê toa loại thuốc giá rẻ hơn.

Nếu có quy tắc đặc biệt dành cho thuốc của quý vị, thông thường điều đó có nghĩa là quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị phải tiến hành thêm các bước để chúng tôi có thể bao trả cho thuốc đó. Ví dụ như nhà cung cấp của quý vị trước hết có thể phải báo cho chúng tôi biết về chẩn đoán của quý vị hoặc cung cấp các kết quả xét nghiệm máu. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị cho rằng quy tắc của chúng tôi không nên áp dụng cho tình trạng của quý vị, hãy yêu cầu chúng tôi đưa ra trường hợp ngoại lệ. Chúng tôi có thể đồng ý hoặc có thể không đồng ý để quý vị sử dụng loại thuốc đó mà không cần tiến hành thêm các bước.

Để tìm hiểu thêm về yêu cầu trường hợp ngoại lệ, tham khảo **Chương 9**, Mục G4, trang 237 trong Sổ Tay Thành Viên của quý vị.

1. Giới hạn sử dụng thuốc chính hiệu khi có sẵn phiên bản thuốc gốc

Thông thường, thuốc gốc có tác dụng tương tự như thuốc chính hiệu nhưng thường rẻ hơn. Trong hầu hết các trường hợp, nếu có phiên bản thuốc gốc của biệt dược, các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi cung cấp cho quý vị phiên bản thuốc gốc.

- Chúng tôi thường không thanh toán cho biệt dược khi có phiên bản thuốc gốc.
- Tuy nhiên, nếu nhà cung cấp của quý vị cho chúng tôi biết lý do vì sao thuốc gốc cũng như các loại thuốc được bao trả khác thường dùng để trị bệnh đó sẽ không có hiệu quả cho quý vị, chúng tôi sẽ chi trả cho thuốc chính hiệu.

2. Xin sự phê duyệt trước của chương trình

Đối với một số loại thuốc, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị phải xin sự phê duyệt từ chương trình của chúng tôi trước khi quý vị mua thuốc theo toa của mình. Nếu quý vị không nhận được sự phê duyệt, chúng tôi có thể sẽ không bao trả cho loại thuốc đó.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



3. Thử dùng một loại thuốc khác trước

Nói chung, chúng tôi muốn quý vị thử các loại thuốc giá rẻ hơn có hiệu quả tương tự trước khi chúng tôi bao trả các thuốc đắt hơn. Ví dụ như nếu Thuốc A và Thuốc B điều trị cùng một bệnh trạng, và Thuốc A rẻ hơn Thuốc B, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị thử dùng Thuốc A trước tiên.

Nếu Thuốc A không có hiệu quả đối với quý vị, chúng tôi bao trả cho Thuốc B. Đây được gọi là phương pháp trị liệu từng bước.

4. Giới hạn số lượng

Đối với một số loại thuốc, chúng tôi giới hạn số lượng thuốc quý vị có thể nhận. Điều này được gọi là giới hạn số lượng. Ví dụ, chúng tôi có thể giới hạn số lượng thuốc quý vị có thể nhận mỗi lần mua thuốc theo toa.

Để tìm hiểu liệu có bất kỳ quy tắc nào nêu trên được áp dụng cho thuốc quý vị sử dụng hoặc muốn sử dụng hay không, hãy xem Danh Sách Thuốc của chúng tôi. Để biết thông tin cập nhật nhất, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc xem trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.wellcare.com/healthnetCA. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định bảo hiểm hoặc quyết định yêu cầu ngoại lệ của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu kháng cáo. Để biết thêm thông tin về điều này, tham khảo mục E, trang 214 trong Chương 9.

D. Các lý do thuốc của quý vị có thể không được bao trả

Chúng tôi cố gắng tận dụng bảo hiểm thuốc của quý vị để mang lại hiệu quả tốt cho quý vị, nhưng đôi khi một loại thuốc có thể không được bao trả theo cách mà quý vị muốn. Ví dụ:

- Chương trình của chúng tôi không bao trả loại thuốc mà quý vị muốn dùng. Thuốc đó có thể không có trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi. Chúng tôi có thể bao trả một loại thuốc gốc nhưng không phải là loại thuốc chính hiệu mà quý vị muốn sử dụng. Loại thuốc đó có thể mới và chúng tôi vẫn chưa đánh giá tính an toàn và hiệu quả của nó.
- Chương trình của chúng tôi bao trả cho thuốc đó, nhưng có những quy tắc hoặc giới hạn đặc biệt về bao trả đối với loại thuốc đó. Như đã được giải thích ở mục trên, một số loại thuốc mà chương trình của chúng tôi bao trả có các quy tắc giới hạn việc sử dụng các thuốc này. Trong một số trường hợp, quý vị hoặc bác sĩ kê toa của quý vị có thể muốn yêu cầu chúng tôi đưa ra trường hợp ngoại lệ.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Có những điều quý vị có thể làm nếu chúng tôi không bao trả thuốc theo cách quý vị muốn chúng tôi bao trả.

D1. Nhận lượng thuốc tạm thời

Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc tạm thời khi loại thuốc đó không nằm trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi hoặc bị giới hạn theo một cách nào đó. Điều này cho quý vị thời gian để trao đổi với nhà cung cấp của quý vị về việc nhận loại thuốc khác hoặc để yêu cầu chúng tôi bao trả cho loại thuốc đó.

Để nhận lượng thuốc tạm thời, quý vị phải đáp ứng hai quy tắc dưới đây:

1. Loại thuốc quý vị đang dùng:

- không còn trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi, **hoặc**
- chưa từng có trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi, **hoặc**
- hiện tại bị giới hạn theo một cách nào đó

2. Quý vị phải rơi vào một trong những tình huống sau:

- Quý vị đã tham gia chương trình của chúng tôi năm ngoái.
 - Chúng tôi bao trả cho lượng thuốc tạm thời của quý vị **trong 90 ngày đầu tiên của năm theo lịch.**
 - Lượng thuốc tạm thời này đủ dùng trong tối đa 30 ngày tại một nhà thuốc bán lẻ và lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 31 ngày tại một nhà thuốc chăm sóc dài hạn.
 - Nếu thuốc theo toa của quý vị được kê cho ít ngày hơn, chúng tôi cho phép mua thêm thuốc nhiều lần nhằm cung cấp thuốc đủ dùng trong tối đa 30 ngày tại nhà thuốc bán lẻ và trong tối đa 31 ngày tại một nhà thuốc chăm sóc dài hạn. Quý vị phải mua thuốc theo toa tại nhà thuốc trong mạng lưới.
 - Các nhà thuốc chăm sóc dài hạn có thể cung cấp thuốc theo toa với số lượng nhỏ mỗi lần để tránh lãng phí.
- Quý vị là thành viên mới của chương trình chúng tôi.
 - Chúng tôi bao trả cho lượng thuốc tạm thời của quý vị **trong 90 ngày đầu tiên kể từ khi quý vị trở thành thành viên của chương trình.**

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Lượng thuốc tạm thời này đủ dùng trong tối đa 30 ngày tại một nhà thuốc bán lẻ và lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 31 ngày tại một nhà thuốc chăm sóc dài hạn.
- Nếu thuốc theo toa của quý vị được kê cho ít ngày hơn, chúng tôi cho phép mua thêm thuốc nhiều lần nhằm cung cấp thuốc đủ dùng trong tối đa 30 ngày tại nhà thuốc bán lẻ và trong tối đa 31 ngày tại một nhà thuốc chăm sóc dài hạn. Quý vị phải mua thuốc theo toa tại nhà thuốc trong mạng lưới.
- Các nhà thuốc chăm sóc dài hạn có thể cung cấp thuốc theo toa với số lượng nhỏ mỗi lần để tránh lãng phí.
- Nếu quý vị đã tham gia chương trình trên 90 ngày, sống ở trong cơ sở chăm sóc dài hạn và cần lượng thuốc ngay.
 - Chúng tôi bao trả cho lượng thuốc đủ dùng trong 31 ngày, hoặc ít hơn nếu thuốc theo toa của quý vị được kê toa cho ít ngày hơn. Đây là phần bổ sung cho trường hợp cung cấp tạm thời ở trên.
 - Nếu mức độ chăm sóc của quý vị thay đổi, chúng tôi sẽ bao trả lượng thuốc tạm thời của quý vị. Mức độ chăm sóc thay đổi khi quý vị xuất viện. Điều này cũng xảy ra khi quý vị chuyển đến hoặc chuyển khỏi cơ sở chăm sóc dài hạn.
 - Nếu quý vị chuyển về nhà từ cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc bệnh viện và cần lượng thuốc tạm thời, chúng tôi sẽ bao trả cho một lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày. Nếu thuốc theo toa của quý vị được kê cho số ngày ít hơn, chúng tôi sẽ cho phép mua thêm thuốc để cung cấp tối đa tổng lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày.
 - Nếu quý vị chuyển từ nhà hoặc bệnh viện đến cơ sở chăm sóc dài hạn và cần lượng thuốc tạm thời, chúng tôi sẽ bao trả cho lượng thuốc đủ dùng trong 31 ngày. Nếu thuốc theo toa của quý vị được kê cho số ngày ít hơn, chúng tôi sẽ cho phép mua thêm thuốc để cung cấp tối đa tổng lượng thuốc đủ dùng trong 31 ngày.
 - Để yêu cầu lượng thuốc tạm thời, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

Khi quý vị nhận được lượng thuốc tạm thời, hãy trao đổi với nhà cung cấp của quý vị sớm nhất có thể để quyết định việc cần làm khi lượng thuốc của quý vị hết. Dưới đây là những lựa chọn của quý vị:

- Đổi sang thuốc khác.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Chương trình của chúng tôi có thể bao trả một loại thuốc khác hiệu quả cho quý vị. Gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để yêu cầu danh sách thuốc chúng tôi bao trả để điều trị cho cùng một loại bệnh trạng. Danh sách này có thể giúp nhà cung cấp của quý vị tìm một loại thuốc được bao trả có thể có hiệu quả cho quý vị.

HOẶC

- Yêu cầu trường hợp ngoại lệ.

Quý vị và nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đặt ra trường hợp ngoại lệ. Ví dụ, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi bao trả một loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi hoặc yêu cầu chúng tôi bao trả thuốc mà không áp dụng giới hạn. Nếu nhà cung cấp của quý vị nói rằng quý vị có lý do y tế hợp lý đối với trường hợp ngoại lệ, thì người đó có thể giúp quý vị yêu cầu một trường hợp ngoại lệ.

Nếu trong năm tới, thuốc mà quý vị dùng bị loại khỏi Danh Sách Thuốc hoặc bị giới hạn theo cách nào đó, chúng tôi cho phép quý vị yêu cầu một trường hợp ngoại lệ trước năm tiếp theo.

- Chúng tôi thông báo cho quý vị bất kỳ thay đổi nào về bảo hiểm đối với thuốc của quý vị trong năm tiếp theo. Hãy yêu cầu chúng tôi đưa ra ngoại lệ và bao trả thuốc này cho năm tới theo cách quý vị muốn.
- Chúng tôi trả lời yêu cầu về trường hợp ngoại lệ của quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu (hoặc tuyên bố ủng hộ của bác sĩ kê toa cho quý vị).

Để tìm hiểu thêm về yêu cầu trường hợp ngoại lệ, tham khảo **Chương 9**, Mục G4, trang 237 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Nếu quý vị cần giúp đỡ để yêu cầu trường hợp ngoại lệ, quý vị có thể liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định bảo hiểm hoặc quyết định yêu cầu ngoại lệ của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu kháng cáo (Để biết thêm thông tin về điều này, tham khảo mục E, trang 214 trong Chương 9.).

E. Thay đổi mức bảo hiểm cho thuốc của quý vị

Hầu hết các thay đổi về bảo hiểm thuốc diễn ra vào ngày 1 tháng 1, tuy nhiên, chúng tôi có thể bổ sung hoặc loại bỏ các thuốc trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi trong suốt cả năm. Chúng tôi cũng có thể thay đổi các quy tắc về các loại thuốc. Ví dụ, chúng tôi có thể:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Quyết định yêu cầu hoặc không yêu cầu sự chấp thuận trước cho một loại thuốc (sự cho phép từ chúng tôi trước khi quý vị có thể lấy thuốc).
- Bổ sung thêm hoặc thay đổi số lượng thuốc quý vị có thể nhận (giới hạn số lượng).
- Thêm hoặc thay đổi các hạn chế trị liệu từng bước đối với một loại thuốc (quý vị phải thử một loại thuốc trước khi chúng tôi bao trả một loại thuốc khác).

Để biết thêm thông tin về các quy định về thuốc này, tham khảo **Mục C**.

Nếu quý vị dùng một loại thuốc chúng tôi đã bao trả vào **đầu** năm, chúng tôi thường sẽ không loại bỏ hoặc thay đổi bảo hiểm của loại thuốc đó **trong thời gian còn lại của năm** trừ khi:

- Trên thị trường xuất hiện một loại thuốc mới, rẻ hơn có các tác dụng giống một loại thuốc trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi hiện tại, **hoặc**
- Chúng tôi biết rằng loại thuốc đó không an toàn, **hoặc**
- Một loại thuốc bị ngừng lưu hành trên thị trường.

Để biết thêm thông tin về những việc sẽ xảy ra khi Danh Sách Thuốc của chúng tôi thay đổi, quý vị luôn có thể:

Kiểm tra Danh Sách Thuốc hiện hành của chúng tôi trực tuyến tại www.wellcare.com/healthnetCA **hoặc**

- Gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên Nhà Thuốc theo số ở cuối trang này để kiểm tra Danh Sách Thuốc hiện hành của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ thực hiện thay đổi đối với Danh Sách Thuốc **ngay**. Ví dụ:

- **Hiện đã có thuốc gốc mới.** Đôi khi, trên thị trường xuất hiện một loại thuốc gốc mới có các tác dụng giống thuốc chính hiệu trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi hiện tại. Khi điều này xảy ra, chúng tôi có thể sẽ loại bỏ thuốc chính hiệu và thêm vào thuốc gốc mới đó, nhưng giá tiền phải trả cho thuốc mới vẫn không thay đổi.

Khi chúng tôi bổ sung thuốc gốc mới, chúng tôi cũng có thể quyết định giữ lại thuốc chính hiệu trong danh sách nhưng thay đổi các quy tắc hoặc giới hạn bảo hiểm của loại thuốc đó.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Chúng tôi có thể không thông báo cho quý vị trước khi chúng tôi thực hiện thay đổi này, nhưng chúng tôi gửi cho quý vị thông tin về thay đổi cụ thể mà chúng tôi đã thực hiện sau khi điều đó xảy ra.
- Quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu một “trường hợp ngoại lệ” từ những thay đổi này. Chúng tôi gửi cho quý vị một thông báo gồm các bước quý vị có thể thực hiện để yêu cầu một trường hợp ngoại lệ. Tham khảo **Chương 9**, Mục G4, trang 237 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về trường hợp ngoại lệ.
- **Một loại thuốc bị ngừng lưu hành trên thị trường.** Nếu Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm Và Dược Phẩm (FDA) cho biết loại thuốc quý vị đang dùng không an toàn hoặc nhà sản xuất thuốc đã ngừng lưu hành thuốc này trên thị trường, chúng tôi sẽ loại bỏ loại thuốc này ra khỏi Danh Sách Thuốc của chúng tôi. Nếu quý vị đang dùng thuốc đó, chúng tôi sẽ cho quý vị biết. Quý vị có thể trao đổi với bác sĩ về các tùy chọn khác.

Chúng tôi có thể thực hiện những thay đổi khác ảnh hưởng đến các loại thuốc quý vị dùng. Chúng tôi sẽ thông báo trước cho quý vị về những thay đổi khác trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi. Những thay đổi này có thể xảy ra nếu:

- FDA cung cấp hướng dẫn mới hoặc có hướng dẫn lâm sàng mới về một loại thuốc.
- Chúng tôi bổ sung thêm một loại thuốc gốc không phải là thuốc mới trên thị trường **và**
 - Thay thế một loại thuốc chính hiệu hiện có trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi **hoặc**
 - Thay đổi các quy tắc hoặc giới hạn bảo hiểm cho thuốc chính hiệu đó.

Khi những thay đổi này xảy ra, chúng tôi:

- Thông báo cho quý vị ít nhất 30 ngày trước khi chúng tôi thực hiện thay đổi Danh Sách Thuốc của chúng tôi **hoặc**
- Thông báo cho quý vị biết và cung cấp cho quý vị lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày sau khi quý vị yêu cầu mua thêm thuốc.

Điều này cho quý vị thời gian để trao đổi với bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác. Họ có thể giúp quý vị quyết định:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Xem có loại thuốc tương tự nào trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi mà quý vị có thể dùng thay thế **hoặc**
- Xem quý vị có cần yêu cầu một trường hợp ngoại lệ từ những thay đổi này hay không. Để tìm hiểu thêm về yêu cầu trường hợp ngoại lệ, tham khảo **Chương 9**, Mục G4, trang 237 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Chúng tôi có thể thay đổi các loại thuốc quý vị dùng mà hiện tại không ảnh hưởng đến quý vị. Đối với những thay đổi này, nếu quý vị đang dùng một loại thuốc được bao trả vào đầu năm, thông thường chúng tôi không loại bỏ hoặc thay đổi bảo hiểm đối với loại thuốc đó **trong thời gian còn lại của năm.**

Ví dụ, nếu chúng tôi loại bỏ một loại thuốc mà quý vị đang sử dụng hoặc hạn chế sử dụng loại thuốc đó, sự thay đổi đó sẽ không ảnh hưởng đến việc quý vị sử dụng thuốc đó trong thời gian còn lại của năm.

F. Bảo hiểm thuốc trong các trường hợp đặc biệt

F1. Ở bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn trong thời gian được chương trình của chúng tôi bao trả

Nếu việc quý vị nhập viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn được chương trình của chúng tôi bao trả, thì thông thường chúng tôi bao trả cho chi phí thuốc theo toa của quý vị trong thời gian quý vị nằm điều trị tại đó. Quý vị sẽ không trả khoản đồng thanh toán. Sau khi quý vị xuất viện hoặc rời cơ sở điều dưỡng chuyên môn, chúng tôi bao trả cho thuốc của quý vị với điều kiện là các loại thuốc đó đáp ứng tất cả các quy tắc về bao trả của chúng tôi.

F2. Tại một cơ sở chăm sóc dài hạn

Thông thường, cơ sở chăm sóc dài hạn, chẳng hạn như cơ sở điều dưỡng, có nhà thuốc riêng của họ hoặc nhà thuốc cung cấp thuốc cho tất cả những người đang sống tại đó. Nếu quý vị sống ở cơ sở chăm sóc dài hạn, quý vị có thể nhận thuốc theo toa của mình thông qua nhà thuốc của cơ sở nếu nhà thuốc đó thuộc mạng lưới của chúng tôi.

Hãy kiểm tra *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* của quý vị để tìm hiểu xem nhà thuốc ở cơ sở chăm sóc dài hạn của quý vị có thuộc mạng lưới của chúng tôi không. Nếu cơ sở đó không thuộc mạng lưới của chúng tôi hoặc nếu quý vị cần thêm thông tin, vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



F3. Tham gia chương trình chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận

Thuốc sẽ không được cả chương trình chăm sóc cuối đời và chương trình của chúng tôi bao trả cùng lúc.

- Quý vị có thể được ghi danh vào chương trình chăm sóc cuối đời Medicare và cần dùng thuốc giảm đau, chống buồn nôn, nhuận tràng, hoặc thuốc chống lo âu mà chương trình chăm sóc cuối đời không bao trả vì thuốc này không liên quan đến tiên lượng bệnh giai đoạn cuối và tình trạng của quý vị. Trong trường hợp đó, chương trình của chúng tôi phải nhận được thông báo từ bác sĩ kê toa hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cuối đời của quý vị rằng thuốc đó không liên quan trước khi chúng tôi có thể bao trả thuốc.
- Để tránh tình trạng chậm trễ trong việc nhận bất kỳ loại thuốc không liên quan nào mà chương trình của chúng tôi cần bao trả, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cuối đời hoặc bác sĩ kê toa của quý vị đảm bảo chúng tôi có được thông báo rằng loại thuốc đó không liên quan trước khi quý vị yêu cầu nhà thuốc bán thuốc theo toa của quý vị.

Nếu quý vị rời chương trình chăm sóc cuối đời, chương trình của chúng tôi bao trả cho tất cả thuốc của quý vị. Để tránh tình trạng chậm trễ tại nhà thuốc khi phúc lợi chăm sóc cuối đời Medicare của quý vị kết thúc, hãy mang hồ sơ đến nhà thuốc để xác minh rằng quý vị đã rời chương trình chăm sóc cuối đời.

Tham khảo các phần trước của chương này để biết về các loại thuốc mà chương trình của chúng tôi bao trả. Tham khảo **Chương 4**, Mục E3, trang 141 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thông tin về phúc lợi chăm sóc cuối đời.

G. Các chương trình về an toàn thuốc và quản lý thuốc

G1. Các chương trình giúp quý vị sử dụng thuốc một cách an toàn

Mỗi lần quý vị mua thuốc theo toa, chúng tôi đều quan tâm các vấn đề có thể xảy ra, chẳng hạn như sai sót về thuốc hoặc các loại thuốc:

- Có thể không cần thiết bởi vì quý vị dùng một loại thuốc khác có hiệu quả tương tự
- Có thể không an toàn cho tuổi tác hoặc giới tính của quý vị
- Có thể gây hại cho quý vị nếu quý vị dùng đồng thời
- Có thành phần gây dị ứng hoặc có thể gây dị ứng cho quý vị

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Có hàm lượng thuốc giảm đau opioid không an toàn

Nếu chúng tôi nhận thấy vấn đề có thể có trong việc sử dụng thuốc theo toa của quý vị, chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị nhằm khắc phục vấn đề đó.

G2. Chương trình giúp quý vị quản lý thuốc của quý vị

Quý vị có thể dùng thuốc cho các tình trạng bệnh lý khác nhau và/hoặc đang tham gia Chương Trình Quản Lý Thuốc để giúp quý vị sử dụng thuốc opioid một cách an toàn. Trong trường hợp như vậy, quý vị có thể hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ miễn phí thông qua chương trình quản lý trị liệu bằng thuốc (MTM). Chương trình này giúp quý vị và nhà cung cấp của quý vị đảm bảo rằng các thuốc của quý vị đang có tác dụng cải thiện sức khỏe của quý vị. Dược sĩ hoặc chuyên gia sức khỏe khác sẽ cung cấp cho quý vị bản đánh giá tổng thể tất cả các thuốc của quý vị và trao đổi với quý vị về:

- Cách nhận được nhiều lợi ích nhất từ các loại thuốc quý vị đang dùng
- Bất kỳ mối lo ngại nào của quý vị, như chi phí thuốc và phản ứng thuốc
- Cách tốt nhất để dùng thuốc của quý vị
- Bất kỳ thắc mắc hoặc vấn đề nào quý vị gặp phải với thuốc theo toa và thuốc mua tự do không cần toa của quý vị

Sau đó, họ sẽ cho quý vị:

- Văn bản tóm tắt về cuộc thảo luận này. Bản tóm tắt có kế hoạch hành động đối với thuốc khuyến cáo những việc quý vị có thể làm để tận dụng tối đa thuốc của quý vị.
- Danh sách thuốc cá nhân, bao gồm tất cả các thuốc quý vị đang dùng và lý do quý vị dùng các thuốc đó.
- Thông tin về cách tiêu hủy an toàn thuốc theo toa là các chất được kiểm soát.

Quý vị nên lập kế hoạch đánh giá thuốc của mình trước lần thăm khám “Thẻ trạng” hàng năm để quý vị có thể trao đổi với bác sĩ của mình về kế hoạch hành động và danh sách thuốc.

- Mang theo kế hoạch hành động và danh sách thuốc của quý vị trong lần khám của quý vị hoặc bất kỳ lúc nào quý vị trao đổi với bác sĩ, dược sĩ của quý vị, và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.
- Mang theo danh sách thuốc của quý vị nếu quý vị đến bệnh viện hoặc phòng cấp cứu.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Các chương trình quản lý trị liệu bằng thuốc mang tính tự nguyện và miễn phí cho các thành viên đủ tiêu chuẩn. Nếu chúng tôi có chương trình phù hợp với nhu cầu của quý vị, chúng tôi ghi danh quý vị vào chương trình và gửi thông tin cho quý vị. Nếu quý vị không muốn tham gia chương trình, hãy cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ rút quý vị ra khỏi chương trình.

Nếu quý vị có thắc mắc về các chương trình này, hãy liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

G3. Chương trình quản lý thuốc để sử dụng thuốc opioid một cách an toàn

Chương trình của chúng tôi có một chương trình có thể giúp các thành viên sử dụng thuốc opioid theo toa một cách an toàn và các thuốc thường bị sử dụng sai cách khác. Chương trình này được gọi là Chương Trình Quản Lý Thuốc (DMP).

Nếu quý vị dùng thuốc opioid nhận được từ một số bác sĩ hoặc nhà thuốc hoặc nếu gần đây quý vị đã dùng opioid quá liều, chúng tôi có thể trao đổi với bác sĩ của quý vị để đảm bảo việc sử dụng thuốc opioid của quý vị là phù hợp và cần thiết về mặt y tế. Khi làm việc với các bác sĩ của quý vị, nếu chúng tôi quyết định việc quý vị sử dụng thuốc chứa opioid hoặc benzodiazepine không an toàn thì chúng tôi có thể giới hạn cách quý vị có thể lấy những thuốc đó. Các giới hạn có thể bao gồm:

- Yêu cầu quý vị nhận tất cả các thuốc theo toa cho những loại thuốc đó từ một số nhà thuốc và/hoặc từ một số bác sĩ
- Giới hạn số lượng những loại thuốc mà chúng tôi bao trả cho quý vị

Nếu chúng tôi cho rằng cần áp dụng một hoặc nhiều giới hạn cho quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trước. Thư này giải thích những giới hạn mà chúng tôi nghĩ nên áp dụng.

Quý vị sẽ có cơ hội cho chúng tôi biết bác sĩ hoặc nhà thuốc nào quý vị ưu tiên sử dụng và bất kỳ thông tin nào quý vị cho là quan trọng cần chúng tôi biết. Nếu chúng tôi quyết định giới hạn bảo hiểm của quý vị đối với những loại thuốc này sau khi quý vị có cơ hội phản hồi, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư khác xác nhận những giới hạn đó.

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã phạm sai lầm, quý vị không đồng ý rằng quý vị có nguy cơ dùng thuốc theo toa sai cách hoặc quý vị không đồng ý với giới hạn đó thì quý vị và bác sĩ kê toa của quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo, chúng tôi sẽ xem xét trường hợp của quý vị và cung cấp văn bản quyết định cho quý vị. Nếu chúng tôi tiếp tục từ chối bất kỳ phần nào trong đơn kháng cáo của quý vị liên quan đến các giới hạn tiếp cận của quý vị với các loại thuốc này, chúng tôi sẽ tự động gửi trường hợp của quý vị đến Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập. Để tìm hiểu thêm về kháng cáo và Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập, tham khảo **Chương 9**, Mục G6, trang 243 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



DMP có thể không áp dụng cho quý vị nếu quý vị:

- Mắc một số tình trạng bệnh lý, chẳng hạn như ung thư hoặc bệnh hồng cầu hình liềm,
- Đang nhận dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời, chăm sóc giảm đau hoặc chăm sóc cuối đời, **hoặc**
- Sống trong một cơ sở chăm sóc dài hạn.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Chương 6: Các khoản tiền quý vị phải thanh toán cho các thuốc theo toa Medicare và Medi-Cal của quý vị

Giới thiệu

Chương này trình bày các khoản tiền quý vị phải thanh toán cho các thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú của mình. Khi nhắc đến “thuốc”, có nghĩa là:

- Các thuốc theo toa Medicare Part D, **và**
- Các thuốc và vật dụng được bao trả theo Medi-Cal Rx, **và**
- Các thuốc và vật dụng được chương trình của chúng tôi bao trả như là các phúc lợi bổ sung.

Bởi vì quý vị đủ điều kiện tham gia Medi-Cal nên quý vị được nhận “Trợ Giúp Bổ Sung” từ Medicare để giúp chi trả cho các thuốc theo toa Medicare Part D của quý vị. Chúng tôi đã gửi cho quý vị một phụ lục riêng gọi là “Phụ Lục Chứng Thực Bảo Hiểm cho Những Người Nhận Trợ Giúp Bổ Sung cho Thuốc Kê Toa” (còn được gọi là “Phụ Lục về Trợ Cấp Thu Nhập Thấp” hay “Phụ Lục LIS”), cho quý vị biết về bảo hiểm thuốc của mình. Nếu quý vị không có phụ lục này, hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên và hỏi xin một bản “Phụ Lục LIS”.

Trợ Giúp Bổ Sung là chương trình Medicare nhằm trợ giúp những người có thu nhập và nguồn lực hạn chế giúp giảm chi phí thuốc theo toa Medicare Part D, chẳng hạn như phí bảo hiểm, khoản khấu trừ và khoản đồng thanh toán. Trợ Giúp Bổ Sung còn được gọi là “Trợ Cấp Thu Nhập Thấp” hay “LIS”.

Các thuật ngữ chính khác và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Để tìm hiểu thêm về các loại thuốc theo toa, quý vị có thể tra cứu ở những phần sau:

- *Danh Sách Thuốc Được Bao Trả* của chúng tôi.
 - Chúng tôi gọi đây là “Danh Sách Thuốc”. Danh sách này cho quý vị biết:
 - Chúng tôi thanh toán cho những loại thuốc nào
 - Liệu có bất cứ giới hạn nào đối với các loại thuốc đó không
 - Nếu quý vị cần bản sao của Danh Sách Thuốc, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Quý vị cũng có thể tìm bản sao Danh Sách Thuốc mới nhất trên trang web của chúng tôi tại www.wellcare.com/healthnetCA.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Hầu hết các loại thuốc theo toa mà quý vị mua từ một nhà thuốc đều được chi trả theo chương trình của chúng tôi. Các loại thuốc khác, như một số thuốc không theo toa (OTC) và một số vitamin, có thể được Medi-Cal Rx bao trả. Vui lòng truy cập trang web Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov/) để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273. Vui lòng mang theo Thẻ Định Danh Người Thụ Hưởng (BIC) Medi-Cal của quý vị khi lấy thuốc qua Medi-Cal Rx.
- **Chương 5**, Mục A, trang 148 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
 - Chương này trình bày cách nhận thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú của quý vị thông qua chương trình của chúng tôi.
 - Chương này cũng bao gồm các quy tắc mà quý vị cần tuân thủ. Đồng thời cho biết loại thuốc theo toa mà chương trình của chúng tôi không bao gồm.
- *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* của chúng tôi.
 - Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới để nhận các thuốc được bao trả của quý vị. Các nhà thuốc trong mạng lưới là các nhà thuốc đồng ý phối hợp với chúng tôi.
 - *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* liệt kê các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi. Tham khảo **Chương 5**, Mục A, trang 148 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về các nhà thuốc trong mạng lưới.

Mục Lục

A. Bảng Giải Thích Phúc Lợi Bảo Hiểm (EOB)	170
B. Cách theo dõi chi phí thuốc của quý vị	171
C. Quý vị không phải trả tiền cho lượng thuốc dùng trong một tháng hoặc dài hạn.....	172
C1. Nhận lượng thuốc dài hạn	172
C2. Các khoản tiền quý vị phải thanh toán	172
D. Chứng ngừa	173
D1. Những điều quý vị cần biết trước khi quý vị chủng ngừa	173

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Bảng Giải Thích Phúc Lợi Bảo Hiểm (EOB)

Chương trình của chúng tôi theo dõi các loại thuốc theo toa của quý vị. Chúng tôi theo dõi:

- **Tổng chi phí thuốc** của quý vị. Đây là số tiền mà quý vị, hoặc những người khác thay mặt cho quý vị, thanh toán cho thuốc theo toa của quý vị, cộng với số tiền chúng tôi thanh toán.

Khi quý vị nhận được các loại thuốc theo toa thông qua chương trình của chúng tôi, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bản tóm tắt được gọi là *Bảng Giải Thích Phúc Lợi Bảo Hiểm Part D*. Báo cáo tóm tắt này được cung cấp khi quý vị đã mua một hoặc nhiều toa thuốc thông qua chương trình trong tháng trước. Chúng tôi gọi tắt là EOB Part D. EOB Part D có thêm thông tin về các loại thuốc quý vị dùng. EOB Part D bao gồm:

- **Thông tin cho tháng đó.** Bản tóm tắt này trình bày các loại thuốc theo toa mà quý vị đã nhận được. Báo cáo cũng cho biết tổng chi phí thuốc, số tiền chúng tôi đã thanh toán và số tiền quý vị và người khác thanh toán cho quý vị đã thanh toán.
- **Thông tin từ đầu năm đến hiện tại.** Đây là tổng chi phí thuốc của quý vị và tổng số tiền thanh toán được thực hiện từ ngày 1 tháng 1.
- **Thông tin giá thuốc.** Đây là tổng giá của thuốc và phần trăm thay đổi của giá thuốc kể từ lần mua đầu tiên.
- **Các lựa chọn thay thế giá thấp hơn.** Nếu có, các thuốc này sẽ xuất hiện trong phần tóm tắt bên dưới các loại thuốc hiện tại của quý vị. Quý vị có thể trao đổi với bác sĩ kê toa để tìm hiểu thêm.

Chúng tôi cung cấp bảo hiểm cho thuốc không được bao trả theo Medicare.

- Các khoản thanh toán được thực hiện đối với những loại thuốc này không được tính vào tổng chi phí tự trả của quý vị.
- Hầu hết các loại thuốc theo toa mà quý vị mua từ một nhà thuốc đều được chi trả theo chương trình. Các loại thuốc khác, như một số thuốc không theo toa (OTC) và một số vitamin, có thể được Medi-Cal Rx bao trả. Vui lòng truy cập trang web Medi-Cal Rx (medi-calrx.dhcs.ca.gov/) để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể gọi cho trung tâm dịch vụ khách hàng Medi-Cal theo số 800-977-2273. Vui lòng mang theo thẻ định danh người thụ hưởng (BIC) Medi-Cal khi nhận toa thuốc qua Medi-Cal Rx.
- Để tìm hiểu về các loại thuốc nào được chương trình của chúng tôi bao trả, tham khảo Danh Sách Thuốc của chúng tôi.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



B. Cách theo dõi chi phí thuốc của quý vị

Để theo dõi chi phí thuốc của quý vị và các khoản thanh toán mà quý vị thực hiện, chúng tôi sử dụng các hồ sơ mà chúng tôi nhận được từ quý vị và nhà thuốc của quý vị. Dưới đây là cách thức quý vị có thể giúp đỡ chúng tôi:

1. Sử dụng thẻ ID chương trình của quý vị.

Trình thẻ ID Wellcare by Health Net của quý vị mỗi khi quý vị mua thuốc theo toa. Việc này giúp chúng tôi biết được quý vị mua thuốc theo toa nào và số tiền quý vị thanh toán.

2. Đảm bảo chúng tôi nhận được thông tin chúng tôi cần.

Cung cấp cho chúng tôi bản sao các biên lai thuốc mà quý vị đã thanh toán. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền thuốc cho quý vị.

Dưới đây là một số thời điểm mà quý vị cần cung cấp cho chúng tôi bản sao các biên lai của quý vị:

- Khi quý vị mua thuốc được bao trả tại nhà thuốc trong mạng lưới với giá đặc biệt hoặc sử dụng thẻ chiết khấu không thuộc phúc lợi của chương trình chúng tôi
- Khi quý vị trả khoản đồng thanh toán cho các loại thuốc mà quý vị nhận được theo chương trình hỗ trợ bệnh nhân của nhà sản xuất thuốc
- Khi quý vị mua các thuốc được bao trả tại một nhà thuốc ngoài mạng lưới
- Khi quý vị thanh toán nguyên giá cho một loại thuốc được bao trả

Để biết thêm thông tin về việc yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền thuốc cho quý vị, hãy tham khảo **Chương 7**, Mục A, trang 175 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

3. Gửi cho chúng tôi thông tin về các khoản thanh toán mà người khác thanh toán cho quý vị.

Các khoản thanh toán được thực hiện bởi một số người và tổ chức khác cũng được tính vào chi phí tự trả của quý vị. Ví dụ như các khoản thanh toán do chương trình hỗ trợ thuốc điều trị AIDS, Cơ Quan Dịch Vụ Y Tế Cho Người Mỹ Bản Địa, và hầu hết các tổ chức từ thiện thanh toán được tính vào chi phí tự trả của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



4. Kiểm tra EOB chúng tôi gửi cho quý vị.

Khi quý vị nhận EOB Part D qua đường bưu điện, vui lòng đảm bảo tài liệu này đầy đủ và chính xác. Nếu quý vị cho rằng có thông tin sai hoặc thiếu, hoặc nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Giữ các EOB Part D này. Đây là hồ sơ quan trọng về các chi phí thuốc của quý vị.

C. Quý vị không phải trả tiền cho lượng thuốc dùng trong một tháng hoặc dài hạn

Với chương trình của chúng tôi, quý vị không phải trả tiền cho thuốc được bảo hiểm miễn là quý vị tuân thủ các quy định của chúng tôi.

C1. Nhận lượng thuốc dài hạn

Đối với một số loại thuốc, quý vị có thể nhận lượng thuốc dài hạn (còn được gọi là “lượng thuốc kéo dài”) khi mua thuốc theo toa của mình. Lượng thuốc dài hạn là lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 90 ngày. Lượng thuốc dài hạn được miễn phí cho quý vị.

Để biết thông tin chi tiết về địa điểm và cách nhận lượng thuốc dài hạn, tham khảo **Chương 5**, Mục A7, trang 152 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị hoặc *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* của chúng tôi.

C2. Các khoản tiền quý vị phải thanh toán

Hầu hết các loại thuốc theo toa mà quý vị mua từ một nhà thuốc đều được chi trả theo chương trình. Các loại thuốc khác, như một số thuốc không theo toa (OTC) và một số vitamin, có thể được Medi-Cal Rx bao trả. Vui lòng truy cập trang web Medi-Cal Rx ([medi-calrx.dhcs.ca.gov/](https://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/)) để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể gọi cho trung tâm dịch vụ khách hàng Medi-Cal theo số 800-977-2273. Vui lòng mang theo thẻ định danh người thụ hưởng (BIC) Medi-Cal khi nhận toa thuốc qua Medi-Cal Rx.

Phân chia sẽ chi phí của quý vị khi nhận lượng thuốc theo toa được bao trả đủ dùng trong một tháng hoặc dài hạn từ:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



	Nhà thuốc trong mạng lưới	Dịch vụ đặt mua qua bưu điện của chương trình chúng tôi	Nhà thuốc chăm sóc dài hạn trong mạng lưới	Nhà thuốc ngoài mạng lưới
	Lượng thuốc đủ dùng trong một tháng hoặc tối đa 90 ngày	Lượng thuốc đủ dùng trong một tháng hoặc tối đa 90 ngày	Lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 31 ngày	Lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 30 ngày. Bảo hiểm được giới hạn cho một số trường hợp. Tham khảo Chương 5 , Mục A8, trang 152 trong <i>Sổ Tay Thành Viên</i> của quý vị để biết chi tiết.
Khoản chia sẻ chi phí Bậc 1 (Tất Cả Thuốc Part D)	\$0	\$0	\$0	\$0

Để biết thông tin về các nhà thuốc nào có thể cung cấp cho quý vị các lượng thuốc dài hạn, tham khảo *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* của chúng tôi.

D. Chứng ngừa

Thông tin quan trọng về số tiền quý vị phải trả cho vắc-xin - Chương trình của chúng tôi bao trả hầu hết các loại vắc-xin Part D miễn phí cho quý vị. Bảo hiểm chủng ngừa Medicare Part D của chúng tôi bao gồm hai phần:

1. Phần bảo hiểm thứ nhất là cho chi phí của **chính vắc-xin**. Vắc-xin là thuốc theo toa.
2. Phần thứ hai của bảo hiểm là cho chi phí **tiêm vắc-xin cho quý vị**. Ví dụ, đôi khi quý vị có thể được bác sĩ của mình tiêm vắc-xin.

D1. Những điều quý vị cần biết trước khi quý vị chủng ngừa

Chúng tôi khuyến khích quý vị hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên nếu quý vị lên kế hoạch tiêm chủng.

- Chúng tôi có thể cho quý vị biết chương trình của chúng tôi bao trả việc tiêm chủng vắc-xin như thế nào.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 7: Yêu cầu chúng tôi thanh toán cho hóa đơn quý vị đã nhận cho các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả

Giới thiệu

Chương này cho quý vị biết cách thức và thời điểm gửi hóa đơn cho chúng tôi để yêu cầu thanh toán. Đồng thời cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định bảo hiểm. Các thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Mục Lục

A. Yêu cầu chúng tôi chi trả cho các dịch vụ hoặc thuốc của quý vị.....	175
B. Gửi yêu cầu thanh toán cho chúng tôi.....	178
C. Quyết định bảo hiểm	179
D. Kháng cáo	179

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Yêu cầu chúng tôi chi trả cho các dịch vụ hoặc thuốc của quý vị

Quý vị không nên nhận hóa đơn cho các dịch vụ hoặc thuốc trong mạng lưới. Các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi phải lập hóa đơn cho chương trình sức khỏe cho các dịch vụ và thuốc được bao trả mà quý vị đã nhận. Nhà cung cấp trong mạng lưới phù hợp với chương trình sức khỏe. **Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc, xin đừng thanh toán và gửi hóa đơn cho chúng tôi.** Để gửi hóa đơn cho chúng tôi, tham khảo **Mục B**.

- Nếu chúng tôi bao trả cho dịch vụ hoặc thuốc, chúng tôi sẽ thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp.
- Nếu chúng tôi bao trả cho dịch vụ hoặc thuốc mà quý vị đã thanh toán hóa đơn, thì quý vị có quyền được thanh toán lại.
- Nếu chúng tôi không bao trả cho dịch vụ hoặc thuốc, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết.

Vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào. Nếu quý vị nhận hóa đơn và không biết phải làm gì với hóa đơn đó, chúng tôi có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể gọi nếu muốn cho chúng tôi biết thông tin về yêu cầu thanh toán mà quý vị đã gửi cho chúng tôi.

Sau đây là ví dụ về các thời điểm mà quý vị có thể cần yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị hoặc thanh toán hóa đơn mà quý vị đã nhận được:

1. Khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp cứu hoặc cần thiết khẩn cấp từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Tham khảo Chương 3, Mục D4, trang 55.

Yêu cầu nhà cung cấp gửi hóa đơn cho chúng tôi.

- Nếu quý vị thanh toán toàn bộ số tiền khi nhận dịch vụ chăm sóc, hãy yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị. Gửi cho chúng tôi hóa đơn và bằng chứng về bất cứ khoản thanh toán nào quý vị đã thực hiện.
- Quý vị có thể nhận được hóa đơn yêu cầu thanh toán từ nhà cung cấp mà quý vị cho rằng mình không phải thanh toán. Gửi cho chúng tôi hóa đơn và bằng chứng về bất cứ khoản thanh toán nào quý vị đã thực hiện.
 - Nếu nhà cung cấp cần được thanh toán, chúng tôi chi trả trực tiếp cho nhà cung cấp.
 - Nếu quý vị đã thanh toán cho dịch vụ, chúng tôi sẽ hoàn lại tiền cho quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Tham khảo **Chương 5**, Mục A8, trang 152 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để tìm hiểu thêm về nhà thuốc ngoài mạng lưới.

2. Khi nhà cung cấp trong mạng lưới gửi cho quý vị một hóa đơn

Các nhà cung cấp trong mạng lưới phải luôn tính hóa đơn cho chúng tôi. Trình thẻ ID chương trình của quý vị khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ hoặc thuốc theo toa nào. Lập hóa đơn không chính xác hoặc không phù hợp là khi nhà cung cấp (chẳng hạn như bác sĩ hoặc bệnh viện) tính hóa đơn cho quý vị nhiều hơn khoản chia sẻ chi phí của chương trình cho dịch vụ. **Hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên nếu quý vị nhận được bất cứ hóa đơn nào. Vui lòng không thanh toán hóa đơn.**

- Vì chúng tôi thanh toán toàn bộ chi phí cho các dịch vụ được bao trả của quý vị, nên quý vị không phải thanh toán bất kỳ chi phí nào. Nhà cung cấp sẽ không tính hóa đơn cho quý vị cho bất kỳ chi phí nào đối với các dịch vụ này.
- Bất cứ khi nào quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gửi cho chúng tôi hóa đơn đó. Chúng tôi sẽ liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp và giải quyết vấn đề đó.
- Nếu quý vị đã thanh toán hóa đơn từ nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gửi cho chúng tôi hóa đơn đó cùng với chứng từ của bất kỳ khoản thanh toán nào quý vị đã chi trả. Chúng tôi sẽ hoàn lại tiền cho quý vị đối với các dịch vụ được bao trả của quý vị.

3. Khi quý vị mua thuốc theo toa tại nhà thuốc ngoài mạng lưới

Nếu quý vị sử dụng nhà thuốc ngoài mạng lưới, quý vị thanh toán toàn bộ chi phí cho thuốc theo toa của mình.

- Chúng tôi chỉ bao trả cho thuốc theo toa được mua tại các nhà thuốc ngoài mạng lưới trong một số ít trường hợp. Hãy gửi cho chúng tôi bản sao biên lai của quý vị khi quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền.
- Tham khảo **Chương 5**, Mục A8, trang 152 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để tìm hiểu thêm về nhà thuốc ngoài mạng lưới.

4. Khi quý vị phải trả toàn bộ chi phí cho một toa thuốc vì quý vị không mang theo thẻ ID chương trình của quý vị

Nếu quý vị không mang theo thẻ ID chương trình, quý vị có thể yêu cầu nhà thuốc gọi cho chúng tôi hoặc tra thông tin ghi danh tham gia chương trình của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu nhà thuốc không tìm được thông tin ngay lập tức, quý vị có thể phải tự thanh toán toàn bộ chi phí thuốc theo toa hoặc mang thẻ ID chương trình trở lại nhà thuốc.
- Hãy gửi cho chúng tôi bản sao biên lai của quý vị khi quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền.

5. Khi quý vị thanh toán toàn bộ chi phí thuốc theo toa cho loại thuốc không được bao trả

Quý vị có thể phải thanh toán toàn bộ chi phí cho toa thuốc vì thuốc đó không được bao trả.

- Loại thuốc đó có thể không nằm trong *Danh Sách Thuốc Được Bao Trả* (Danh Sách Thuốc) của chúng tôi trên trang web hoặc thuốc đó có thể có yêu cầu hoặc hạn chế mà quý vị không biết hoặc cho rằng không áp dụng với mình. Nếu quý vị quyết định nhận loại thuốc đó, quý vị có thể cần phải thanh toán toàn bộ chi phí.
 - Nếu quý vị không thanh toán cho loại thuốc đó nhưng cho rằng chúng tôi cần bao trả thuốc đó, quý vị có thể yêu cầu một quyết định bảo hiểm (tham khảo **Chương 9**, Mục G4, trang 237 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị).
 - Nếu quý vị và bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác cho rằng quý vị cần loại thuốc đó ngay, quý vị có thể yêu cầu một quyết định bảo hiểm nhanh (tham khảo **Chương 9**, Mục G4, trang 237 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị).
- Hãy gửi cho chúng tôi bản sao biên lai của quý vị khi quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền. Trong một số trường hợp, quý vị có thể cần phải lấy thêm thông tin từ bác sĩ của mình hoặc bác sĩ kê toa để được hoàn lại tiền cho thuốc đó.

Khi quý vị gửi cho chúng tôi yêu cầu thanh toán, chúng tôi xem xét yêu cầu và quyết định liệu dịch vụ hoặc thuốc đó có nên được bao trả hay không. Đây được gọi là đưa ra “quyết định bảo hiểm.” Nếu chúng tôi quyết định nên bao trả dịch vụ hoặc thuốc đó, chúng tôi sẽ thanh toán.

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu thanh toán của quý vị, quý vị có thể kháng cáo quyết định của chúng tôi. Để tìm hiểu về cách nộp đơn kháng cáo, tham khảo **Chương 9**, Mục G5, trang 241 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



B. Gửi yêu cầu thanh toán cho chúng tôi

Gửi cho chúng tôi hóa đơn và bằng chứng về bất cứ khoản thanh toán nào quý vị đã thực hiện. Bằng chứng thanh toán có thể là bản sao tờ séc mà quý vị đã ghi hoặc biên lai từ nhà cung cấp. **Quý vị nên sao chép hóa đơn và biên lai cho hồ sơ của quý vị.** Quý vị có thể yêu cầu điều phối viên dịch vụ chăm sóc của quý vị giúp đỡ.

Để đảm bảo quý vị gửi cho chúng tôi tất cả các thông tin chúng tôi cần để đưa ra quyết định, quý vị có thể điền mẫu đơn yêu cầu thanh toán của chúng tôi để yêu cầu thanh toán.

- Quý vị không nhất thiết phải sử dụng mẫu đơn này, nhưng mẫu đơn này sẽ giúp chúng tôi xử lý thông tin nhanh hơn.
- Quý vị có thể lấy mẫu đơn này trên trang web của chúng tôi (www.wellcare.com/healthnetCA) hoặc quý vị có thể gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên và yêu cầu mẫu đơn.

Gửi yêu cầu thanh toán của quý vị cùng với bất kỳ hóa đơn hoặc biên lai nào qua đường bưu điện theo địa chỉ này. Vui lòng cung cấp bằng chứng thanh toán được phê duyệt, có thể là bản sao của tờ séc đã hủy, sao kê thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ hoặc biên lai chuyển tiền điện tử:

Địa chỉ Yêu Cầu Thanh Toán Y Tế:

Wellcare by Health Net

Attn: Member Reimbursement Dept
P.O. Box 9030
Farmington, MO 63640

Quý vị phải gửi yêu cầu cho chúng tôi trong vòng một năm theo lịch kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ hoặc vật dụng đó.

Địa chỉ Yêu Cầu Thanh Toán Nhà Thuốc:

Wellcare by Health Net

Attn: Member Reimbursement Dept
P.O. Box 31577
Tampa, FL 33631-3577

Quý vị phải gửi yêu cầu cho chúng tôi trong vòng ba năm kể từ ngày quý vị nhận được thuốc đó.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



C. Quyết định bảo hiểm

Khi chúng tôi nhận được yêu cầu thanh toán của quý vị, chúng tôi sẽ ra quyết định bảo hiểm. Điều này có nghĩa là chúng tôi quyết định liệu chương trình của chúng tôi có bao trả cho dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc của quý vị không. Chúng tôi cũng quyết định số tiền mà quý vị phải thanh toán, nếu có.

- Chúng tôi cho quý vị biết nếu chúng tôi cần thêm thông tin từ quý vị.
- Nếu chúng tôi quyết định rằng chương trình của chúng tôi bao trả cho dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc và quý vị đã tuân thủ tất cả các quy định để được nhận, chúng tôi sẽ thanh toán. Nếu quý vị đã thanh toán cho dịch vụ hoặc thuốc đó, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị séc thanh toán số tiền quý vị đã trả qua đường bưu điện. Nếu quý vị chưa thanh toán, chúng tôi sẽ thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp.

Chương 3, Mục B, trang 45 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị giải thích các quy định bao trả cho các dịch vụ của quý vị. **Chương 5**, Mục A, trang 148 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị giải thích các quy định bao trả cho thuốc theo toa Medicare Part D của quý vị.

- Nếu chúng tôi quyết định không thanh toán cho dịch vụ hoặc thuốc, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trình bày lý do. Thư này cũng giải thích về các quyền kháng cáo của quý vị.
- Để tìm hiểu thêm về quyết định bảo hiểm, tham khảo Chương 9 Mục E, trang 214.

D. Kháng cáo

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã có sai sót khi từ chối yêu cầu thanh toán của quý vị, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định. Điều này được gọi là “nộp đơn kháng cáo”. Quý vị cũng có thể kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với số tiền chúng tôi thanh toán.

Quy trình kháng cáo chính thức có các quy trình và thời hạn chi tiết. Để tìm hiểu về cách nộp đơn kháng cáo, tham khảo **Chương 9**, Mục E2, trang 215. trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị:

- Để nộp đơn kháng cáo về việc nhận bồi hoàn cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe, tham khảo **Chương 9**, Mục E, trang 214.
- Để nộp đơn kháng cáo về việc nhận bồi hoàn cho thuốc, tham khảo **Chương 9**, Mục G5, trang 241.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 8: Quyền và trách nhiệm của quý vị

Giới thiệu

Chương này bao gồm quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên của chương trình. Chúng tôi phải tôn trọng các quyền của quý vị. Các thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Mục Lục

A. Quý vị có quyền nhận dịch vụ và thông tin theo cách đáp ứng nhu cầu của quý vị.....	181
B. Chúng tôi có trách nhiệm đảm bảo quý vị được tiếp cận kịp thời các dịch vụ và thuốc được bao trả	197
C. Chúng tôi có trách nhiệm bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân (PHI) của quý vị	198
C1. Cách thức chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị.....	199
C2. Quý vị có quyền xem hồ sơ y tế của mình	199
D. Trách nhiệm của chúng tôi là cung cấp thông tin cho quý vị.....	200
E. Nhà cung cấp trong mạng lưới không được tính hóa đơn trực tiếp cho quý vị	202
F. Quý vị có quyền rời chương trình của chúng tôi	202
G. Quý vị có quyền ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.....	202
G1. Quý vị có quyền biết về các lựa chọn điều trị và đưa ra quyết định	202
G2. Quyền nói những gì quý vị muốn diễn ra	203
G3. Việc cần làm nếu hướng dẫn của quý vị không được tuân thủ	204
H. Quý vị có quyền khiếu nại và yêu cầu chúng tôi xem xét lại các quyết định của chúng tôi.....	205
H1. Việc cần làm về cách đối xử bất công hoặc để biết thêm thông tin về quyền của quý vị	205
I. Trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên chương trình	206

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Quý vị có quyền nhận dịch vụ và thông tin theo cách đáp ứng nhu cầu của quý vị

Chúng tôi phải đảm bảo **tất cả** các dịch vụ được cung cấp cho quý vị theo cách có hiểu biết về văn hóa và dễ tiếp cận. Chúng tôi cũng phải cho quý vị biết về các phúc lợi trong chương trình của chúng tôi và quyền của quý vị theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Chúng tôi phải cho quý vị biết về các quyền của quý vị vào mỗi năm mà quý vị tham gia chương trình của chúng tôi.

- Để nhận thông tin theo cách thức quý vị có thể hiểu được, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Chương trình của chúng tôi có các dịch vụ phiên dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau.
- Chương trình của chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị các tài liệu bằng ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh và bằng các định dạng chẳng hạn như bản in cỡ lớn, chữ nổi braille hoặc âm thanh. Để lấy tài liệu bằng một trong những định dạng thay thế này, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711) hoặc viết thư cho:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net muốn đảm bảo quý vị hiểu được thông tin trong chương trình sức khỏe của mình. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị các tài liệu bằng ngôn ngữ khác hoặc bằng định dạng thay thế nếu quý vị có yêu cầu. Điều này được gọi là “yêu cầu thường xuyên”. Chúng tôi sẽ ghi chép lại lựa chọn của quý vị. Vui lòng gọi cho chúng tôi nếu:

- Quý vị muốn nhận tài liệu bằng tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Campuchia (tiếng Khmer), tiếng Trung (phồn thể), tiếng Farsi, tiếng Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt hoặc bằng định dạng thay thế. Quý vị có thể yêu cầu một trong những ngôn ngữ này ở định dạng thay thế.
- Quý vị muốn thay đổi ngôn ngữ hoặc định dạng của tài liệu mà chúng tôi gửi cho quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ các tài liệu của chương trình, vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Nếu quý vị gặp khó khăn với việc tiếp nhận thông tin từ chương trình của chúng tôi do các vấn đề về ngôn ngữ hoặc do khuyết tật và quý vị muốn nộp đơn khiếu nại, hãy gọi:

- Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.
- Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ theo số 1-800-368-1019. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-537-7697.
- Phòng Dân Quyền của Medi-Cal theo số 916-440-7370. Người dùng TTY nên gọi 711.

لديك الحق في الحصول على الخدمات والمعلومات بالطريقة التي تفي باحتياجاتك

يجب أن نضمن تقديم كل الخدمات لك بطريقة تتسم بالكفاءة الثقافية وسهولة الوصول. ويتوجب علينا أيضًا إخبارك عن مزايا الخطة التي نقدمها وحقوقك بطريقة يمكنك فهمها. ولا بد لنا أن نخبرك بحقوقك سنويًا طالما أنك تشترك معنا في خطتنا.

- للحصول على المعلومات بطريقة تتمكن من فهمها، اتصل بخدمات الأعضاء. تتضمن خطتنا خدمات ترجمة فورية مجانية متاحة للإجابة على الأسئلة بلغات مختلفة.
- بمقدور خطتنا تزويدك أيضًا بمواد بلغات أخرى غير اللغة الإنجليزية وبتنسيقات مختلفة مثل الطباعة بأحرف كبيرة أو طريقة برايل أو التسجيل الصوتي. للحصول على المواد بأحد هذه التنسيقات البديلة، يرجى الاتصال بخدمات الأعضاء على الرقم 1-800-431-9007 (الهاتف النصي TTY: 711) أو إرسال خطاب إلى:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

ترغب Wellcare by Health Net في التأكد من أنك تفهم معلومات خطتك الصحية. يمكننا أن نرسل إليك مواد بلغة أخرى أو بتنسيق بديل إذا طلبت ذلك. يُطلق على ذلك اسم "الطلب القائم". وسنقوم بتوثيق اختيارك. الرجاء الاتصال بنا في حالة:

- كنت تريد الحصول على المواد باللغة العربية أو الأرمنية أو الكمبودية (الخميرية) أو الصينية (بأحرف تقليدية) أو الفارسية أو الكورية أو الروسية أو الإسبانية أو التاجالوجية أو الفيتنامية أو بتنسيق بديل. يمكنك طلب إحدى هذه اللغات بتنسيق بديل.
- كنت تريد تغيير اللغة أو التنسيق الذي نرسل به المواد إليك.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Wellcare by Health Net-ը ցանկանում է համոզվել, որ Դուք տեղեկացված եք Ձեր բժշկական ապահովագրության ծրագրի վերաբերյալ մանրամասների մասին: Մենք կարող ենք նյութեր ուղարկել այլ լեզվով կամ այլընտրանքային ձևաչափով, եթե խնդրեք այն: Սա կոչվում է «մշտական խնդրանք»: Մենք կարծանագրենք Ձեր ընտրությունը: Խնդրում ենք զանգահարել մեզ, եթե.

- Ցանկանում եք ստանալ նյութերն արաբերեն, հայերեն, կամբոջերեն (քմեր), չինարեն (ավանդական), պարսկերեն, կորեերեն, ռուսերեն, իսպաներեն, թագալոգ, վիետնամերեն լեզուներով կամ այլընտրանքային ձևաչափով: Կարող եք խնդրել այս լեզուներից մեկն այլընտրանքային ձևաչափով:
- Ցանկանում եք փոխել լեզուն կամ ձևաչափը, որով մենք ձեզ նյութեր ենք ուղարկում:

Եթե ծրագրի նյութերը հասկանալու հարցում օգնության կարիք ունեք, ապա խնդրում ենք դիմել Wellcare by Health Net-ի Անդամների ծառայությունների կենտրոն՝ 1-800-431-9007 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Հոկտեմբերի 1-ից մարտի 31-ն ընկած ժամանակահատվածում ներկայացուցիչները հասանելի են երկուշաբթիից կիրակի, ժամը՝ 8 a.m. - 8 p.m.: Ապրիլի 1-ից սեպտեմբերի 30-ն ընկած ժամանակահատվածում ներկայացուցիչները հասանելի են երկուշաբթիից ուրբաթ օրերին, ժամը՝ 8 a.m. - 8 p.m.:

Եթե մեր ծրագրից տեղեկությունն ստանալու դժվարություններ ունեք լեզվի խնդիրների կամ հաշմանդամության պատճառով և ցանկանում եք զանգահատ ներկայացնել, ապա զանգահարեք

- Medicare-ին՝ 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) հեռախոսահամարով: Կարող եք զանգահարել օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր: TTY օգտագործողները պետք է զանգահարեն 1-877-486-2048 հեռախոսահամարով:
- ԱՄ Առողջության և մարդու ծառայությունների բաժանմունքի Զաղաքացիական իրավունքների գրասենյակ՝ 1-800-368-1019 հեռախոսահամարով: TTY օգտվողները պետք է զանգահարեն 1-800-537-7697 հեռախոսահամարով:
- Medi-Cal Զաղաքացիական իրավունքների գրասենյակ՝ 916-440-7370: TTY օգտագործողները պետք է զանգահարեն՝ 711:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



សិទ្ធិរបស់អ្នកដើម្បីទទួលបានសេវាកម្ម

និងព័ត៌មានតាមរបៀបដែលបំពេញតម្រូវការរបស់អ្នក

យើងត្រូវធ្វើឱ្យប្រាកដថាសេវាកម្ម **ទាំងអស់**នឹងត្រូវបានផ្តល់ជូនដល់អ្នកតាមរបៀបដែលអាចចូលប្រើបាន និងសមស្របតាមរបៀបធម៌។ យើងក៏ត្រូវតែប្រាប់អ្នកអំពីអត្ថប្រយោជន៍នានានៃគម្រោងរបស់យើង និងសិទ្ធិរបស់អ្នកតាមរបៀបដែលអ្នកអាចយល់បាន។ យើងត្រូវតែប្រាប់អ្នកអំពីសិទ្ធិនានារបស់អ្នកជារៀងរាល់ឆ្នាំ ដែលអ្នកស្ថិតនៅក្នុងគម្រោងរបស់យើង។

- ដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានតាមរបៀបដែលអ្នកអាចយល់បាន សូមទូរសព្ទទៅកាន់សេវាបម្រើសមាជិក។ គម្រោងរបស់យើងមានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយឥតគិតថ្លៃ ដែលអ្នកអាចរកបានដើម្បីឆ្លើយសំណួរនានាជាភាសាផ្សេងៗ។
- គម្រោងរបស់យើងខ្ញុំផ្តល់ជូនអ្នកនូវឯកសារ ជាភាសាផ្សេងទៀតក្រៅពីភាសាអង់គ្លេសផងដែរ នៅក្នុងទម្រង់ដូចជាអក្សរពុម្ពធំៗ អក្សរសម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬជាសំឡេង។ ដើម្បីទទួលបានឯកសារក្នុងទម្រង់ជំនួយណាមួយក្នុងចំណោមទម្រង់ទាំងនេះ សូមទូរសព្ទទៅកាន់សេវាសមាជិកតាមលេខ 1-800-431-9007 (TTY: 711) ឬសរសេរទៅកាន់៖

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net ចង់ធ្វើឱ្យប្រាកដថា អ្នកយល់អំពីព័ត៌មានគម្រោងសុខភាពរបស់អ្នក។

យើងអាចបញ្ជូនព័ត៌មានទៅកាន់អ្នកជាភាសាមួយទៀតឬជាទម្រង់ផ្សេងទៀតបើសិនអ្នកស្នើសុំវាបែបនេះ។ នេះត្រូវបានគេហៅថា "សំណើអចិន្ត្រៃយ៍"។ យើងនឹងចងក្រងឯកសារជម្រើសរបស់អ្នក។ សូមហៅទូរសព្ទមកពួកយើងបើសិន៖

- អ្នកចង់ទទួលបានព័ត៌មានរបស់អ្នកជាភាសាអារ៉ាប់ អាមេនី កម្ពុជា (ខ្មែរ) ចិន (អក្សរចិនបុរាណ) ហ្វារស៊ី កូរ៉េ រុស្ស៊ី អេស្ប៉ាញ តាហ្គាឡ វៀតណាម ឬ ជាទម្រង់ផ្សេងៗ អ្នកអាចស្នើសុំភាសាណាមួយក្នុងចំណោមភាសាទាំងនេះជាទម្រង់ផ្សេងបាន។
- អ្នកចង់ផ្លាស់ប្តូរភាសា ឬទម្រង់នៃព័ត៌មាន ដែលយើងផ្ញើទៅកាន់អ្នក។

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយក្នុងការស្វែងយល់អំពីឯកសាររបស់គម្រោងរបស់អ្នក សូមទាក់ទងផ្នែកសេវាបម្រើសមាជិករបស់ Wellcare by Health Net តាមរយៈលេខ 1-800-431-9007 (TTY: 711)។ ចន្លោះពីថ្ងៃទី 1 ខែតុលា និងថ្ងៃទី 31 ខែមីនា អ្នកតំណាងអាចរកបានពីថ្ងៃចន្ទ ដល់ ថ្ងៃអាទិត្យ ពីម៉ោង 8 ព្រឹក ដល់ ម៉ោង 8 យប់។ ចន្លោះពីថ្ងៃទី

1 ខែមេសា និងថ្ងៃទី 30 ខែកញ្ញា អ្នកតំណាងអាចរកបានពីថ្ងៃចន្ទដល់ថ្ងៃសុក្រ ពីម៉ោង 8 ព្រឹក ដល់ ម៉ោង 8 យប់។

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



ប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហាក្នុងការទទួលបានព័ត៌មានពីគម្រោងរបស់យើងខ្ញុំព្រោះតែបញ្ហាភាសា ឬពិការភាព ហើយអ្នកចង់ដាក់បណ្តឹងតវ៉ា នោះសូមទូរសព្ទទៅកាន់៖

- Medicare តាមរយៈលេខ 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)។ អ្នកអាចហៅទូរសព្ទ 24 ម៉ោងក្នុងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃក្នុងមួយសប្តាហ៍ ។ អ្នកប្រើ TTY គួរតែទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-486-2048។
- ការិយាល័យសម្រាប់សិទ្ធិស៊ីវិលរបស់ក្រសួងសេវាសុខាភិបាល និងមនុស្ស តាមរយៈលេខ 1-800-368-1019 ។ អ្នកប្រើ TTY គួរហៅទៅកាន់លេខ 1-800-537-7697 ។
- ការិយាល័យសម្រាប់សិទ្ធិស៊ីវិលរបស់ Medi-Cal តាមលេខ 916-440-7370។ អ្នកប្រើប្រាស់ TTY គួរទូរសព្ទទៅកាន់លេខ 711។

您有權以符合您需求的方式取得服務和資訊

我們必須確保**所有**服務均以文化適合且可以取得的方式提供給**您**。我們也必須透過**您**能夠瞭解的方式告知**您**有關我們計劃的福利及**您的**權利。只要**您**尚在本計劃中，我們**每年**皆必須告知**您**有關**您的**權利。

- 如欲透過**您**能夠瞭解的方式取得資訊，請致電會員服務部。本項計劃有免費口譯服務，能以不同語言回答問題。
- 本計畫也可以為**您**提供英語以外的語言版本、大字版、點字版或語音版的資訊。若要取得以上替代格式的材料，請致電會員服務部：1-800-431-9007 (TTY: 711) 或寫信至：

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net 希望確保**您**瞭解自己的健保計劃資訊。如果**您**提出要求，我們可以用其他語言或其他格式向**您**傳送材料。這被稱為「長期申請」。我們將**會**記錄**您的**選擇。如果**您**有以下要求，請致電我們：

- **您**需要阿拉伯語、亞美尼亞語、柬埔寨語 (高棉語)、中文 (繁體字)、波斯語、韓語、俄語、西班牙語、塔加洛語、越南語或其他格式的材料。**您**可以要求用**另一種**格式提供其中一種語言。

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- 您想變更我們向您傳送材料的語言或格式。

如果您需要幫助來瞭解自己的計劃材料，請致電聯絡 Wellcare by Health Net 會員服務部，電話是 1-800-431-9007 (聽障專線：711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為週一至週日，早上 8 點至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為週一至週五，早上 8 點至晚上 8 點。

如果您因語言問題或身心障礙，而在向本計劃取得資訊時遭遇困難，因而想要提出投訴，請致電：

- Medicare，電話是：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。您可以全天候撥打，每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。聽障專線使用者請致電 1-877-486-2048。
- U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, 電話是：1-800-368-1019。聽障專線使用者請致電 1-800-537-7697。
- Medi-Cal Office of Civil Rights 電話是：916-440-7370。聽障專線使用者請撥打 711。

شما حق دارید خدمات و اطلاعات را به صورتی دریافت کنید که نیازهای شما را برآورده کند

ما باید اطمینان حاصل کنیم که همه خدمات به شیوه‌ی فرهنگی مناسب و قابل دسترس به شما ارائه می‌شود. همچنین ما باید مزایای برنامه درمانی و حقوق قانونی شما را به صورتی به شما بگوئیم که برایتان قابل فهم باشد. ما باید هر سال حقوق قانونی که در برنامه ما دارید را به شما بگوئیم.

- برای دریافت اطلاعات به شکلی که برایتان قابل فهم باشد، با مرکز خدمات اعضا تماس بگیرید. طرح ما دارای خدمات مترجم رایگان برای پاسخ به سؤالات به زبان‌های مختلف است.
- برنامه ما همچنین می‌تواند مطالبی به همه زبان‌های غیر از انگلیسی و فرمت‌هایی مثل چاپ درشت، خط بریل و فرمت صوتی برای شما فراهم کند. برای دریافت مطالب در یکی از این قالب‌های جایگزین، لطفاً با خدمات اعضا به شماره 1-800-431-9007 (TTY: 711) تماس بگیرید یا با آدرس زیر مکاتبه کنید:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net می‌خواهد مطمئن شود که اطلاعات برنامه سلامت خود را درک کرده‌اید. در صورت درخواست شما، می‌توانیم مطالب را به زبان‌ها یا قالب‌های دیگر برای شما ارسال کنیم. این کار «درخواست دائمی» نامیده می‌شود. ما انتخاب شما را ثبت می‌کنیم. لطفاً در موارد زیر با ما تماس بگیرید:

- تمایل دارید مطالب را به زبان‌های عربی، ارمنی، کامبوجی (خمر)، چینی (نویسه‌های سنتی)، فارسی، کره‌ای،

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.
Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



روسی، اسپانیایی، تاگالوگ، ویتنامی یا در قالب دیگر دریافت کنید. می‌توانید یکی از این زبان‌ها را در قالب جایگزین درخواست کنید.

○ تمایل دارید زبان یا قالب مطالب ارسالی‌مان به شما را تغییر دهید.

چنانچه برای درک مطالب برنامه خود نیاز به کمک دارید، لطفاً با مرکز خدمات اعضای به این شماره تماس بگیرید 1-800-431-9007 (TTY: 711) تماس بگیرید. بین 1 اکتبر و 31 مارس، نمایندگان از دوشنبه تا یکشنبه، 8 صبح تا 8 بعدازظهر در دسترس هستند. بین 1 آوریل و 30 سپتامبر، نمایندگان از دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 8 بعدازظهر در دسترس هستند.

اگر به خاطر مشکلات زبانی یا معلولیت، در دریافت اطلاعات از برنامه درمانی ما با مشکل مواجه هستید و می‌خواهید شکایتی را اقامه کنید، با این شماره‌ها تماس بگیرید:

- Medicare به شماره 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) می‌توانید در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید. کاربران TTY باید با شماره 1-877-486-2048 تماس بگیرند.
- با اداره بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی به شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید. کاربران TTY باید با شماره 1-800-537-7697 تماس بگیرند.
- دفتر حقوق مدنی Medi-Cal به شماره 916-440-7370. کاربران TTY باید با 711 تماس بگیرند.

귀하의 필요에 부합되는 방식으로 서비스와 정보를 받아볼 권리

모든 서비스가 문화적으로 유능하고 접근 가능한 방식으로 귀하에게 제공될 수 있도록 해야 합니다. 당사는 또한 당사 플랜의 혜택, 귀하의 권리를 반드시 귀하가 이해할 수 있는 방식으로 귀하에게 알려 드려야 합니다. 또한 귀하께서 당사의 보험 플랜에 계속해 가입해 있는 한 매년 반드시 귀하의 권리를 공지해 드려야 합니다.

- 귀하가 이해하실 수 있는 방법으로 정보를 얻으시려면 가입자 서비스부에 문의해 주십시오. 당사 플랜은 다양한 언어로 질문에 답변하기 위해 무료 통역 서비스를 제공합니다.
- 당사 플랜은 영어 이외의 다른 언어와 대형 인쇄체, 점자 또는 오디오 형식으로 된 자료도 제공해 드릴 수 있습니다. 이러한 대체 형식 중 하나로 자료를 구하려면 가입자 서비스부에 1-800-431-9007(TTY: 711)번으로 문의하시거나 다음 주소로 편지를 보내 주십시오.

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA

Wellcare by Health Net는 귀하가 자신의 건강 플랜 정보를 확실히 이해하실 수 있도록 도울 것입니다. 귀하의 요청이 있을 경우, 다른 언어로 작성되었거나 대체 형식으로 제작된 자료를 보내드릴 수 있습니다. 이를 “지속 요청”이라 합니다. 귀하가 선택하신 방식으로 문서를 준비하여 발송해 드립니다. 아래와 같은 경우라면 문의해 주십시오.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.



Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA

- 아랍어, 아르메니아어, 캄보디아어(크메르어), 중국어(번체), 이란어, 한국어, 러시아어, 스페인어, 타갈로그어, 베트남어 등의 언어로 된 자료나 다른 형태로 된 자료를 받고 싶으실 수 있습니다. 이들 언어 중 한 가지를 선택하여 대체 형식 자료를 요청하실 수 있습니다.
- 당사가 가입자에게 보내드리는 자료의 언어나 형식을 바꾸고 싶으실 수도 있습니다.

귀하의 플랜 자료를 이해하는 데 있어 도움이 필요하시면, Wellcare by Health Net 가입자 서비스부에 1-800-431-9007(TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 10월 1일부터 3월 31일까지는 상담원과 월요일~일요일, 오전 8시~오후 8시에 통화하실 수 있습니다. 4월 1일부터 9월 30일까지는 월요일~금요일, 오전 8시~오후 8시에 통화하실 수 있습니다.

당사 플랜에 대한 정보를 얻는 데 있어 언어나 장애 문제로 어려움이 있고 이에 대해 불만을 제기하기 원하시면,

- Medicare에 1-800-MEDICARE(1-800-633-4227)로 문의해 주십시오. 주 7일 24시간 언제든지 문의하실 수 있습니다. TTY 사용자는 1-877-486-2048번으로 문의하시면 됩니다.
- 미국 보건 복지부(Department of Health and Human Services) 인권 사무국(Office for Civil Rights)에 1-800-368-1019번으로 문의해 주십시오. TTY 사용자는 1-800-537-7697번으로 문의해 주십시오.
- Medi-Cal 인권 사무국(Office of Civil Rights)에 916-440-7370번으로 문의해 주십시오. TTY 사용자는 711번으로 문의해 주십시오.

Ваше право на получение услуг и информации в соответствии с вашими потребностями

Мы должны обеспечить, чтобы **все** услуги предоставлялись вам доступным образом и с учетом культурных особенностей. Мы также должны сообщать вам об объеме покрываемых услуг в рамках плана и ваших правах в понятной для вас форме. Пока вы остаетесь участником нашего плана, мы должны каждый год сообщать вам о ваших правах.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Для того чтобы получить информацию в удобной для вас форме, позвоните в наш отдел обслуживания участников плана. Наш план предоставляет бесплатные услуги переводчика, который поможет ответить на ваши вопросы на необходимом вам языке.
- Наш план также может предоставить вам материалы на языках, отличных от английского, и в таких форматах, как крупный шрифт, шрифт Брайля или аудиозапись. Чтобы получить материалы в одном из этих альтернативных форматов, позвоните в отдел обслуживания участников плана по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711) либо напишите по адресу:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Мы хотим, чтобы вы понимали всю информацию, связанную с вашим планом страхования Wellcare by Health Net. По вашему запросу мы можем присылать вам материалы на другом языке или в другом формате. Такой запрос называется «постоянно действующим запросом». Мы внесем ваш выбор в свою документацию. Позвоните нам, если:

- Вы хотите получать материалы на арабском, армянском, камбоджийском (кхмерском), китайском (традиционном), корейском, русском, испанском, тагальском, вьетнамском языках, на фарси или же в другом формате. Вы можете запросить материалы на одном из этих языков в другом формате.
- Вы хотите изменить язык или формат материалов, которые мы вам присылаем.

Если вам нужна помощь с пониманием информации, представленной в материалах о плане страхования, обратитесь в отдел обслуживания участников плана Wellcare by Health Net по номеру 1-800-431-9007 (TTY: 711). С 1 октября по 31 марта наши представители доступны с понедельника по воскресенье с 8 a.m. до 8 p.m. С 1 апреля по 30 сентября с нашими представителями можно связаться с понедельника по пятницу с 8 a.m. до 8 p.m.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Если у вас возникли трудности при получении информации от сотрудников нашего плана из-за языкового барьера или ограниченных возможностей и вы хотите подать жалобу, позвоните в:

- Medicare по номеру 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Эта линия работает круглосуточно и без выходных. При использовании ТТУ набирайте 1-877-486-2048.
- Управление по гражданским правам (Office for Civil Rights) при Департаменте здравоохранения и социальных служб США (U.S. Department of Health and Human Services) по номеру 1-800-368-1019. При использовании ТТУ набирайте 1-800-537-7697.
- Управление по гражданским правам (Office of Civil Rights) Medi-Cal по номеру 916-440-7370. При использовании ТТУ набирайте 711.

Su derecho a obtener información y servicios de manera tal que satisfaga sus necesidades

Debemos garantizar que **todos** los servicios se le proporcionen de una manera accesible y culturalmente competente. Además, debemos explicarle los beneficios de nuestro plan y sus derechos de una manera que usted pueda comprender. Debemos explicarle sus derechos cada año que tenga la cobertura de nuestro plan.

- Para obtener información de una manera que usted pueda comprender, llame al Departamento de Servicios al Afiliado. Nuestro plan ofrece servicios de interpretación gratuitos para responder preguntas en diferentes idiomas.
- El plan también puede proporcionarle material en otros idiomas, además del inglés, y en distintos formatos como en braille, en audio o en letra grande. Para obtener materiales en uno de estos formatos alternativos, llame al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-431-9007 (TTY: 711) o escriba a la siguiente dirección:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Wellcare by Health Net quiere asegurarse de que comprende la información de su plan de salud. Podemos enviarle materiales en otros idiomas o en formatos alternativos si así los solicita. Esto se denomina “solicitud permanente”. Guardaremos su elección. Llámenos en los siguientes casos:

- Si quiere recibir sus materiales en árabe, armenio, camboyano (jemer), chino (caracteres tradicionales), farsi, coreano, ruso, español, tagalo o vietnamita, o en un formato alternativo. También puede solicitar que se le envíen en uno de estos idiomas y, a su vez, en un formato alternativo.
- Si quiere cambiar el idioma o el formato en el que le enviamos los materiales.

Si necesita ayuda para entender los materiales de su plan, comuníquese con el Departamento de Servicios para Miembros de Wellcare by Health Net al 1-800-431-9007 (TTY: 711). Entre el 1 de octubre y el 31 de marzo, los representantes están disponibles de lunes a domingo, de 8 a.m. a 8 p.m. Entre el 1 de abril y el 30 de septiembre, los representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 8 p.m.

Si tiene dificultades para obtener información de nuestro plan por problemas relacionados con el idioma o una discapacidad y quiere presentar una queja, comuníquese con:

- Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048.
- Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697.
- Oficina de Derechos Civiles de Medi-Cal al 916-440-7370. Los usuarios de TTY deben llamar al 711

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Ang inyong karapatang makakuha ng mga serbisyo at impormasyon sa isang paraan na tumutugon sa mga pangangailangan ninyo

Dapat naming tiyakin na an **lahat** ng serbisyo ay ibinibigay sa inyo sa paraang naaangkop at naa-access ayon sa kultura. Dapat din naming sabihin sa inyo ang tungkol sa mga benepisyo ng aming plano at ang inyong mga karapatan sa paraang mauunawaan ninyo. Dapat naming sabihin sa inyo ang tungkol sa inyong mga karapatan bawat taon na nasa plano namin kayo.

- Para makakuha ng impormasyon sa isang paraan na maiintindihan ninyo, tawagan ang Mga Serbisyo para sa Miyembro. Ang aming plano ay may libreng serbisyo sa interpretasyon na handang sumagot sa mga tanong sa iba't ibang wika.
- Mabibigyan rin kayo ng aming plano ng mga materyales na nasa mga wika maliban sa Ingles at nasa mga format tulad ng malalaking letra, braille, o audio. Para makakuha ng mga materyal sa isa sa mga alternatibong format na ito, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro sa 1-800-431-9007 (TTY: 711) o sumulat sa:

Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Gustong matiyak ng Wellcare by Health Net na nauunawaan ninyo ang impormasyon ng inyong planong pangkalusugan. Maaari kaming magpadala sa inyo ng mga materyal sa ibang wika o alternatibong format kung hihilingin ninyo ito sa ganitong paraan. Tinatawag itong “pangmatagalang kahilingan.” Itatala namin ang inyong pinili. Pakitawagan kami kung:

- Gusto ninyong makuha ang inyong mga materyal sa Arabic, Armenian, Cambodian (Khmer), Chinese (mga tradisyonal na karakter), Farsi, Korean, Russian, Spanish, Tagalog, Vietnamese o sa isang alternatibong format. Maaari ninyong hilingin ang isa sa mga wikang ito sa isang alternatibong format.
- Gusto ninyong baguhin ang wika o format na ipinadala namin sa inyo sa mga materyal.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Kung kailangan ninyo ng tulong sa pag-unawa sa mga materyal ng inyong plano, makipag-ugnayan sa Mga Serbisyo para sa Miyembro ng Wellcare by Health Net sa 1-800-431-9007 (TTY: 711). Mula Oktubre 1 hanggang Marso 31, available ang mga kinatawan Lunes–Linggo, 8 a.m. hanggang 8 p.m. Mula Abril 1 hanggang Setyembre 30, available ang mga kinatawan Lunes–Biyernes, 8 a.m. hanggang 8 p.m.

Kung nahihirapan kayong makakakuha ng impormasyon mula sa aming plano dahil sa mga problema sa wika o kapansanan at gusto ninyong maghain ng reklamo, tawagan ang:

- Medicare sa 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Maaari kayong tumawag 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo. Dapat tumawag ang mga gumagamit ng TTY sa 1-877-486-2048.
- Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil ng Kagawaran ng mga Serbisyon Pangkalusugan at Pantao ng U.S. sa 1-800-368-1019. Dapat tumawag ang mga gumagamit ng TTY sa 1-800-537-7697.
- Tanggapan para sa mga Karapatang Sibil ng Medi-Cal sa 916-440-7370. Ang mga gumagamit ng TTY ay dapat tumawag sa 711.

Quý vị có quyền nhận các dịch vụ và thông tin theo cách đáp ứng nhu cầu của quý vị

Chúng tôi phải đảm bảo **tất cả** các dịch vụ được cung cấp cho quý vị theo cách phù hợp về văn hóa và có thể tiếp cận được. Chúng tôi cũng phải cho quý vị biết về các phúc lợi trong chương trình của chúng tôi và quyền của quý vị theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Chúng tôi phải cho quý vị biết về các quyền của quý vị vào mỗi năm mà quý vị tham gia chương trình của chúng tôi.

- Để nhận thông tin theo cách thức quý vị có thể hiểu được, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên. Chương trình của chúng tôi có các dịch vụ thông dịch viên miễn phí để trả lời các câu hỏi bằng các ngôn ngữ khác nhau.
- Chương trình của chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị các tài liệu bằng ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh và bằng các định dạng chẳng hạn như bản in cỡ lớn, chữ nổi braille hoặc âm thanh. Để nhận các tài liệu ở một trong các định dạng thay thế này, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711) hoặc viết thư cho:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Wellcare by Health Net
7700 Forsyth Boulevard
Clayton, MO 63105

Wellcare by Health Net muốn đảm bảo quý vị hiểu được thông tin trong chương trình sức khỏe của mình. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị các tài liệu bằng ngôn ngữ khác hoặc bằng định dạng thay thế nếu quý vị có yêu cầu. Điều này được gọi là “yêu cầu thường xuyên”. Chúng tôi sẽ ghi chép lại lựa chọn của quý vị. Vui lòng gọi cho chúng tôi nếu:

- Quý vị muốn nhận tài liệu bằng tiếng Ả Rập, tiếng Armenia, tiếng Campuchia (tiếng Khmer), tiếng Trung (phồn thể), tiếng Farsi, tiếng Hàn, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt hoặc bằng định dạng thay thế. Quý vị có thể yêu cầu một trong những ngôn ngữ này ở định dạng thay thế.
- Quý vị muốn thay đổi ngôn ngữ hoặc định dạng của tài liệu mà chúng tôi gửi cho quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ các tài liệu của chương trình, vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối.

Nếu quý vị gặp khó khăn với việc tiếp nhận thông tin từ chương trình của chúng tôi do các vấn đề về ngôn ngữ hoặc do khuyết tật và quý vị muốn nộp đơn khiếu nại, hãy gọi:

- Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.
- Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ theo số 1-800-368-1019. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-537-7697.
- Văn Phòng Đặc Trách Dân Quyền thuộc Medi-Cal theo số 916-440-7370. Người dùng TTY xin gọi số 711.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



B. Chúng tôi có trách nhiệm đảm bảo quý vị được tiếp cận kịp thời các dịch vụ và thuốc được bao trả

Nếu quý vị không nhận được lịch hẹn kịp thời để nhận các dịch vụ được bao trả và bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị không thể đợi lâu hơn để được hẹn, quý vị có thể gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. để họ có thể hỗ trợ quý vị. Nếu quý vị không thể nhận được dịch vụ trong khoảng thời gian hợp lý, chúng tôi phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc ngoài hệ thống.

Quý vị có các quyền với tư cách là thành viên chương trình của chúng tôi.

- Quý vị có quyền chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới của chúng tôi. Nhà cung cấp trong mạng lưới là nhà cung cấp làm việc với chúng tôi. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các kiểu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào có thể đóng vai trò là PCP và cách chọn PCP trong **Chương 3, Mục D, trang 48 trong Sổ Tay Thành Viên** của quý vị.
 - Gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc xem trong *Danh Mục Nhà Cung Cấp Và Nhà Thuốc* để tìm hiểu về các nhà cung cấp trong mạng lưới và các bác sĩ tiếp nhận bệnh nhân mới.
- Phụ nữ có quyền tới gặp bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ mà không cần giấy giới thiệu. Giấy giới thiệu là phê duyệt từ PCP của quý vị để thăm khám với một nhà cung cấp không phải là PCP của quý vị.
- Quý vị có quyền nhận các dịch vụ được bao trả từ các nhà cung cấp trong mạng lưới trong khoảng thời gian hợp lý.
 - Điều này bao gồm quyền nhận các dịch vụ kịp thời từ bác sĩ chuyên khoa.
 - Nếu quý vị không được nhận dịch vụ trong khoảng thời gian hợp lý, chúng tôi phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới.
- Quý vị có quyền nhận các dịch vụ cấp cứu hoặc dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp mà không cần sự phê duyệt trước.
- Quý vị có quyền mua thuốc theo toa của quý vị tại bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của chúng tôi mà không bị trì hoãn lâu.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Quý vị có quyền biết khi nào quý vị có thể thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để tìm hiểu về nhà cung cấp ngoài mạng lưới, tham khảo **Chương 3**, Mục D4, trang 55 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Khi quý vị tham gia chương trình của chúng tôi lần đầu tiên, quý vị có quyền tiếp tục thăm khám với các nhà cung cấp hiện tại và sự chấp thuận đối với dịch vụ mà quý vị đang sử dụng trong tối đa 12 tháng nếu đáp ứng một số điều kiện. Để biết thêm về việc tiếp tục thăm khám với các nhà cung cấp của quý vị và sự chấp thuận đối với dịch vụ mà quý vị đang sử dụng, tham khảo **Chương 1**, Mục F, trang 13 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Quý vị có quyền tự quyết định dịch vụ chăm sóc cho mình với sự giúp đỡ của nhóm chăm sóc và điều phối viên chăm sóc của quý vị.

Chương 9, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị trình bày việc quý vị có thể làm nếu quý vị cho rằng mình không nhận được dịch vụ hoặc thuốc trong khoảng thời gian hợp lý. Chương này cũng trình bày việc quý vị có thể làm nếu chúng tôi từ chối bảo hiểm cho các dịch vụ hoặc thuốc của quý vị và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

C. Chúng tôi có trách nhiệm bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân (PHI) của quý vị

Chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân (PHI) của quý vị theo quy định của luật pháp tiểu bang và liên bang.

PHI của quý vị bao gồm thông tin quý vị đã cung cấp cho chúng tôi khi quý vị ghi danh tham gia chương trình của chúng tôi. PHI cũng bao gồm cả hồ sơ y tế và các thông tin y tế và sức khỏe khác của quý vị.

Quý vị có quyền nhận thông tin của mình và kiểm soát cách sử dụng PHI của quý vị. Chúng tôi gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản cho biết về các quyền này và giải thích cách thức chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư đối với PHI của quý vị. Thông báo này được gọi là “Thông Báo Về Thực Hành Quyền Riêng Tư”.

Thành viên có thể đồng ý nhận các dịch vụ nhạy cảm không bắt buộc phải xin phép bất kỳ thành viên nào khác để nhận các dịch vụ nhạy cảm hoặc gửi khiếu nại về các dịch vụ nhạy cảm. Thành viên có thể bắt đầu yêu cầu giao tiếp bí mật bằng văn bản cho chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc bằng cách truyền điện tử. Công ty bảo hiểm y tế sẽ thực hiện yêu cầu giao tiếp bí mật trong vòng bảy ngày lịch kể từ khi nhận được yêu cầu giao tiếp điện tử hoặc yêu cầu dùng điện thoại hoặc trong vòng 14 ngày tiếp nhận bằng văn bản qua thư hạng nhất. Wellcare by

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Health Net sẽ gửi trực tiếp thông tin trao đổi về các dịch vụ nhạy cảm đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại thay thế được chỉ định của thành viên hoặc khi không có chỉ định, sẽ gửi theo tên của thành viên tại địa chỉ hoặc số điện thoại trong hồ sơ. Wellcare by Health Net sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm cho bất kỳ thành viên nào khác mà không có sự cho phép bằng văn bản của thành viên nhận dịch vụ chăm sóc. Wellcare by Health Net sẽ đáp ứng các yêu cầu liên lạc bí mật theo hình thức và định dạng được yêu cầu, nếu hình thức và định dạng đã được yêu cầu sẵn hoặc tại các địa điểm thay thế. Yêu cầu liên lạc bí mật của một thành viên liên quan đến các dịch vụ nhạy cảm sẽ có hiệu lực cho đến khi thành viên thu hồi yêu cầu hoặc gửi yêu cầu mới cho các liên lạc bí mật.

C1. Cách thức chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị

Chúng tôi đảm bảo những người không được phép không thấy hoặc sửa hồ sơ của quý vị.

Ngoại trừ các trường hợp được ghi chú dưới đây, chúng tôi không cung cấp PHI của quý vị cho bất kỳ ai không cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu chúng tôi làm vậy, chúng tôi phải nhận được sự cho phép bằng văn bản từ quý vị trước. Quý vị hoặc người được ủy quyền hợp pháp để đưa ra quyết định thay quý vị có thể cho phép bằng văn bản.

Đôi khi chúng tôi không cần sự cho phép bằng văn bản của quý vị trước. Các trường hợp ngoại lệ này được luật pháp cho phép hoặc quy định:

- Chúng tôi phải tiết lộ PHI cho các cơ quan chính phủ kiểm tra chất lượng dịch vụ chăm sóc của chương trình của chúng tôi.
- Chúng tôi phải tiết lộ PHI theo lệnh của tòa án.
- Chúng tôi phải cung cấp PHI của quý vị cho Medicare. Nếu Medicare tiết lộ PHI của quý vị để phục vụ mục đích nghiên cứu hoặc mục đích sử dụng khác, họ phải làm vậy theo luật pháp liên bang. Nếu chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị với Medi-Cal, việc này cũng sẽ được thực hiện theo pháp luật tiểu bang và liên bang.

C2. Quý vị có quyền xem hồ sơ y tế của mình

- Quý vị có quyền xem hồ sơ y tế và nhận bản sao hồ sơ của mình.
- Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cập nhật hoặc chỉnh sửa hồ sơ y tế của của quý vị. Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi thực hiện việc này, chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để quyết định có cần thực hiện những thay đổi đó hay không.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Quý vị có quyền được biết liệu PHI của mình có được chia sẻ với người khác hay không và cách chúng tôi chia sẻ.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc lo ngại về quyền riêng tư đối với PHI của mình, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

D. Trách nhiệm của chúng tôi là cung cấp thông tin cho quý vị

Là thành viên trong chương trình của chúng tôi, quý vị có quyền nhận thông tin từ chúng tôi về chương trình của chúng tôi, các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi và các dịch vụ được bao trả của quý vị.

Nếu quý vị không nói tiếng Anh, chúng tôi có dịch vụ thông dịch viên giúp giải đáp thắc mắc quý vị có về chương trình của chúng tôi. Để nhận dịch vụ thông dịch viên, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Dịch vụ này được miễn phí. Chúng tôi cũng có thể cung cấp thông tin cho quý vị bằng bản in cỡ lớn, chữ nổi braille hoặc dạng âm thanh. Quý vị cũng có thể nhận miễn phí cẩm nang này bằng các ngôn ngữ dưới đây:

- Tiếng Ả Rập
- Tiếng Armenia
- Tiếng Campuchia
- Tiếng Trung Quốc
- Tiếng Ba Tư
- Tiếng Hàn Quốc
- Tiếng Nga
- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Tagalog
- Tiếng Việt

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Nếu quý vị muốn được cung cấp bất kỳ loại thông tin nào sau đây, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên:

- Cách lựa chọn hoặc thay đổi chương trình
- Chương trình của chúng tôi, bao gồm:
 - thông tin tài chính
 - các thành viên trong chương trình đã đánh giá chúng tôi thế nào
 - số lượng kháng cáo của thành viên
 - cách rời chương trình của chúng tôi
- Các nhà cung cấp và nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi, bao gồm:
 - cách lựa chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính
 - trình độ chuyên môn của các nhà cung cấp và nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi
 - cách chúng tôi thanh toán cho các nhà cung cấp trong mạng lưới
- Các dịch vụ và thuốc được bao trả và các quy tắc quý vị phải tuân thủ, bao gồm:
 - các dịch vụ (tham khảo **Chương 3 và 4** trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị) và thuốc (tham khảo **Chương 5 và 6** trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị) được chương trình của chúng tôi bao trả
 - giới hạn đối với bảo hiểm và thuốc của quý vị
 - các quy tắc quý vị phải tuân thủ để nhận dịch vụ và thuốc được bao trả
- Lý do một số dịch vụ và thuốc không được bao trả và việc quý vị có thể làm liên quan đến vấn đề này (tham khảo **Chương 9**, Mục D, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị), bao gồm yêu cầu chúng tôi:
 - cung cấp văn bản giải thích lý do tại sao một số dịch vụ và thuốc không được bao trả
 - thay đổi quyết định chúng tôi đã đưa ra
 - thanh toán hóa đơn quý vị đã nhận được

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



E. Nhà cung cấp trong mạng lưới không được tính hóa đơn trực tiếp cho quý vị

Bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của chúng tôi không được yêu cầu quý vị thanh toán cho các dịch vụ được bao trả. Họ cũng không được tính hóa đơn hoặc tính phí cho quý vị nếu chúng tôi trả số tiền thấp hơn số tiền nhà cung cấp tính phí. Để biết cần làm gì nếu một nhà cung cấp trong mạng lưới cố tình tính phí các dịch vụ được bao trả cho quý vị, tham khảo **Chương 7**, Mục A, trang 175 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

F. Quý vị có quyền rời chương trình của chúng tôi

Không ai có thể bắt quý vị ở lại chương trình của chúng tôi nếu quý vị không muốn.

- Quý vị có quyền nhận hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị qua Original Medicare hoặc một chương trình Medicare Advantage khác.
- Quý vị có thể nhận phúc lợi thuốc theo toa Medicare Part D từ một chương trình thuốc theo toa hoặc từ một chương trình Medicare Advantage khác.
- Tham khảo **Chương 10**, Mục C, trang 272 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị:
 - Để biết thêm thông tin về thời điểm quý vị có thể tham gia chương trình Medicare Advantage hoặc chương trình phúc lợi thuốc theo toa mới.
 - Để biết thông tin về cách quý vị sẽ nhận phúc lợi Medi-Cal nếu quý vị rời chương trình của chúng tôi.

G. Quý vị có quyền ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị

Quý vị có quyền có được đầy đủ thông tin từ bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị để giúp quý vị đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.

G1. Quý vị có quyền biết về các lựa chọn điều trị và đưa ra quyết định

Nhà cung cấp của quý vị phải giải thích tình trạng của quý vị và các lựa chọn điều trị cho quý vị theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Quý vị có quyền:

- **Biết về các lựa chọn dành cho mình.** Quý vị có quyền được cho biết về các lựa chọn điều trị khác nhau.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- **Biết về các nguy cơ.** Quý vị có quyền được cho biết về bất kỳ nguy cơ nào có liên quan. Chúng tôi phải cho quý vị biết trước nếu có bất kỳ dịch vụ hoặc biện pháp điều trị nào thuộc thử nghiệm nghiên cứu. Quý vị luôn có quyền từ chối các biện pháp điều trị mang tính thử nghiệm.
- **Nhận được ý kiến thứ hai.** Quý vị có quyền thăm khám với bác sĩ khác trước khi quyết định điều trị.
- **Từ chối.** Quý vị luôn có quyền từ chối bất kỳ biện pháp điều trị nào. Điều này bao gồm quyền được rời khỏi bệnh viện hoặc cơ sở y tế khác, ngay cả khi bác sĩ khuyên quý vị không nên làm vậy. Quý vị có quyền ngừng sử dụng thuốc theo toa. Nếu quý vị từ chối việc điều trị hoặc ngừng sử dụng thuốc theo toa, chúng tôi sẽ không loại quý vị khỏi chương trình của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu quý vị từ chối việc điều trị hoặc ngừng sử dụng thuốc, quý vị phải chịu hoàn toàn trách nhiệm cho những gì có thể xảy ra đối với quý vị.
- **Yêu cầu chúng tôi giải thích lý do tại sao nhà cung cấp từ chối cung cấp dịch vụ chăm sóc.** Quý vị có quyền được chúng tôi giải thích nếu nhà cung cấp từ chối cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cho rằng mình phải được nhận.
- **Yêu cầu chúng tôi bao trả cho một dịch vụ hoặc loại thuốc đã bị từ chối bao trả hoặc thường không được bao trả.** Đây được gọi là quyết định bảo hiểm. **Chương 9**, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị cho biết cách yêu cầu chúng tôi ra quyết định bao trả.

G2. Quyền nói những gì quý vị muốn diễn ra

Đôi khi, người ta không thể tự ra quyết định chăm sóc sức khỏe cho bản thân. Trước khi điều đó xảy ra với quý vị, quý vị có thể:

- Điền vào mẫu đơn bằng văn bản để **trao cho một người nào đó quyền ra quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị.**
- **Trao cho bác sĩ của quý vị văn bản hướng dẫn** về cách xử lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình nếu quý vị trở nên không thể tự ra quyết định cho bản thân, kể cả dịch vụ chăm sóc mà quý vị **không** muốn.

Văn bản pháp lý mà quý vị sử dụng để đưa ra các chỉ thị của quý vị được gọi là “chỉ thị trước”. Có các loại chỉ thị trước khác nhau với tên gọi khác nhau. Các ví dụ của chỉ thị trước là di chúc sống và giấy ủy quyền về dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Quý vị không bắt buộc phải có chỉ thị trước, nhưng quý vị có thể thực hiện. Sau đây là những điều cần làm nếu quý vị muốn dùng chỉ thị trước:

- **Lấy mẫu đơn.** Quý vị có thể lấy mẫu đơn từ bác sĩ của quý vị, luật sư, cơ quan dịch vụ pháp lý hoặc nhân viên xã hội. Nhà thuốc và văn phòng nhà cung cấp thường có các mẫu đơn này. Quý vị có thể tìm biểu mẫu miễn phí trực tuyến và tải xuống.
- **Điền vào biểu mẫu và ký tên vào đó.** Mẫu đơn này là tài liệu pháp lý. Quý vị nên cân nhắc việc mời luật sư hoặc người khác mà quý vị tin tưởng, chẳng hạn như thành viên gia đình hoặc PCP của quý vị, giúp quý vị hoàn thành việc này.
- **Cung cấp bản sao cho những người cần biết.** Quý vị cần cung cấp bản sao của mẫu đơn cho bác sĩ của mình. Quý vị cũng cần cung cấp bản sao của mẫu đơn cho người quý vị chỉ định để ra quyết định cho quý vị. Quý vị có thể muốn cung cấp bản sao cho bạn thân hoặc thành viên gia đình. Giữ một bản sao ở nhà.
- Nếu quý vị đang nhập viện và có chỉ thị trước đã ký, **hãy đem theo bản sao tới bệnh viện.**
 - Bệnh viện sẽ hỏi quý vị đã có chỉ thị trước đã ký hay chưa và có đem theo không.
 - Nếu quý vị không có chỉ thị trước đã ký, bệnh viện có mẫu đơn và sẽ hỏi liệu quý vị có muốn ký một mẫu đơn không.

Quý vị có quyền:

- Yêu cầu lưu chỉ thị trước trong hồ sơ y tế của quý vị.
- Thay đổi hoặc hủy chỉ thị trước của quý vị bất cứ lúc nào.
- Tìm hiểu về những thay đổi đối với luật về chỉ thị trước. Wellcare by Health Net sẽ cho quý vị biết về những thay đổi đối với luật tiểu bang, chậm nhất là 90 ngày sau khi thay đổi.

Có một chỉ thị trước là lựa chọn **của quý vị**. Hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để biết thêm thông tin.

G3. Việc cần làm nếu hướng dẫn của quý vị không được tuân thủ

Nếu quý vị đã ký chỉ thị trước và cho rằng bác sĩ hoặc bệnh viện đã không tuân thủ các hướng dẫn trong đó, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại lên Phòng Dân Quyền địa phương của mình.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



Office for Civil Rights
U.S. Department of Health & Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103

Quý vị có thể gọi cho Phòng Dân Quyền theo số điện thoại 1-800-368-1019 (TTY: 1-800-537-7697).

H. Quý vị có quyền khiếu nại và yêu cầu chúng tôi xem xét lại các quyết định của chúng tôi

Chương 9, Mục D, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị trình bày việc quý vị có thể làm nếu quý vị có bất kỳ vấn đề hoặc mối lo ngại nào về các dịch vụ hoặc chăm sóc được bao trả của quý vị. Ví dụ như quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bảo hiểm, kháng cáo để thay đổi một quyết định bảo hiểm hoặc khiếu nại.

Quý vị có quyền nhận được thông tin về kháng cáo và khiếu nại chúng tôi mà các thành viên khác đã nộp. Gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để biết thông tin này.

H1. Việc cần làm về cách đối xử bất công hoặc để biết thêm thông tin về quyền của quý vị

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đối xử bất công với quý vị – và **không** phải là phân biệt đối xử vì những lý do được nêu trong **Chương 11** trong *Sổ tay thành viên* của quý vị – hoặc quý vị muốn biết thêm thông tin về phúc lợi của mình, quý vị có thể gọi:

- Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.
- Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) theo số 1-213-383-4519 (TTY: 711). Để biết thêm thông tin về HICAP, tham khảo **Chương 2**, Mục E, trang 30.
- Chương Trình Thanh Tra theo số 1-888-452-8609. Để biết thêm thông tin chi tiết về chương trình này, tham khảo **Chương 2**, Mục I, trang 34 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. (Quý vị cũng có thể đọc hoặc tải xuống ấn phẩm “Medicare Rights & Protections” (Quyền & biện pháp bảo vệ của Medicare) có trên trang web của Medicare tại địa chỉ www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf.)

I. Trách nhiệm của quý vị với tư cách là thành viên chương trình

Là thành viên chương trình, quý vị có trách nhiệm thực hiện những việc được liệt kê bên dưới. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

- **Hãy đọc Sổ Tay Thành Viên** để tìm hiểu về những gì được bao trả và các quy tắc quý vị cần tuân thủ để nhận dịch vụ và thuốc được bao trả. Để biết thông tin chi tiết về:
 - Dịch vụ được bao trả, tham khảo **Chương 3 và 4** trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị. Các chương này cho quý vị biết những dịch vụ nào được bao trả, những dịch vụ nào không được bao trả, những quy tắc nào quý vị cần phải tuân thủ và số tiền quý vị trả.
 - Thuốc được bao trả, tham khảo **Chương 5 và 6** trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- **Cho chúng tôi biết về bất kỳ bảo hiểm y tế hoặc bảo hiểm thuốc theo toa nào khác** mà quý vị có. Chúng tôi phải đảm bảo rằng quý vị sử dụng tất cả các tùy chọn bảo hiểm của mình khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có bảo hiểm khác, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.
- **Cho bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị biết về việc quý vị là thành viên chương trình của chúng tôi.** Trình thẻ ID chương trình của quý vị khi quý vị nhận dịch vụ hoặc thuốc.
- **Hãy giúp các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt nhất cho quý vị.**
 - Cung cấp thông tin họ cần về quý vị và sức khỏe của quý vị. Tìm hiểu nhiều nhất có thể về các vấn đề sức khỏe của quý vị. Tuân theo phác đồ điều trị và các hướng dẫn mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã thống nhất.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Đảm bảo rằng các bác sĩ và các nhà cung cấp khác của quý vị biết về tất cả các loại thuốc quý vị sử dụng. Bao gồm thuốc theo toa, thuốc mua tự do không cần toa, vitamin và thuốc bổ.
- Đặt bất kỳ câu hỏi nào quý vị có. Các bác sĩ và nhà cung cấp khác của quý vị phải giải thích mọi thứ theo cách quý vị có thể hiểu được. Nếu quý vị đặt câu hỏi và không hiểu câu trả lời, hãy hỏi lại.
- **Làm việc với điều phối viên chăm sóc của quý vị**, bao gồm hoàn thành đánh giá rủi ro sức khỏe hàng năm.
- **Tôn trọng người khác.** Chúng tôi mong muốn tất cả các thành viên chương trình sẽ tôn trọng quyền của người khác. Chúng tôi cũng mong muốn quý vị cư xử tôn trọng tại văn phòng bác sĩ của quý vị, bệnh viện và các văn phòng của nhà cung cấp khác.
- **Cho chúng tôi biết về bất kỳ dịch vụ nào quý vị nhận được ngoài chương trình của chúng tôi.**
- **Thanh toán các khoản quý vị phải thanh toán.** Là thành viên chương trình, quý vị có trách nhiệm thanh toán các khoản sau:
 - Phí bảo hiểm Medicare Part A và Medicare Part B. Với hầu hết các thành viên chương trình, Medi-Cal chi trả phí bảo hiểm Part A và phí bảo hiểm Part B của quý vị.
 - **Cho chúng tôi biết nếu quý vị chuyển đi.** Nếu quý vị định chuyển đi, hãy cho chúng tôi biết ngay. Gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.
 - **Nếu quý vị chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi, quý vị không thể tiếp tục tham gia chương trình này.** Chỉ những người sống trong khu vực dịch vụ của chúng tôi mới có thể trở thành thành viên của chương trình. **Chương 1**, Mục D, trang 12 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị sẽ cho quý vị biết về khu vực dịch vụ của chúng tôi.
 - Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm hiểu xem quý vị có đang chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi hay không. Trong giai đoạn ghi danh đặc biệt, quý vị có thể chuyển sang Original Medicare hoặc ghi danh tham gia một chương trình sức khỏe hoặc thuốc theo toa của Medicare ở địa điểm mới của quý vị. Chúng tôi có thể cho quý vị biết nếu chúng tôi có chương trình trong khu vực mới của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA



- Thông báo cho Medicare và Medi-Cal địa chỉ mới của quý vị khi quý vị chuyển đi. Tham khảo **Chương 2**, Mục G, trang 32 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết số điện thoại Medicare và Medi-Cal.
- **Nếu quý vị chuyển đi và vẫn ở trong khu vực dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi vẫn cần được biết.** Chúng tôi cần phải cập nhật hồ sơ thành viên của quý vị và biết cách liên lạc với quý vị.
- **Cho chúng tôi biết nếu quý vị có số điện thoại mới** hoặc cách tốt hơn để liên hệ với quý vị.
- Gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để được giúp đỡ nếu quý vị có thắc mắc hoặc mối lo ngại.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.



Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA

Chương 9. Việc cần làm nếu quý vị gặp vấn đề hoặc muốn khiếu nại (quyết định bảo hiểm, kháng cáo, khiếu nại)

Giới thiệu

Chương này có thông tin về các quyền của quý vị. Hãy đọc chương này để biết việc cần làm nếu:

- Quý vị gặp vấn đề hoặc muốn khiếu nại về chương trình của quý vị.
- Quý vị cần có dịch vụ, vật dụng hoặc dược phẩm mà chương trình của quý vị cho biết sẽ không chi trả.
- Quý vị không đồng ý với quyết định được chương trình của quý vị đưa ra về dịch vụ chăm sóc cho quý vị.
- Quý vị cho rằng các dịch vụ được bao trả của quý vị kết thúc quá sớm.
- Quý vị gặp vấn đề hoặc muốn khiếu nại về các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn của mình, bao gồm Dịch Vụ Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS) và Cơ Sở Điều Dưỡng (NF).

Chương này chia thành nhiều phần khác nhau để giúp quý vị dễ dàng tìm thông tin mà quý vị đang tìm kiếm. **Nếu quý vị có vấn đề hoặc mối lo ngại, hãy đọc các phần áp dụng cho trường hợp của mình trong chương này.**

Quý vị cần nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, thuốc và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn được bác sĩ của quý vị và các nhà cung cấp khác xác định là cần thiết cho việc chăm sóc của quý vị như một phần trong kế hoạch chăm sóc của quý vị. **Nếu quý vị gặp vấn đề với dịch vụ chăm sóc của quý vị, quý vị có thể gọi cho Chương Trình Thanh Tra theo số 1-888-452-8609 để được giúp đỡ.** Chương này sẽ giải thích các tùy chọn khác nhau mà quý vị có để xử lý các vấn đề và khiếu nại khác nhau, nhưng quý vị luôn có thể gọi cho Chương Trình Thanh Tra để giúp hướng dẫn quý vị xử lý vấn đề của mình. Để biết thêm tài liệu tham khảo về xử lý lo ngại của quý vị và cách liên hệ với họ, tham khảo **Chương 2**, Mục I, trang 34 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Mục Lục

A. Những việc cần làm nếu quý vị gặp vấn đề hoặc có lo ngại	212
A1. Về các thuật ngữ pháp lý	212

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



B. Nơi nhận trợ giúp	212
B1. Để biết thêm thông tin và trợ giúp	212
C. Tìm hiểu về các khiếu nại và kháng cáo của Medicare và Medi-Cal trong chương trình của chúng tôi.....	214
D. Các vấn đề về phúc lợi của quý vị.....	215
E. Quyết định bảo hiểm và kháng cáo	215
E1. Quyết định bảo hiểm	215
E2. Kháng cáo.....	216
E3. Trợ giúp về quyết định bảo hiểm và kháng cáo	217
E4. Mục nào trong chương này sẽ giúp ích cho quý vị	218
F. Chăm sóc y tế	218
F1. Sử dụng mục này	219
F2. Yêu cầu quyết định bảo hiểm	220
F3. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 1	223
F4. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 2	226
F5. Các vấn đề về thanh toán.....	233
G. Thuốc theo toa Medicare Part D.....	235
G1. Quyết định bảo hiểm và kháng cáo Part D.....	235
G2. Trường hợp ngoại lệ Part D.....	237
G3. Những điều quan trọng cần biết về việc yêu cầu trường hợp ngoại lệ	238
G4. Cách yêu cầu quyết định bảo hiểm, gồm cả trường hợp ngoại lệ	238
G5. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 1.....	242
G6. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 2.....	244
H. Yêu cầu chúng tôi bao trả cho việc nằm viện lâu hơn.....	246

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



H1. Tìm hiểu về các quyền của quý vị trong Medicare.....	247
H2. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 1	248
H3. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 2	250
H4. Nộp Đơn Kháng Cáo Thay Thế Cấp 1	251
H5. Nộp Đơn Kháng Cáo Thay Thế Cấp 2	252
I. Đề nghị chúng tôi tiếp tục bao trả một số dịch vụ y tế nhất định	253
I1. Thông báo trước khi chấm dứt bảo hiểm.....	254
I2. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 1.....	254
I3. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 2.....	257
I4. Nộp Đơn Kháng Cáo Thay Thế Cấp 1	258
I5. Nộp Đơn Kháng Cáo Thay Thế Cấp 2.....	259
J. Chuyển kháng cáo của quý vị lên cấp cao hơn Cấp 2	260
J1. Các bước tiếp theo đối với các dịch vụ và vật tư Medicare.....	260
J2. Kháng Cáo Medi-Cal Bổ Sung	261
J3. Cấp Kháng Cáo 3, 4 và 5 cho Yêu Cầu Thuốc Part D	261
K. Cách nộp đơn khiếu nại	263
K1. Nên khiếu nại các loại vấn đề nào.....	263
K2. Khiếu nại nội bộ	265
K3. Khiếu nại bên ngoài	267

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Những việc cần làm nếu quý vị gặp vấn đề hoặc có lo ngại

Chương này giải thích cách xử lý các vấn đề và lo ngại. Quy trình quý vị sử dụng phụ thuộc vào loại vấn đề quý vị gặp phải. Sử dụng một quy trình cho **quyết định bảo hiểm và kháng cáo** và một quy trình khác để **khấu nại**; còn gọi là than phiền.

Để đảm bảo sự công bằng và kịp thời, mỗi quy trình đều có một bộ quy tắc, thủ tục và thời hạn mà chúng tôi và quý vị đều phải tuân theo.

A1. Về các thuật ngữ pháp lý

Có các thuật ngữ pháp lý đối với một số quy tắc và thời hạn trong chương này. Nhiều thuật ngữ trong sổ này có thể khó hiểu, nên chúng tôi sử dụng các từ ngữ đơn giản hơn thay cho một số thuật ngữ pháp lý khi có thể. Chúng tôi sử dụng chữ viết tắt ít nhất có thể.

Ví dụ, chúng tôi nói:

- “Tiến hành khiếu nại” thay vì “nộp đơn khiếu nại”
- “Quyết định bảo hiểm” thay vì “xác định của tổ chức”, “xác định phúc lợi”, hoặc “xác định theo rủi ro” hoặc “xác định bảo hiểm”
- “Quyết định bảo hiểm nhanh” thay vì “xác định cấp tốc”
- “Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập” thay vì “Đơn Vị Đánh Giá Độc Lập”

Hiểu đúng các thuật ngữ pháp lý này có thể giúp quý vị truyền đạt thông tin rõ ràng hơn, nên chúng tôi cũng cung cấp những thuật ngữ đó.

B. Nơi nhận trợ giúp

B1. Để biết thêm thông tin và trợ giúp

Đôi khi việc bắt đầu hoặc theo dõi quy trình giải quyết vấn đề sẽ gây lúng túng. Điều này có thể đặc biệt đúng khi quý vị cảm thấy không khỏe hoặc thiếu sinh lực. Trong trường hợp khác, quý vị có thể không có thông tin cần thiết để thực hiện bước tiếp theo.

Trợ giúp từ Chương Trình Tư Vấn Và Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế

Quý vị có thể gọi đến Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP). Các tư vấn viên của HICAP có thể trả lời thắc mắc của quý vị và giúp quý vị hiểu việc cần làm để giải quyết vấn đề của quý vị. HICAP không liên kết với chúng tôi hoặc bất kỳ công ty bảo hiểm hay chương trình bảo hiểm sức khỏe nào. HICAP có các tư vấn viên được đào tạo ở mỗi hạt và các dịch vụ đều miễn phí. Số điện thoại của HICAP là 1-800-434-0222.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Trợ giúp từ Liên Minh Người Tiêu Dùng Y Tế

Quý vị có thể gọi cho Liên Minh Người Tiêu Dùng Y Tế và trao đổi với người ủng hộ các câu hỏi về bảo hiểm y tế của quý vị. Họ cung cấp trợ giúp pháp lý miễn phí. Liên Minh Người Tiêu Dùng Y Tế không liên kết với chúng tôi hay bất kỳ công ty bảo hiểm hoặc chương trình bảo hiểm y tế nào. Số điện thoại của họ là 1-888-804-3536 và trang web của họ là www.healthconsumer.org.

Trợ giúp và thông tin từ Medicare

Để biết thêm thông tin và trợ giúp, quý vị cũng có thể liên hệ với Medicare. Sau đây là hai cách để nhận trợ giúp từ Medicare:

- Gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY nên gọi số 1-877-486-2048.
- Truy cập trang web của Medicare (www.medicare.gov).

Trợ giúp và thông tin từ Medi-Cal

“Phòng Thanh Tra” của Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal Của Tiểu Bang có thể giúp trả lời các câu hỏi của quý vị. Quý vị có thể gọi cho họ theo số 1-888-452-8609 (TTY: 711), từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8am đến 5pm giờ PST; ngoại trừ ngày lễ. Quý vị cũng có thể nhận trợ giúp từ bác sĩ hoặc gọi cho chúng tôi theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Chương Trình Thanh Tra không liên kết với chúng tôi hay bất kỳ công ty bảo hiểm hoặc chương trình bảo hiểm y tế nào. Họ có thể giúp quý vị hiểu phải sử dụng quy trình nào. Các dịch vụ được cung cấp miễn phí.

Trợ giúp từ Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California

Thanh Tra Dịch Vụ Chăm Sóc Có Quản Lý Medi-Cal Của Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (DHCS) có thể trợ giúp. Họ có thể trợ giúp nếu quý vị gặp vấn đề khi tham gia, thay đổi hoặc rời chương trình sức khỏe. Họ cũng có thể trợ giúp nếu quý vị chuyển đi và gặp khó khăn trong việc chuyển Medi-Cal của quý vị sang hạt mới. Quý vị có thể gọi cho Thanh Tra từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m. theo số 1-888-452-8609.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Trợ giúp từ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California

Liên hệ với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California để được trợ giúp miễn phí. DMHC chịu trách nhiệm quản lý các chương trình bảo hiểm y tế. DMHC hỗ trợ những người kháng cáo về dịch vụ Medi-Cal hoặc vấn đề tính hóa đơn. Số điện thoại là 1-888-466-2219. Các cá nhân bị khiếm thính, lãng tai hoặc khó nói chuyện có thể sử dụng số điện thoại TDD miễn phí, 1-877-688-9891.

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California phụ trách quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. (Wellcare by Health Net là một chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe).

Nếu quý vị có khiếu nại đối với Wellcare by Health Net, trước tiên quý vị cần gọi điện cho Wellcare by Health Net số 1-800-431-9007 (TTY: 711) và sử dụng quy trình khiếu nại của chúng tôi trước khi liên lạc với Sở. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này không cản trở bất kỳ quyền hợp pháp hay biện pháp khắc phục có thể có sẵn nào dành cho quý vị.

Nếu quý vị cần giúp đỡ về khiếu nại liên quan đến trường hợp cấp cứu, khiếu nại chưa được Wellcare by Health Net giải quyết thỏa đáng hoặc khiếu nại vẫn chưa được giải quyết trong hơn 30 ngày, thì quý vị có thể gọi cho Sở để được trợ giúp.

Quý vị cũng có thể đủ điều kiện để được Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu quý vị đủ điều kiện yêu cầu IMR, quy trình IMR sẽ cung cấp đánh giá khách quan về các quyết định y tế được chương trình bảo hiểm sức khỏe đưa ra liên quan tới tính cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc điều trị được đề xuất, các quyết định về bảo hiểm đối với việc điều trị mang tính chất thử nghiệm hoặc nghiên cứu cũng như các tranh chấp về khoản thanh toán đối với các dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp. Sở cũng có số điện thoại miễn phí (1-888-466-2219) và đường dây TDD (1-877-688-9891) dành cho người khiếm thính và khó nói chuyện. Trang web internet của sở <http://www.dmhc.ca.gov> có các mẫu đơn khiếu nại, các mẫu đơn IMR và các hướng dẫn trực tuyến.

C. Tìm hiểu về các khiếu nại và kháng cáo của Medicare và Medi-Cal trong chương trình của chúng tôi

Quý vị có Medicare và Medi-Cal. Thông tin trong chương này áp dụng cho **tất cả** các phúc lợi Medicare và Medi-Cal của quý vị. Điều này đôi khi được gọi là “quy trình tích hợp” vì kết hợp hoặc tích hợp các quy trình Medicare và Medi-Cal.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Đôi khi không thể kết hợp các quy trình Medicare và Medi-Cal. Trong những trường hợp đó, quý vị sử dụng một quy trình cho phúc lợi Medicare và một quy trình khác cho phúc lợi của Medi-Cal. **Mục F4**, trang 225 giải thích những tình huống này.

D. Các vấn đề về phúc lợi của quý vị

Nếu quý vị có vấn đề hoặc mối lo ngại, hãy đọc các phần áp dụng cho trường hợp của mình trong chương này. Bảng bên dưới giúp quý vị tìm đúng mục trong chương này dành cho các vấn đề hoặc khiếu nại.

Vấn đề hoặc quan ngại của quý vị là về các quyền lợi hay bảo hiểm phải không?

Điều này bao gồm các vấn đề về việc liệu thuốc theo toa hoặc dịch vụ chăm sóc y tế cụ thể có được bao trả hay không, cách thức được bao trả và các vấn đề liên quan đến việc thanh toán thuốc theo toa hoặc dịch vụ chăm sóc y tế.

Phải.	Không.
Vấn đề của tôi là về phúc lợi hay bảo hiểm.	Vấn đề của tôi không liên quan đến phúc lợi hay bảo hiểm.
Tham khảo Mục E , trang 214, “Quyết định bảo hiểm và kháng cáo”.	Tham khảo Mục K , trang 262, “Cách nộp đơn khiếu nại”.

E. Quyết định bảo hiểm và kháng cáo

Quy trình này yêu cầu quyết định mức bảo hiểm và kháng cáo giải quyết các vấn đề liên quan đến phúc lợi và bảo hiểm của quý vị. Quy trình này cũng gồm cả các vấn đề liên quan đến thanh toán.

E1. Quyết định bảo hiểm

Quyết định bảo hiểm là quyết định mà chúng tôi đưa ra về các phúc lợi và bảo hiểm của quý vị hoặc về số tiền chúng tôi chi trả cho thuốc hoặc các dịch vụ y tế của quý vị. Chúng tôi ra quyết định bảo hiểm bất cứ khi nào chúng tôi quyết định quý vị được bao trả dịch vụ nào và số tiền chúng tôi phải trả. Ví dụ: bác sĩ trong mạng lưới của quý vị đưa ra quyết định bảo hiểm có lợi cho quý vị bất cứ khi nào quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế từ họ hoặc nếu họ giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi và yêu cầu đưa ra quyết định bảo hiểm. Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể không biết liệu chúng tôi có bao trả cho một dịch vụ y tế cụ thể hay không hoặc chúng tôi có thể từ chối cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cho rằng quý vị cần. **Nếu quý vị muốn biết chúng tôi có bao trả cho một dịch vụ y tế hay không trước khi quý vị nhận dịch vụ đó, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bảo hiểm cho quý vị.**

Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể quyết định rằng dịch vụ hoặc thuốc không được bao trả hoặc không còn được Medicare hoặc Medi-Cal bao trả cho quý vị. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định về bảo hiểm này, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo.

E2. Kháng cáo

Nếu chúng tôi đưa ra quyết định bảo hiểm và quý vị không hài lòng với quyết định này, quý vị có thể “kháng cáo” quyết định này. Kháng cáo là cách chính thức yêu cầu chúng tôi đánh giá và thay đổi quyết định bảo hiểm mà chúng tôi đã đưa ra.

Kháng cáo đầu tiên của quý vị được gọi là Kháng Cáo Cấp 1. Trong lần kháng cáo này, chúng tôi sẽ xem lại quyết định bảo hiểm mà chúng tôi đã đưa ra để kiểm tra xem chúng tôi đã tuân thủ tất cả các quy định một cách hợp lý hay chưa. Những người đánh giá khác không phải là người đưa ra quyết định bắt đầu sẽ xử lý kháng cáo của quý vị.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải bắt đầu kháng cáo của mình ở Cấp 1. Nếu quý vị không muốn kháng cáo trước với chương trình về dịch vụ Medi-Cal, nếu vấn đề sức khỏe của quý vị là khẩn cấp hoặc liên quan đến một mối đe dọa trực tiếp và nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị, hoặc nếu quý vị bị đau nặng và cần quyết định tức thì, quý vị có thể yêu cầu Đánh Giá Y Tế Độc Lập từ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý tại địa chỉ www.dmhc.ca.gov. Tham khảo trang 199 để biết thêm thông tin.

Khi chúng tôi hoàn tất đánh giá, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi. Trong một số trường hợp, được giải thích ở phần sau của chương này, trang 202, quý vị có thể yêu cầu “quyết định bảo hiểm nhanh” hoặc cấp tốc hoặc kháng cáo nhanh đối với quyết định bảo hiểm.

Nếu chúng tôi **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị, quý vị có thể chuyển sang Kháng Cáo Cấp 2. Một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập không liên kết với chúng tôi sẽ tiến hành Kháng Cáo Cấp 2.

- Trong một số tình huống, trường hợp của quý vị **được tự động chuyển đến** Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập để tiến hành Kháng Cáo Cấp 2. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị.
- Trong các trường hợp khác, quý vị **cần phải yêu cầu** Kháng Cáo Cấp 2.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Để biết thêm thông tin về Kháng Cáo Cấp 2, tham khảo **Mục F4**, trang 225.

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định Kháng Cáo Cấp 2, quý vị có thể tiếp tục thông qua các cấp kháng cáo bổ sung.

E3. Trợ giúp về quyết định bảo hiểm và kháng cáo

Quý vị có thể yêu cầu trợ giúp từ bất kỳ nơi nào sau đây:

- **Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên** theo các số ở cuối trang này.
- **Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP)** theo số 1-800-434-0222.
- **Trung Tâm Trợ Giúp của Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DMHC)** để được hỗ trợ miễn phí. DMHC chịu trách nhiệm quản lý các chương trình bảo hiểm y tế. DMHC hỗ trợ những người kháng cáo về dịch vụ Medi-Cal hoặc vấn đề tính hóa đơn. Số điện thoại là 1-888-466-2219. Các cá nhân bị khiếm thính, lãng tai hoặc khó nói chuyện có thể sử dụng số điện thoại TDD miễn phí, 1-877-688-9891.
- **Bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác.** Bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác có thể thay mặt quý vị yêu cầu quyết định bảo hiểm hoặc kháng cáo.
- **Bạn bè hoặc thành viên gia đình.** Quý vị có thể chỉ định một người khác hành động thay quý vị làm “người đại diện” của quý vị để yêu cầu quyết định bảo hiểm hoặc kháng cáo.
- **Luật sư.** Quý vị có quyền yêu cầu luật sư, nhưng **quý vị không bắt buộc phải có luật sư** yêu cầu đưa ra quyết định bảo hiểm hoặc kháng cáo.
 - Gọi cho luật sư riêng hoặc chỉ định luật sư từ hội luật sư địa phương hoặc dịch vụ giới thiệu khác. Một số nhóm pháp lý sẽ cung cấp dịch vụ pháp lý miễn phí cho quý vị nếu quý vị đủ tiêu chuẩn.
 - Yêu cầu luật sư trợ giúp pháp lý từ Liên Minh Người Tiêu Dùng Y Tế theo số 1-888-804-3536.

Điền vào mẫu đơn Chỉ Định Người Đại Diện nếu quý vị muốn luật sư hoặc người khác làm đại diện của quý vị. Mẫu đơn này cho phép một người bất kỳ hành động thay quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số ở cuối trang và yêu cầu mẫu đơn “Chỉ Định Người Đại Diện”. Quý vị cũng có thể lấy mẫu đơn này bằng cách truy cập www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf hoặc trên trang web của chúng tôi tại <https://wellcare.healthnetcalifornia.com/member-resources/member-rights/appointing-a-representative.html>. **Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi bản sao mẫu đơn đã ký.**

E4. Mục nào trong chương này sẽ giúp ích cho quý vị

Có bốn trường hợp liên quan đến quyết định bảo hiểm và kháng cáo. Mỗi trường hợp có các quy tắc và thời hạn khác nhau. Chúng tôi cung cấp thông tin chi tiết cho từng trường hợp trong một mục riêng của chương này. Tham khảo mục áp dụng:

- **Mục F**, “Chăm sóc y tế”
- **Mục G**, “Thuốc theo toa Medicare Part D”
- **Mục H**, “Yêu cầu chúng tôi bao trả cho việc nằm viện lâu hơn”
- **Mục I**, “Yêu cầu chúng tôi tiếp tục bao trả cho một số dịch vụ y tế nhất định (Mục này chỉ áp dụng cho các dịch vụ sau: chăm sóc sức khỏe tại nhà, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ tại Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Chuyên Sâu (CORF)).

Nếu quý vị không biết nên áp dụng mục nào, hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số ở cuối trang.

F. Chăm sóc y tế

Mục này giải thích những việc cần làm nếu quý vị gặp vấn đề khi nhận bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc y tế hoặc nếu quý vị muốn chúng tôi hoàn tiền cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Mục này đề cập đến phúc lợi của quý vị đối với dịch vụ và chăm sóc y tế được mô tả trong **Chương 4**, Mục D, trang 74 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị. Chúng tôi thường nhắc đến “bảo hiểm chăm sóc y tế” hoặc “chăm sóc y tế” ở phần còn lại của mục này. Thuật ngữ “chăm sóc y tế” bao gồm các dịch vụ y tế và vật tư cũng như thuốc theo toa Part B Medicare là thuốc thường được bác sĩ hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe của quý vị quản lý. Các quy định khác nhau có thể áp dụng cho thuốc theo toa Part B. Khi đó, chúng tôi sẽ giải thích các quy định về thuốc theo toa Part B khác với quy định về dịch vụ y tế và vật tư như thế nào.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



F1. Sử dụng mục này

Mục này giải thích việc quý vị có thể làm trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

1. Quý vị nghĩ rằng chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế quý vị cần nhưng không được nhận.

Những việc quý vị có thể làm: Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi ra quyết định bảo hiểm. Tham khảo **Mục F2**, trang 219.

2. Chúng tôi không phê duyệt dịch vụ chăm sóc y tế mà bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị muốn cung cấp cho quý vị và quý vị nghĩ chúng tôi nên phê duyệt.

Những việc quý vị có thể làm: Quý vị có thể kháng cáo quyết định của chúng tôi. Tham khảo **Mục F3**, trang 222.

3. Quý vị đã nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cho rằng chúng tôi bao trả, nhưng chúng tôi sẽ không thanh toán.

Những việc quý vị có thể làm: Quý vị có thể kháng cáo quyết định không thanh toán của chúng tôi. Tham khảo **Mục F5**, trang 232.

4. Quý vị đã nhận và thanh toán cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cho rằng chúng tôi bao trả và quý vị muốn chúng tôi hoàn lại cho quý vị.

Những việc quý vị có thể làm: Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị. Tham khảo **Mục F5**, trang 232.

5. Chúng tôi đã cắt giảm hoặc ngừng bảo hiểm cho một số dịch vụ chăm sóc y tế nhất định và quý vị cho rằng quyết định của chúng tôi có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị.

6. Quý vị đang bị chậm trễ trong quá trình chăm sóc hoặc quý vị không tìm được bác sĩ.

Những việc quý vị có thể làm: Quý vị có thể kháng cáo quyết định giảm hoặc ngừng dịch vụ chăm sóc y tế đó của chúng tôi. Tham khảo **Mục F4**, trang 225.

- Nếu bảo hiểm là dành cho dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện, dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc dịch vụ tại Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Toàn Diện (CORF) thì sẽ áp dụng các quy tắc đặc biệt. Tham khảo **Mục H**, trang 245 hoặc **Mục I**, trang 252 để tìm hiểu thêm.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Đối với tất cả các trường hợp khác liên quan đến việc giảm hoặc ngừng bảo hiểm cho một số dịch vụ chăm sóc y tế nhất định, hãy sử dụng mục này (**Mục F**) làm hướng dẫn của quý vị.

F2. Yêu cầu quyết định bảo hiểm

Khi một quyết định bảo hiểm liên quan đến dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị, quyết định này được gọi là “**quyết định tổ chức tích hợp**”.

Quý vị, bác sĩ hoặc người đại diện của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bảo hiểm bằng cách:

- Gọi số: 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.
- Fax: 1-844-273-2671.
- Gửi thư: Wellcare by Health Net
4191 E. Commerce Way
Sacramento, CA 95834.

Quyết định bảo hiểm tiêu chuẩn

Khi chúng tôi cho quý vị biết quyết định của chúng tôi, chúng tôi sử dụng thời hạn “tiêu chuẩn” trừ khi chúng tôi đồng ý sử dụng thời hạn “nhanh”. Quyết định bảo hiểm tiêu chuẩn nghĩa là chúng tôi cho quý vị câu trả lời về:

- Wellcare by Health Net sẽ quyết định phê duyệt trước định kỳ trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi Wellcare by Health Net nhận được thông tin cần thiết để đưa ra quyết định và không quá 14 ngày theo lịch sau khi Wellcare by Health Net nhận được yêu cầu.
- Thuốc theo toa Medicare Part B trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị.

Đối với yêu cầu về vật tư hoặc dịch vụ y tế, chúng tôi có thể cần thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu thêm thời gian hoặc nếu chúng tôi cần thêm thông tin có thể có lợi cho quý vị (như hồ sơ y tế từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới). Nếu chúng tôi cần thêm ngày để đưa ra quyết định, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. **Chúng tôi không được dành thêm ngày nếu quý vị yêu cầu thuốc theo toa Medicare Part B.**

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị cho rằng chúng tôi **không** cần dành thêm ngày, quý vị có thể nộp “khiếu nại nhanh” về quyết định dành thêm ngày của chúng tôi. Khi quý vị nộp khiếu nại nhanh, chúng tôi trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng 24 giờ. Quy trình khiếu nại khác với quy trình ra quyết định bảo hiểm và kháng cáo. Để biết thêm thông tin về khiếu nại, bao gồm khiếu nại nhanh, hãy tham khảo **Mục K**, trang 262.

Quyết định bảo hiểm nhanh

Thuật ngữ pháp lý “quyết định bảo hiểm nhanh” là “**xác định cấp tốc**”.

Khi quý vị yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bảo hiểm về dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị và sức khỏe của quý vị yêu cầu phản hồi nhanh, hãy yêu cầu chúng tôi đưa ra “quyết định bảo hiểm nhanh”. Quyết định bảo hiểm nhanh có nghĩa là chúng tôi sẽ cho quý vị câu trả lời về:

- Dịch vụ hoặc vật tư y tế trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị.
- Thuốc theo toa Medicare Part B trong vòng 24 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị.

Đối với yêu cầu về vật tư hoặc dịch vụ y tế, chúng tôi có thể cần thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu chúng tôi thấy còn thiếu thông tin có thể có lợi cho quý vị (như hồ sơ y tế từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới) hoặc nếu quý vị cần thời gian để lấy thông tin cho chúng tôi đánh giá. Nếu chúng tôi cần thêm ngày để đưa ra quyết định, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. **Chúng tôi không được dành thêm thời gian nếu quý vị yêu cầu thuốc theo toa Medicare Part B.**

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi **không** cần dành thêm ngày để ra quyết định bảo hiểm, quý vị có thể nộp “khiếu nại nhanh” về quyết định dành thêm ngày của chúng tôi. Để biết thêm thông tin về khiếu nại, bao gồm khiếu nại nhanh, hãy tham khảo **Mục K**, trang 262. Chúng tôi sẽ gọi cho quý vị ngay khi chúng tôi đưa ra quyết định.

Để nhận được quyết định bảo hiểm nhanh, quý vị phải đáp ứng hai yêu cầu:

- Quý vị đang yêu cầu bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị **không được nhận**. Quý vị không thể yêu cầu quyết định bảo hiểm nhanh nếu yêu cầu của quý vị là về việc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc y tế quý vị đã được nhận.
- Sử dụng thời hạn tiêu chuẩn **có thể gây tổn hại nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị** hoặc làm tổn hại đến chức năng hoạt động của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chúng tôi tự động đưa ra quyết định bảo hiểm nhanh nếu bác sĩ của quý vị cho chúng tôi biết tình trạng sức khỏe của quý vị cần quyết định đó. Nếu quý vị yêu cầu mà không có sự hỗ trợ của bác sĩ, chúng tôi quyết định xem liệu quý vị có cần quyết định bảo hiểm nhanh hay không.

Nếu chúng tôi quyết định rằng sức khỏe của quý vị không đáp ứng các yêu cầu cho một quyết định bảo hiểm nhanh, chúng tôi gửi thư cho quý vị để thông báo điều này và thay vào đó, chúng tôi sẽ sử dụng thời hạn tiêu chuẩn. Thư này sẽ cho quý vị biết:

- Chúng tôi tự động đưa ra quyết định bảo hiểm nhanh nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu.
- Cách quý vị có thể nộp “khiếu nại nhanh” về quyết định của chúng tôi khi ra quyết định bảo hiểm tiêu chuẩn thay vì quyết định bảo hiểm nhanh. Để biết thêm thông tin về khiếu nại, bao gồm khiếu nại nhanh, hãy tham khảo **Mục K**, trang 262.

Nếu chúng tôi Từ Chối một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư giải thích lý do cho quý vị.

- Nếu chúng tôi **Từ Chối**, quý vị có quyền yêu cầu nộp đơn kháng cáo. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi làm sai, nộp đơn kháng cáo là cách chính thức để yêu cầu chúng tôi xem xét quyết định của mình và thay đổi quyết định đó.
- Nếu quý vị quyết định nộp đơn kháng cáo, quý vị sẽ chuyển sang Cấp 1 của quy trình kháng cáo (tham khảo **Mục F3**, trang 222).

Trong một số trường hợp hạn chế, chúng tôi có thể bác bỏ yêu cầu của quý vị về quyết định bảo hiểm, nghĩa là chúng tôi sẽ không xem xét yêu cầu đó. Ví dụ về thời điểm yêu cầu bị bác bỏ bao gồm:

- Nếu yêu cầu không đầy đủ,
- Nếu ai đó thay mặt quý vị đưa ra yêu cầu nhưng không được ủy quyền hợp pháp để làm vậy, hoặc
- Nếu quý vị yêu cầu rút lại yêu cầu của mình.

Nếu chúng tôi bác bỏ yêu cầu quyết định bảo hiểm, chúng tôi sẽ gửi thông báo cho quý vị giải thích lý do yêu cầu bị bác bỏ và cách yêu cầu xem xét lại bác bỏ đó. Việc xem xét này được gọi là kháng cáo. Kháng cáo được thảo luận trong mục tiếp theo.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



F3. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 1

Để bắt đầu kháng cáo, quý vị, bác sĩ hoặc người đại diện của quý vị phải liên hệ với chúng tôi. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Yêu cầu kháng cáo tiêu chuẩn hoặc kháng cáo nhanh bằng văn bản hoặc gọi cho chúng tôi theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

- Nếu bác sĩ hoặc bác sĩ kê toa khác yêu cầu tiếp tục dịch vụ hoặc vật tư mà quý vị đang nhận trong quá trình kháng cáo, quý vị có thể cần chỉ định họ làm người đại diện để hành động thay mặt cho quý vị.
- Nếu một người nào đó không phải bác sĩ của quý vị thực hiện kháng cáo cho quý vị, hãy điền mẫu đơn Chỉ Định Người Đại Diện cho phép người này đại diện cho quý vị. Quý vị có thể lấy mẫu đơn này bằng cách truy cập www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf hoặc trên trang web của chúng tôi tại <https://wellcare.healthnetcalifornia.com/member-resources/member-rights/appointing-a-representative.html>.
- Chúng tôi có thể chấp nhận một yêu cầu kháng cáo không có mẫu đơn này, nhưng chúng tôi không thể bắt đầu hoặc hoàn thành đánh giá của mình cho đến khi nhận được mẫu đơn. Nếu chúng tôi không nhận được mẫu đơn trong vòng 44 ngày theo lịch sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị:
 - Chúng tôi bác bỏ yêu cầu của quý vị và
 - Chúng tôi gửi cho quý vị một văn bản thông báo giải thích quyền yêu cầu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập đánh giá quyết định của chúng tôi về việc bác bỏ kháng cáo của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu kháng cáo **trong vòng 60 ngày theo lịch** kể từ ngày ghi trên thư chúng tôi đã gửi để thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi.

Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn này và có lý do chính đáng cho việc bỏ lỡ đó, chúng tôi có thể cho quý vị thêm thời gian để kháng cáo. Ví dụ về những lý do hợp lý là những trường hợp như quý vị bị bệnh nặng hoặc chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin sai về thời hạn. Giải thích lý do kháng cáo của quý vị bị chậm trễ khi quý vị kháng cáo.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp miễn phí bản sao thông tin về kháng cáo của quý vị. Quý vị và bác sĩ của quý vị cũng có thể cung cấp cho chúng tôi thêm thông tin để hỗ trợ cho kháng cáo của quý vị.

Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu phải như vậy, hãy yêu cầu kháng cáo nhanh.

Thuật ngữ pháp lý của “kháng cáo nhanh” đó là **“xem xét lại cấp tốc”**.

- Nếu quý vị kháng cáo một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về mức bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị không nhận, quý vị và/hoặc bác sĩ của quý vị phải quyết định xem quý vị có cần kháng cáo nhanh hay không.
- Quy trình kháng cáo nhanh cũng giống như quy trình quyết định bảo hiểm nhanh. Để yêu cầu kháng cáo nhanh, hãy làm theo các hướng dẫn về yêu cầu quyết định bảo hiểm nhanh trong **Mục F2**, trang 219.
- Nếu bác sĩ của quý vị cho chúng tôi biết tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị kháng cáo nhanh.

Nếu chúng tôi thông báo với quý vị rằng chúng tôi đang ngừng hoặc giảm các dịch vụ hoặc vật tư mà quý vị đã nhận được, quý vị có thể tiếp tục sử dụng các dịch vụ hoặc vật tư đó trong quá trình kháng cáo.

- Nếu chúng tôi quyết định thay đổi hoặc dừng bảo hiểm cho dịch vụ hoặc vật tư quý vị được nhận, chúng tôi gửi thông báo cho quý vị trước khi thực hiện hành động.
- Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn Kháng Cáo Cấp 1.
- Chúng tôi tiếp tục bao trả cho dịch vụ hoặc vật tư này nếu quý vị yêu cầu Kháng Cáo Cấp 1 **trong vòng 10 ngày theo lịch** kể từ ghi trên thư của chúng tôi hoặc theo ngày có hiệu lực dự kiến của hành động, tùy theo thời điểm nào diễn ra sau.
 - Nếu quý vị đáp ứng thời hạn này, quý vị sẽ nhận được dịch vụ hoặc vật tư mà không có thay đổi nào trong khi đang chờ xử lý Kháng Cáo Cấp 1.
 - Quý vị cũng sẽ được nhận tất cả các dịch vụ hoặc vật tư khác (không phải là đối tượng của kháng cáo của quý vị) mà không có thay đổi nào.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu quý vị không kháng cáo trước những ngày này, dịch vụ hoặc được phẩm của quý vị sẽ không được tiếp tục trong khi quý vị chờ quyết định kháng cáo của mình.

Chúng tôi xem xét đơn kháng cáo của quý vị và cho quý vị biết câu trả lời của chúng tôi.

- Khi chúng tôi xem xét đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi cũng thận trọng xem xét lần nữa tất cả thông tin về yêu cầu bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị.
- Chúng tôi kiểm tra xem liệu chúng tôi có tuân thủ tất cả các quy tắc khi chúng tôi **Từ Chối** yêu cầu của quý vị hay không.
- Chúng tôi thu thập thêm thông tin nếu chúng tôi cần. Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị hoặc bác sĩ của quý vị để có thêm thông tin.

Có thời hạn áp dụng cho kháng cáo nhanh.

- Khi chúng tôi áp dụng thời hạn nhanh, chúng tôi phải cho quý vị biết câu trả lời **trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được kháng cáo của quý vị**. Chúng tôi sẽ trả lời quý vị sớm hơn nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi như vậy.

Nếu chúng tôi không trả lời quý vị trong vòng 72 giờ, chúng tôi phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của quy trình kháng cáo. Sau đó một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập sẽ xem xét yêu cầu này. Trong phần sau của chương này, Mục F4, trang 225, chúng tôi sẽ trình bày về tổ chức này và giải thích quy trình kháng cáo Cấp 2.

- **Nếu chúng tôi Đồng Ý một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị**, chúng tôi phải cho phép hoặc bao trả mà chúng tôi đã đồng ý cung cấp trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được kháng cáo của quý vị.
- **Nếu chúng tôi Từ Chối một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị**, chúng tôi sẽ tự động gửi kháng cáo của quý vị tới Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập để thực hiện Kháng Cáo Cấp 2.

Có thời hạn áp dụng cho kháng cáo tiêu chuẩn.

- Khi chúng tôi áp dụng thời hạn tiêu chuẩn, chúng tôi phải cho quý vị biết câu trả lời **trong vòng 30 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được đơn kháng cáo của quý vị về bảo hiểm cho các dịch vụ quý vị chưa nhận được.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu yêu cầu của quý vị là về thuốc theo toa Medicare Part B mà quý vị không nhận được, chúng tôi sẽ cho quý vị biết câu trả lời **trong vòng 7 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận đơn kháng cáo hoặc sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị yêu cầu.

Nếu chúng tôi không trả lời quý vị đúng thời hạn, chúng tôi phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của quy trình kháng cáo. Sau đó một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập sẽ xem xét yêu cầu này. Trong phần sau của chương này, mục F4, trang 225, chúng tôi sẽ trình bày về tổ chức này và giải thích quy trình kháng cáo Cấp 2.

Nếu chúng tôi Đồng Ý một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải cho phép hoặc bao trả mà chúng tôi đã đồng ý cung cấp trong vòng 30 ngày theo lịch, hoặc **trong vòng 7 ngày theo lịch** nếu quý vị yêu cầu thuốc theo toa Medicare Part B, sau khi chúng tôi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.

Nếu chúng tôi Từ Chối một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, **quý vị có quyền kháng cáo bổ sung**:

Nếu chúng tôi trả lời **Từ Chối** một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị.

- Nếu vấn đề của quý vị là về bảo hiểm cho dịch vụ hoặc vật tư Medicare, thư này cho quý vị biết rằng chúng tôi đã gửi trường hợp của quý vị đến Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập để thực hiện Kháng Cáo Cấp 2.
- Nếu vấn đề của quý vị là về bảo hiểm cho dịch vụ hoặc vật tư Medi-Cal, thư này sẽ cho quý vị biết cách thức tự nộp Kháng Cáo Cấp 2.

F4. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 2

Nếu chúng tôi **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ Kháng cáo Cấp 1 của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị. Thư này sẽ cho quý vị biết Medicare, Medi-Cal, hoặc cả hai chương trình thường bao trả dịch vụ hoặc vật tư này.

- Nếu vấn đề của quý vị là về dịch vụ hoặc vật tư **Medicare**, chúng tôi sẽ tự động gửi trường hợp của quý vị lên Cấp 2 trong quy trình kháng cáo ngay khi hoàn thành Kháng Cáo Cấp 1.
- Nếu vấn đề của quý vị là về dịch vụ hoặc vật tư **Medi-Cal**, quý vị có thể tự mình nộp Kháng Cáo Cấp 2. Thư này cho quý vị biết cách thức thực hiện việc này. Chúng tôi cũng đưa thêm thông tin vào phần sau của chương này, trang 208. Chúng tôi không tự động gửi Kháng Cáo Cấp 2 cho quý vị đối với các dịch vụ hoặc vật tư Medi-Cal.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu vấn đề của quý vị là về một dịch vụ hoặc vật tư mà **cả Medicare và Medi-Cal** đều có thể bao trả, quý vị sẽ tự động nhận Kháng Cáo Cấp 2 với Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập. Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng với tiểu bang.

Nếu quý vị đủ điều kiện để tiếp tục hưởng các phúc lợi khi quý vị đã nộp đơn Kháng Cáo Cấp 1, các phúc lợi của quý vị cho dịch vụ, vật tư hoặc thuốc đang được kháng cáo cũng có thể tiếp tục trong quá trình kháng cáo Cấp 2. Tham khảo **Mục F4**, trang 225 để biết thông tin về cách tiếp tục các phúc lợi của quý vị trong Kháng Cáo Cấp 1.

- Nếu vấn đề của quý vị là về dịch vụ thường chỉ được Medicare bao trả, phúc lợi về dịch vụ đó của quý vị không được tiếp tục trong quy trình kháng cáo Cấp 2 với Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập.
- Nếu vấn đề của quý vị là về dịch vụ thường chỉ được Medi-Cal bao trả, phúc lợi về dịch vụ đó của quý vị sẽ tiếp tục nếu quý vị nộp Kháng Cáo Cấp 2 trong vòng 10 ngày theo lịch sau khi nhận được thư quyết định của chúng tôi.

Khi vấn đề của quý vị là về dịch vụ hoặc vật tư Medicare thường bao trả

Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập xem xét đơn kháng cáo của quý vị. Đây là một tổ chức độc lập được Medicare thuê.

Tên chính thức cho “Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập” là **“Đơn Vị Đánh Giá Độc Lập”**, đôi khi còn được gọi là **“IRE”**.

- Tổ chức này không liên kết với chúng tôi và không phải là cơ quan chính phủ. Medicare chọn công ty này làm tổ chức đánh giá độc lập và Medicare giám sát công việc của họ.
- Chúng tôi gửi thông tin về kháng cáo của quý vị (“hồ sơ trường hợp” của quý vị) cho tổ chức này. Quý vị có quyền yêu cầu cung cấp miễn phí một bản sao hồ sơ trường hợp của quý vị.
- Quý vị có quyền cung cấp thông tin bổ sung cho Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập để hỗ trợ đơn kháng cáo của quý vị.
- Người đánh giá tại Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập xem xét kỹ lưỡng tất cả thông tin liên quan đến đơn kháng cáo của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị đã có kháng cáo nhanh ở Cấp 1, quý vị cũng sẽ có kháng cáo nhanh ở Cấp 2.

- Nếu quý vị đã có kháng cáo nhanh đối với chúng tôi ở Cấp 1, quý vị sẽ tự động có kháng cáo nhanh ở Cấp 2. Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập phải cho quý vị biết câu trả lời đối với Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị **trong vòng 72 giờ** kể từ khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.

Nếu quý vị đã có kháng cáo tiêu chuẩn ở Cấp 1, quý vị cũng có kháng cáo tiêu chuẩn ở Cấp 2.

- Nếu quý vị đã có kháng cáo tiêu chuẩn đối với chúng tôi ở Cấp 1, quý vị tự động nhận kháng cáo tiêu chuẩn ở Cấp 2.
- Nếu quý vị yêu cầu thiết bị hoặc dịch vụ y tế, Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập phải cho quý vị biết câu trả lời đối với đơn Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị **trong vòng 30 ngày** theo lịch sau khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.
- Nếu quý vị yêu cầu thuốc theo toa Medicare Part B, Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập phải cho quý vị biết câu trả lời đối với Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị **trong vòng 7 ngày theo lịch** sau khi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.

Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập sẽ cho quý vị biết câu trả lời của họ bằng văn bản và giải thích lý do.

- **Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập Đồng Ý với một phần hoặc toàn bộ yêu cầu về dịch vụ hoặc thiết bị y tế**, chúng tôi phải nhanh chóng thực hiện quyết định này:
 - Cho phép bao trả dịch vụ chăm sóc y tế **trong vòng 72 giờ** hoặc
 - Cung cấp dịch vụ trong vòng **14 ngày làm theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được quyết định của Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập cho **yêu cầu tiêu chuẩn** hoặc
 - Cung cấp dịch vụ **trong vòng 72 giờ** sau ngày chúng tôi nhận được quyết định của Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập cho **yêu cầu nhanh**.
- Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Đồng Ý** với một phần hoặc toàn bộ yêu cầu về thuốc theo toa Medicare Part B, chúng tôi phải chấp thuận hoặc cung cấp thuốc theo toa Medicare Part B đang tranh chấp:
 - **Trong vòng 72 giờ** sau khi chúng tôi nhận được quyết định của Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập cho **yêu cầu tiêu chuẩn** hoặc
 - **Trong vòng 24 giờ** sau ngày chúng tôi nhận được quyết định của Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập cho **yêu cầu nhanh**.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ kháng cáo của quý vị, điều này có nghĩa là họ đồng ý rằng chúng tôi không cần chấp thuận yêu cầu của quý vị (hoặc một phần yêu cầu của quý vị) về việc bao trả dịch vụ chăm sóc y tế. Đây được gọi là “giữ nguyên quyết định” hay “bác bỏ kháng cáo của quý vị”.

Nếu trường hợp của quý vị đáp ứng yêu cầu, quý vị có thể chọn muốn nộp đơn kháng cáo lên mức cao hơn hay không.

Có thêm ba cấp trong quy trình kháng cáo sau Cấp 2, tổng cộng là năm cấp kháng cáo.

Nếu Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị bị bác bỏ và quý vị đáp ứng các yêu cầu để tiếp tục quy trình kháng cáo, quý vị phải quyết định liệu quý vị có muốn chuyển lên Cấp 3 và nộp đơn kháng cáo lần thứ ba hay không. Chi tiết về cách thực hiện có trong thông báo bằng văn bản mà quý vị nhận được sau đơn Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị.

Thẩm Phán Luật Hành Chính hoặc luật sư xét xử sẽ xử lý Kháng Cáo Cấp 3. Tham khảo **Mục J**, trang 259 để biết thêm thông tin về Kháng Cáo Cấp 3, 4 và 5.

Khi vấn đề của quý vị là về dịch vụ hoặc vật tư Medi-Cal thường bao trả

Có hai cách để thực hiện kháng cáo Cấp 2 đối với các dịch vụ và vật tư của Medi-Cal: (1) Nộp đơn khiếu nại hoặc Đánh Giá Y Tế Độc Lập hoặc (2) Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

(1) Đánh Giá Y Tế Độc Lập

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu Đánh Giá Y Tế Độc Lập (IMR) từ Trung Tâm Trợ Giúp tại Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California (DMHC). Bằng cách nộp đơn khiếu nại, DMHC sẽ xem xét quyết định của chúng tôi và đưa ra quyết định. IMR được cung cấp cho bất kỳ vật tư hoặc dịch vụ được bao trả nào của Medi-Cal mang tính chất y tế. IMR là đánh giá trường hợp của quý vị do các bác sĩ không thuộc chương trình của chúng tôi hoặc không thuộc DMHC thực hiện. Nếu IMR được quyết định có lợi cho quý vị, chúng tôi phải cung cấp cho quý vị dịch vụ hoặc vật tư quý vị yêu cầu. Quý vị không phải trả chi phí cho IMR.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại hoặc đăng ký tiến hành IMR nếu chương trình của chúng tôi:

- Từ chối, thay đổi hoặc trì hoãn một dịch vụ hoặc phương pháp điều trị của Medi-Cal do chương trình của chúng tôi quyết định điều này là không cần thiết về mặt y tế.
- Không bao trả việc điều trị mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu của Medi-Cal đối với một tình trạng y tế nghiêm trọng.
- Không chi trả cho dịch vụ y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp của Medi-Cal mà quý vị đã nhận được.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Không giải quyết Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị về dịch vụ Medi-Cal trong vòng 30 ngày theo lịch đối với kháng cáo tiêu chuẩn hoặc 72 giờ đối với kháng cáo nhanh.

LƯU Ý: Nếu nhà cung cấp của quý vị nộp đơn kháng cáo cho quý vị, nhưng chúng tôi không nhận được mẫu đơn Chỉ Định Người Đại Diện, quý vị cần nộp lại đơn kháng cáo cho chúng tôi trước khi có thể nộp đơn tiến hành IMR Cấp 2 cho Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý.

Quý vị có quyền yêu cầu cả IMR và Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, nhưng sẽ không được làm vậy nếu quý vị đã có Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho cùng một vấn đề.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải nộp đơn kháng cáo cho chúng tôi trước khi yêu cầu IMR. Tham khảo trang 226 để biết thông tin về quy trình kháng cáo Cấp 1 của chúng tôi. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại cho DMHC hoặc yêu cầu IMR từ Trung Tâm Trợ Giúp của DMHC.

Nếu phương pháp điều trị của quý vị bị từ chối vì mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu, quý vị sẽ không phải thực hiện quy trình kháng cáo của chúng tôi trước khi nộp đơn yêu cầu IMR.

Nếu vấn đề của quý vị khẩn cấp hoặc liên quan đến tình huống đe dọa trực tiếp và nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị, hoặc nếu quý vị bị đau nặng thì quý vị có thể yêu cầu DMHC giải quyết ngay mà không cần thực hiện quy trình kháng cáo của chúng tôi trước.

Quý vị phải **nộp đơn yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng** sau khi chúng tôi gửi cho quý vị quyết định bằng văn bản về kháng cáo của quý vị. DMHC có thể chấp nhận đơn yêu cầu của quý vị sau 6 tháng nếu có lý do chính đáng khi tình trạng bệnh lý của quý vị khiến quý vị không thể yêu cầu IMR trong 6 tháng hoặc quý vị đã không nhận được thông báo đầy đủ về quy trình IMR từ chúng tôi.

Để yêu cầu IMR:

- Điền vào Đơn Yêu Cầu Đánh Giá Y Tế Độc Lập/Mẫu Đơn Khiếu Nại có sẵn tại: www.dmhc.ca.gov/fileacomplaint/submitanindependentmedicalreviewcomplaintform.aspx hoặc gọi đến Trung Tâm Trợ Giúp của DMHC theo số 1-888-466-2219. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-688-9891.
- Nếu có, hãy đính kèm bản sao của thư từ hoặc các tài liệu khác về dịch vụ hoặc vật tư bị chúng tôi từ chối. Điều này có thể đẩy nhanh quy trình IMR. Gửi bản sao của các tài liệu, không gửi bản gốc. Trung Tâm Trợ Giúp không thể trả lại bất cứ tài liệu nào.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Điền Mẫu Đơn Chỉ Định Người Hỗ Trợ Được Ủy Quyền nếu ai đó đang giúp quý vị xử lý IMR của quý vị. Quý vị có thể lấy mẫu đơn tại địa chỉ www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint/IndependentMedicalReviewComplaintForms.aspx hoặc gọi đến Trung Tâm Trợ Giúp của Sở theo số 1-888-466-2219. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-688-9891.
- Gửi thư hoặc fax mẫu đơn và bất cứ tài liệu đính kèm nào của quý vị đến:

Help Center
Department of Managed Health Care
980 Ninth Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814-2725
FAX: 916-255-5241

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn tiến hành IMR, DMHC sẽ đánh giá trường hợp của quý vị và gửi thư cho quý vị trong vòng 7 ngày theo lịch để cho quý vị biết rằng quý vị đủ tiêu chuẩn tiến hành IMR. Sau khi nhận đơn yêu cầu và các tài liệu hỗ trợ quý vị từ chương trình của quý vị, quyết định IMR sẽ được đưa ra trong vòng 30 ngày theo lịch. Quý vị sẽ nhận được quyết định IMR trong vòng 45 ngày theo lịch kể từ khi nộp đơn yêu cầu đã điền đầy đủ.

Nếu trường hợp của quý vị đủ tiêu chuẩn tiến hành IMR, DMHC sẽ đánh giá trường hợp của quý vị và gửi thư cho quý vị trong vòng 2 ngày theo lịch để cho quý vị biết rằng quý vị đủ tiêu chuẩn tiến hành IMR. Sau khi nhận đơn yêu cầu và các tài liệu hỗ trợ quý vị từ chương trình của quý vị, quyết định IMR sẽ được đưa ra trong vòng 3 ngày theo lịch. Quý vị sẽ nhận được quyết định IMR trong vòng 7 ngày theo lịch kể từ khi nộp đơn yêu cầu đã điền đầy đủ. Nếu quý vị không hài lòng với kết quả của IMR, quý vị vẫn có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

IMR có thể mất nhiều thời gian hơn nếu DMHC không nhận được tất cả hồ sơ y tế cần thiết từ quý vị hoặc bác sĩ điều trị của quý vị. Nếu quý vị đang theo khám một bác sĩ không nằm trong mạng lưới của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, quý vị phải lấy hồ sơ y tế của quý vị từ bác sĩ đó và gửi cho chúng tôi. Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị phải có được bản sao hồ sơ y tế của quý vị từ các bác sĩ trong mạng lưới.

Nếu DMHC quyết định trường hợp của quý vị không đủ điều kiện cho IMR, DMHC sẽ đánh giá trường hợp của quý vị thông qua quy trình khiếu nại thông thường dành cho người tiêu dùng. Khiếu nại của quý vị sẽ được giải quyết trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi nộp đơn yêu cầu đã điền đầy đủ. Nếu khiếu nại của quý vị là khẩn cấp, trường hợp sẽ được giải quyết sớm hơn.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



(2) Phiên điều trần cấp tiểu bang

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho các dịch vụ và vật tư được Medi-Cal bao trả. Nếu bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác yêu cầu dịch vụ hoặc vật tư mà chúng tôi sẽ không phê duyệt hoặc chúng tôi sẽ không tiếp tục chi trả cho dịch vụ hoặc vật tư mà quý vị đã có và chúng tôi từ chối với kháng cáo Cấp 1 của quý vị, quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang.

Trong hầu hết các trường hợp, **quý vị có 120 ngày để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang** sau khi quý vị nhận thông báo “Quyền Điều Trần Của Quý Vị” được gửi qua đường bưu điện.

LƯU Ý: Nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang vì chúng tôi đã cho quý vị biết rằng dịch vụ mà quý vị hiện đang nhận được sẽ bị thay đổi hoặc chấm dứt, **quý vị có ít ngày hơn để nộp yêu cầu của quý vị** nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ đó trong khi chờ Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Hãy đọc “Các phúc lợi của tôi sẽ vẫn tiếp tục trong khi tiến hành kháng cáo Cấp 2 hay không” trên trang 225 để biết thêm thông tin.

Có hai cách để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang:

1. Quý vị có thể điền thông tin vào mẫu “Yêu Cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang” ở mặt sau của thông báo hành động. Quý vị cần cung cấp tất cả các thông tin được yêu cầu như họ tên, địa chỉ, số điện thoại, tên của chương trình hoặc hạt có hành động phản đối quý vị, (các) chương trình trợ giúp liên quan và lý do chi tiết giải thích vì sao quý vị muốn yêu cầu phiên điều trần. Sau đó quý vị có thể gửi yêu cầu theo một trong những cách sau:
 - Gửi đến phòng phúc lợi của hạt theo địa chỉ có trên thông báo.
 - Gửi đến Sở Dịch Vụ Xã Hội California theo địa chỉ:

State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, California 94244-2430
 - Gửi fax đến Phòng Điều Trần Cấp Tiểu Bang theo số 916-651-5210 hoặc 916-651-2789.
2. Quý vị có thể gọi cho Sở Dịch Vụ Xã Hội California theo số 1-800-952-5253. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-952-8349. Nếu quý vị quyết định yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang qua điện thoại, quý vị cần biết rằng các đường dây điện thoại đều rất bận.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Văn phòng Điều Trần Công Bằng đưa ra quyết định bằng văn bản và giải thích lý do.

- Nếu Văn phòng Điều Trần Công Bằng **Đồng Ý** với một phần hoặc toàn bộ yêu cầu về một dịch vụ hoặc vật tư y tế, chúng tôi phải chấp thuận hoặc cung cấp dịch vụ hoặc vật tư đó **trong vòng 72 giờ** sau khi chúng tôi nhận quyết định.
- Nếu Văn phòng Điều Trần Công Bằng **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ kháng cáo của quý vị, điều này có nghĩa là họ đồng ý với chúng tôi rằng yêu cầu (hoặc một phần yêu cầu) bao trả chăm sóc y tế của quý vị không nên được chấp thuận. Đây được gọi là “giữ nguyên quyết định” hay “bác bỏ kháng cáo của quý vị”.

Nếu quyết định của Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập hoặc văn phòng Điều Trần Công Bằng là **Từ Chối** toàn bộ hoặc một phần yêu cầu của quý vị, quý vị có quyền kháng cáo bổ sung.

Nếu Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị chuyển đến **Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập**, quý vị có thể kháng cáo một lần nữa chỉ khi giá trị của dịch vụ hoặc vật tư quý vị muốn đạt đến số tiền tối thiểu nhất định. Thẩm Phán Luật Hành Chính hoặc luật sư xét xử sẽ xử lý Kháng Cáo Cấp 3. **Thư quý vị nhận được từ Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập giải thích các quyền kháng cáo bổ sung mà quý vị có thể có.**

Thư quý vị nhận được từ Văn phòng Điều Trần Công Bằng mô tả tùy chọn kháng cáo tiếp theo.

Tham khảo **Mục J**, trang 259 để biết thêm thông tin về các quyền kháng cáo của quý vị sau Cấp 2.

F5. Các vấn đề về thanh toán

Chúng tôi không cho phép nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi tính hóa đơn dịch vụ và vật tư được bao trả cho quý vị. Điều này được áp dụng ngay cả khi chúng tôi thanh toán cho nhà cung cấp ít hơn số tiền mà nhà cung cấp tính phí cho một dịch vụ hoặc vật tư được bao trả. **Quý vị không phải trả số tiền chưa thanh toán của bất kỳ hóa đơn nào.**

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho dịch vụ và vật tư được bao trả, vui lòng gửi hóa đơn cho chúng tôi. **Quý vị không nên tự mình chi trả hóa đơn đó.** Chúng tôi sẽ liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp và giải quyết vấn đề đó. Nếu quý vị thanh toán hóa đơn, quý vị có thể được bồi hoàn nếu quý vị tuân thủ theo các quy tắc về nhận dịch vụ và vật tư.

Để biết thêm thông tin, tham khảo **Chương 7** trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị. Chương này mô tả các trường hợp quý vị có thể cần yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền hoặc thanh toán hóa đơn quý vị nhận được từ nhà cung cấp. Chương này cũng trình bày cách gửi cho chúng tôi giấy tờ yêu cầu chúng tôi thanh toán.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị yêu cầu được bồi hoàn, nghĩa là quý vị đang yêu cầu một quyết định bảo hiểm. Chúng tôi sẽ kiểm tra xem liệu dịch vụ hoặc vật tư quý vị đã thanh toán có được bao trả hay không và quý vị có tuân theo tất cả các quy tắc sử dụng bảo hiểm của quý vị hay không.

- Nếu dịch vụ hoặc vật tư quý vị đã thanh toán được bao trả và quý vị đã tuân thủ tất cả các quy tắc, chúng tôi sẽ gửi cho nhà cung cấp của quý vị tiền thanh toán cho dịch vụ hoặc vật tư đó trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị. Sau đó, nhà cung cấp của quý vị sẽ gửi tiền thanh toán đó cho quý vị.
- Nếu quý vị chưa trả tiền cho các dịch vụ hoặc vật tư đó, chúng tôi sẽ trực tiếp thanh toán cho nhà cung cấp. Khi chúng tôi thanh toán, điều đó đồng nghĩa với việc **Đồng Ý** với yêu cầu về quyết định bảo hiểm của quý vị.
- Nếu dịch vụ hoặc vật tư không được bao trả hoặc quý vị đã không tuân thủ tất cả các quy tắc, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị biết chúng tôi sẽ không thanh toán cho dịch vụ hoặc vật tư này và giải thích lý do.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định không thanh toán của chúng tôi, **quý vị có thể nộp đơn kháng cáo**. Tuân theo quy trình kháng cáo được mô tả ở **Mục F3**, trang 222. Khi quý vị thực hiện theo các hướng dẫn này, hãy lưu ý:

- Nếu quý vị tiến hành kháng cáo chúng tôi để được hoàn lại tiền, chúng tôi phải trả lời quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi nhận được kháng cáo của quý vị.
- Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị đã nhận và tự thanh toán, quý vị không thể yêu cầu kháng cáo nhanh.

Nếu câu trả lời của chúng tôi cho kháng cáo của quý vị là **Từ Chối** và **Medicare** thường bao trả cho dịch vụ hoặc vật tư này, chúng tôi sẽ gửi trường hợp của quý vị đến Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập. Chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị nếu điều này xảy ra.

- Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập hủy bỏ quyết định của chúng tôi và cho biết chúng tôi cần thanh toán cho quý vị, chúng tôi phải gửi tiền thanh toán cho quý vị hoặc nhà cung cấp trong vòng 30 ngày theo lịch. Nếu câu trả lời cho kháng cáo của quý vị là **Đồng Ý** ở bất kỳ giai đoạn nào của quy trình kháng cáo sau Cấp 2, chúng tôi phải gửi tiền thanh toán cho quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong vòng 60 ngày theo lịch.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Từ Chối** với kháng cáo của quý vị, điều đó có nghĩa là họ đồng ý rằng chúng tôi không cần chấp thuận yêu cầu của quý vị. Đây được gọi là “giữ nguyên quyết định” hay “bác bỏ kháng cáo của quý vị”. Quý vị sẽ nhận được thư giải thích các quyền kháng cáo bổ sung mà quý vị có thể có. Tham khảo **Mục J**, trang 259 để biết thêm thông tin về các cấp kháng cáo bổ sung.

Nếu câu trả lời của chúng tôi cho kháng cáo của quý vị là **Từ Chối** và **Medi-Cal** thường bao trả cho dịch vụ hoặc vật tư này, quý vị có thể tự mình nộp đơn Kháng Cáo Cấp 2. Chúng tôi không tự động nộp đơn kháng cáo cấp 2 cho quý vị. Tham khảo **Mục F4**, trang 225 để biết thêm thông tin.

G. Thuốc theo toa Medicare Part D

Các phúc lợi của quý vị khi là thành viên của chương trình chúng tôi gồm cả bảo hiểm cho nhiều loại thuốc theo toa. Hầu hết các loại thuốc này là thuốc Medicare Part D. Có một số loại thuốc mà Medicare Part D không bao trả mà Medi-Cal có thể bao trả. **Mục này chỉ áp dụng cho các kháng cáo về thuốc Part D.** Chúng tôi sẽ nói là “thuốc” trong phần còn lại của mục này thay vì nói “thuốc Part D” mỗi lần nhắc đến.

Để được chi trả, thuốc phải được sử dụng theo chỉ định được chấp nhận về mặt y tế. Điều đó có nghĩa là thuốc này phải được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm Và Dược Phẩm (FDA) phê duyệt hoặc được một số tài liệu tham khảo y khoa xác nhận. Tham khảo **Chương 5**, Mục B3, trang 154 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về chỉ định được chấp nhận về mặt y tế.

G1. Quyết định bảo hiểm và kháng cáo Part D

Dưới đây là các ví dụ về quyết định bảo hiểm mà quý vị yêu cầu chúng tôi đưa ra về các thuốc Part D của quý vị:

- Quý vị yêu cầu chúng tôi tạo một trường hợp ngoại lệ, bao gồm yêu cầu chúng tôi:
 - Bao trả thuốc Part D không có trong Danh Sách Thuốc của chương trình chúng tôi hoặc
 - Bỏ qua hạn chế về bảo hiểm của chúng tôi đối với một loại thuốc (chẳng hạn như giới hạn số lượng quý vị có thể lấy)
- Quý vị hỏi chúng tôi xem thuốc có được bao trả cho quý vị hay không (chẳng hạn như khi thuốc của quý vị có trong Danh Sách Thuốc của chương trình chúng tôi nhưng chúng tôi phải phê duyệt trước khi chúng tôi bao trả cho quý vị)

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



LƯU Ý: Nếu nhà thuốc của quý vị cho quý vị biết toa thuốc của quý vị không được mua theo toa, nhà thuốc sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản giải thích cách liên hệ với chúng tôi để yêu cầu quyết định bảo hiểm.

Quyết định bảo hiểm ban đầu về các thuốc Part D của quý vị được gọi là “**xác định bảo hiểm**”.

- Quý vị yêu cầu chúng tôi thanh toán cho một loại thuốc quý vị đã mua. Đây là yêu cầu quyết định bảo hiểm về thanh toán.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định bảo hiểm chúng tôi đã đưa ra, quý vị có thể kháng cáo quyết định đó. Mục này cho quý vị biết cả cách yêu cầu quyết định bảo hiểm và cách nộp đơn kháng cáo. Sử dụng bảng dưới đây để giúp quý vị.

Quý vị thuộc trường hợp nào sau đây?

Quý vị có cần loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi hoặc cần chúng tôi bỏ qua một quy tắc hoặc hạn chế về thuốc chúng tôi bao trả.	Quý vị muốn chúng tôi bao trả một loại thuốc nằm trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi và quý vị cho rằng quý vị đáp ứng các quy tắc hoặc hạn chế của chương trình (chẳng hạn như có được sự chấp thuận trước) cho loại thuốc quý vị cần.	Quý vị muốn yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền thuốc quý vị đã mua và đã thanh toán.	Chúng tôi đã thông báo với quý vị rằng chúng tôi sẽ không bao trả hoặc thanh toán cho một thuốc theo cách quý vị muốn.
Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra ngoại lệ. (Đây là một loại quyết định bảo hiểm).	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi ra quyết định bảo hiểm.	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị. (Đây là một loại quyết định bảo hiểm).	Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. (Điều này có nghĩa là quý vị yêu cầu chúng tôi xem xét lại).

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Quý vị thuộc trường hợp nào sau đây?

Bắt đầu với Mục G2 , trang 236, sau đó tham khảo Mục G3 , trang 237 và G4 , trang 237.	Tham khảo Mục G4 , trang 237.	Tham khảo Mục G4 , trang 237.	Tham khảo Mục G5 , trang 241.
---	--------------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------

G2. Trường hợp ngoại lệ Part D

Nếu không bao trả một loại thuốc theo cách quý vị mong muốn, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra một “ngoại lệ”. Nếu chúng tôi bác bỏ yêu cầu ngoại lệ của quý vị, quý vị có thể kháng cáo quyết định của chúng tôi.

Khi quý vị yêu cầu ngoại lệ, bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác cần giải thích lý do y tế tại sao quý vị cần trường hợp ngoại lệ đó.

Yêu cầu bảo hiểm thuốc không nằm trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi hoặc loại bỏ hạn chế về thuốc đôi khi được gọi là “**ngoại lệ danh mục**”.

Sau đây là vài ví dụ về các trường hợp ngoại lệ mà quý vị hoặc bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác có thể yêu cầu chúng tôi thực hiện:

1. Bao trả một loại thuốc không có trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi

- Quý vị không thể nhận ngoại lệ đối với số tiền đồng thanh toán bắt buộc cho thuốc đó.

2. Bỏ hạn chế đối với một loại thuốc được bao trả

- Có áp dụng các quy tắc hoặc hạn chế bổ sung cho một số loại thuốc nhất định trong Danh Sách Thuốc của chúng tôi (tham khảo **Chương 5**, Mục C, trang 156 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin).
- Các quy tắc hoặc hạn chế bổ sung cho một số loại thuốc nhất định bao gồm:
 - Phải sử dụng phiên bản thuốc gốc của một loại thuốc thay vì thuốc chính hiệu.
 - Có được phê duyệt trước của chúng tôi trước khi chúng tôi đồng ý bao trả thuốc đó cho quý vị. Điều này đôi khi được gọi là “sự chấp thuận trước”.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Trước tiên phải thử dùng một loại thuốc khác trước khi chúng tôi đồng ý bao trả loại thuốc quý vị yêu cầu. Điều này đôi khi được gọi là “trị liệu từng bước”.
- Giới hạn số lượng. Đối với một số thuốc, có những hạn chế về số lượng thuốc mà quý vị có thể nhận.

G3. Những điều quan trọng cần biết về việc yêu cầu trường hợp ngoại lệ

Bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác phải cho chúng tôi biết các lý do y tế.

Bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác phải cung cấp cho chúng tôi tuyên bố giải thích các lý do y tế cho việc yêu cầu ngoại lệ. Để có quyết định nhanh hơn, hãy gửi kèm thông tin y tế này từ bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác khi quý vị yêu cầu trường hợp ngoại lệ.

Danh Sách Thuốc của chúng tôi thường bao gồm nhiều loại thuốc để điều trị một bệnh trạng cụ thể. Các loại thuốc này được gọi là thuốc “thay thế”. Nếu một loại thuốc thay thế có hiệu quả như loại thuốc quý vị yêu cầu và không gây thêm tác dụng phụ hoặc các vấn đề sức khỏe khác, thông thường chúng tôi **không** phê duyệt yêu cầu ngoại lệ của quý vị.

Chúng tôi có thể Đồng Ý hoặc Từ Chối yêu cầu của quý vị.

- Nếu chúng tôi **Đồng Ý** với yêu cầu ngoại lệ của quý vị, trường hợp ngoại lệ thường kéo dài cho đến khi kết thúc năm theo lịch. Điều này áp dụng với điều kiện là bác sĩ của quý vị tiếp tục kê loại thuốc đó cho quý vị và loại thuốc đó vẫn an toàn và hiệu quả trong điều trị bệnh trạng của quý vị.
- Nếu chúng tôi **Từ Chối** với yêu cầu ngoại lệ của quý vị, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Tham khảo **Mục G5**, trang 241 để biết thông tin về cách nộp đơn kháng cáo nếu chúng tôi **Từ Chối**.

Mục tiếp theo trình bày cách yêu cầu quyết định bảo hiểm, gồm cả trường hợp ngoại lệ.

G4. Cách yêu cầu quyết định bảo hiểm, gồm cả trường hợp ngoại lệ

- Yêu cầu đưa ra một loại quyết định bảo hiểm quý vị mong muốn bằng cách gọi số 1-800-431-9007 (TTY: 711), gửi thư hoặc gửi fax cho chúng tôi. Quý vị, người đại diện hoặc bác sĩ của quý vị (hoặc bác sĩ kê toa khác) có thể làm điều này. Đưa vào tên của quý vị, thông tin liên hệ và thông tin về yêu cầu bồi thường. Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị (hoặc bác sĩ kê toa khác) hoặc người khác hành động thay mặt cho quý vị có thể yêu cầu quyết định bảo hiểm. Quý vị cũng có thể yêu cầu luật sư hành động thay mặt cho mình.
- Tham khảo **Mục E3**, trang 216 để tìm hiểu cách chỉ định một người làm đại diện của quý vị.
- Quý vị không cần phải cấp văn bản cho phép cho bác sĩ hoặc bác sĩ kê toa khác để yêu cầu quyết định về bảo hiểm thay mặt cho quý vị.
- Nếu quý vị muốn yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền thuốc cho quý vị, tham khảo **Chương 7**, Mục A, trang 175 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.
- Nếu quý vị yêu cầu ngoại lệ, hãy cung cấp cho chúng tôi “tuyên bố hỗ trợ.” Tuyên bố hỗ trợ bao gồm lý do y tế của bác sĩ hoặc bác sĩ kê toa khác cho yêu cầu ngoại lệ.
- Bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác có thể gửi fax hoặc gửi tuyên bố hỗ trợ qua đường bưu điện cho chúng tôi. Họ cũng có thể cho chúng tôi biết qua điện thoại rồi sau đó gửi tuyên bố qua fax hoặc qua đường bưu điện.

Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu, hãy yêu cầu chúng tôi ra “quyết định bảo hiểm nhanh”.

Chúng tôi sử dụng “thời hạn tiêu chuẩn” trừ khi chúng tôi đồng ý sử dụng “thời hạn nhanh”.

- **Quyết định bảo hiểm tiêu chuẩn** có nghĩa là chúng tôi trả lời quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được tuyên bố từ bác sĩ của quý vị.
- **Quyết định bảo hiểm nhanh** có nghĩa là chúng tôi trả lời quý vị trong vòng 24 giờ sau khi chúng tôi nhận được tuyên bố từ bác sĩ của quý vị.

“Quyết định bảo hiểm nhanh” được gọi là **“quyết định bảo hiểm khẩn cấp”**.

Quý vị có thể nhận quyết định bảo hiểm nhanh nếu:

- Đó là thuốc mà quý vị không lấy được. Quý vị không thể nhận quyết định bảo hiểm nhanh nếu đang yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền thuốc quý vị đã mua.
- Sức khỏe hoặc chức năng hoạt động của quý vị sẽ bị tổn hại nghiêm trọng nếu chúng tôi sử dụng thời hạn tiêu chuẩn.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác cho chúng tôi biết rằng tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu quyết định bảo hiểm nhanh, chúng tôi phải đồng ý và cung cấp cho quý vị. Chúng tôi gửi thư để thông báo cho quý vị biết.

- Nếu quý vị yêu cầu quyết định bảo hiểm nhanh mà không có sự hỗ trợ của bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác, chúng tôi quyết định xem liệu quý vị có được nhận quyết định bảo hiểm nhanh hay không.
- Nếu chúng tôi quyết định rằng tình trạng bệnh lý của quý vị không đáp ứng các yêu cầu để nhận quyết định bảo hiểm nhanh, chúng tôi sẽ sử dụng thời hạn tiêu chuẩn thay vào đó.

Chúng tôi gửi thư để thông báo cho quý vị biết. Thư này cũng cho quý vị biết cách khiếu nại về quyết định của chúng tôi.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại nhanh và nhận câu trả lời trong vòng 24 giờ. Để biết thêm thông tin về nộp đơn khiếu nại, bao gồm khiếu nại nhanh, hãy tham khảo **Mục K**, trang 262.

Thời hạn đối với quyết định bảo hiểm nhanh

- Nếu chúng tôi sử dụng thời hạn nhanh, chúng tôi phải trả lời quý vị trong vòng 24 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị. Nếu quý vị yêu cầu một trường hợp ngoại lệ, chúng tôi cho quý vị biết câu trả lời của chúng tôi trong vòng 24 giờ sau khi chúng tôi nhận được tuyên bố ủng hộ từ bác sĩ của quý vị. Chúng tôi trả lời quý vị sớm hơn nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi như vậy.
- Nếu chúng tôi không đáp ứng được thời hạn này, chúng tôi chuyển yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của quy trình kháng cáo để một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập đánh giá yêu cầu này. Để biết thêm thông tin về Kháng Cáo Cấp 2, tham khảo **Mục G6**, trang 243.
- Nếu chúng tôi **Đồng Ý** với một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp bảo hiểm cho quý vị trong vòng 24 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị hoặc tuyên bố hỗ trợ của bác sĩ của quý vị.
- Nếu chúng tôi **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư trình bày lý do cho quý vị. Thư này cũng cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Thời hạn cho quyết định bảo hiểm tiêu chuẩn về loại thuốc quý vị chưa nhận được

- Nếu chúng tôi sử dụng thời hạn tiêu chuẩn, chúng tôi phải trả lời quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị. Nếu quý vị yêu cầu một trường hợp ngoại lệ, chúng tôi cho quý vị biết câu trả lời của chúng tôi trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được tuyên bố ủng hộ từ bác sĩ của quý vị. Chúng tôi trả lời quý vị sớm hơn nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi như vậy.
- Nếu chúng tôi không đáp ứng được thời hạn này, chúng tôi chuyển yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của quy trình kháng cáo để một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập đánh giá yêu cầu này.
- Nếu chúng tôi **Đồng Ý** với một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp bảo hiểm cho quý vị trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị hoặc tuyên bố hỗ trợ của bác sĩ của quý vị quý vị cho một trường hợp ngoại lệ.
- Nếu chúng tôi **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư trình bày lý do cho quý vị. Thư này cũng cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo.

Thời hạn cho quyết định bảo hiểm tiêu chuẩn về loại thuốc quý vị đã mua

- Chúng tôi phải trả lời quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.
- Nếu chúng tôi không đáp ứng được thời hạn này, chúng tôi chuyển yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của quy trình kháng cáo để một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập đánh giá yêu cầu này.
- Nếu chúng tôi **Đồng Ý** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi hoàn tiền lại cho quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch.
- Nếu chúng tôi **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư trình bày lý do cho quý vị. Thư này cũng cho quý vị biết cách nộp đơn kháng cáo.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



G5. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 1

Đơn kháng cáo lên chương trình của chúng tôi về quyết định bảo hiểm thuốc Part D được gọi là “**tái xác định**” của chương trình.

- Bắt đầu **kháng cáo tiêu chuẩn** hoặc **kháng cáo nhanh** của quý vị bằng cách gọi số 1-800-431-9007 (TTY: 711), gửi thư hoặc gửi fax cho chúng tôi. Quý vị, người đại diện hoặc bác sĩ của quý vị (hoặc bác sĩ kê toa khác) có thể làm điều này. Đưa vào tên của quý vị, thông tin liên hệ và thông tin về yêu cầu bồi thường.
- Quý vị phải yêu cầu kháng cáo **trong vòng 60 ngày theo lịch** kể từ ngày ghi trên thư chúng tôi đã gửi để thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi.
- Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn này và có lý do chính đáng cho việc bỏ lỡ đó, chúng tôi có thể cho quý vị thêm thời gian để kháng cáo. Ví dụ về những lý do hợp lý là những trường hợp như quý vị bị bệnh nặng hoặc chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin sai về thời hạn. Giải thích lý do kháng cáo của quý vị bị chậm trễ khi quý vị kháng cáo.
- Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp miễn phí bản sao thông tin về kháng cáo của quý vị. Quý vị và bác sĩ của quý vị cũng có thể cung cấp cho chúng tôi thêm thông tin để hỗ trợ cho kháng cáo của quý vị.

Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu phải như vậy, hãy yêu cầu kháng cáo nhanh.

Kháng cáo nhanh còn được gọi là “**tái xác định nhanh**”.

- Nếu quý vị kháng cáo quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về một loại thuốc mà quý vị chưa nhận được, quý vị và bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác cần quyết định xem quý vị có cần kháng cáo nhanh hay không.
- Các yêu cầu đối với kháng cáo nhanh cũng giống như các yêu cầu đối với quyết định bảo hiểm nhanh. Tham khảo **Mục G4**, trang 237 để biết thêm thông tin.

Chúng tôi xem xét đơn kháng cáo của quý vị và cho quý vị biết câu trả lời của chúng tôi.

- Chúng tôi xem xét đơn kháng cáo và xem xét thận trọng lại tất cả thông tin về yêu cầu bao trả của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

- Chúng tôi kiểm tra xem liệu chúng tôi có tuân thủ các quy tắc khi chúng tôi **Từ Chối** yêu cầu của quý vị hay không.
- Chúng tôi có thể liên lạc với quý vị hoặc bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác để lấy thêm thông tin.

Thời hạn đối với kháng cáo nhanh ở cấp 1

- Nếu chúng tôi áp dụng thời hạn nhanh, chúng tôi phải cho quý vị biết câu trả lời **trong vòng 72 giờ** sau khi chúng tôi nhận được kháng cáo của quý vị.
- Chúng tôi trả lời quý vị sớm hơn nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi như vậy.

Nếu chúng tôi không trả lời quý vị trong vòng 72 giờ, chúng tôi phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 của quy trình kháng cáo. Sau đó một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập xem xét yêu cầu này. Tham khảo **Mục G6**, trang 243 để biết thông tin về tổ chức đánh giá này và quy trình kháng cáo Cấp 2.

- Nếu chúng tôi **Đồng Ý** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải bao trả mà chúng tôi đã đồng ý cung cấp trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được kháng cáo của quý vị.
- Nếu chúng tôi **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư giải thích lý do và cho quý vị biết cách quý vị có thể nộp đơn kháng cáo.

Thời hạn đối với kháng cáo tiêu chuẩn ở Cấp 1

- Nếu chúng tôi áp dụng thời hạn tiêu chuẩn, chúng tôi phải cho quý vị biết câu trả lời **trong vòng 7 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được đơn kháng cáo của quý vị về một loại thuốc quý vị chưa nhận được.
- Chúng tôi cho quý vị biết quyết định của chúng tôi sớm hơn nếu quý vị chưa nhận được thuốc và tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu. Nếu quý vị cho rằng tình trạng sức khỏe của mình yêu cầu, hãy yêu cầu kháng cáo nhanh.

Nếu chúng tôi không đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 7 ngày theo lịch, chúng tôi phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 trong quy trình kháng cáo. Sau đó một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập xem xét yêu cầu này. Tham khảo **Mục G6**, trang 243 để biết thông tin về tổ chức đánh giá này và quy trình kháng cáo Cấp 2.

Nếu chúng tôi **Đồng Ý** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

- Chúng tôi phải **cung cấp mức bảo hiểm** mà chúng tôi đã đồng ý cung cấp kịp thời theo yêu cầu của tình trạng sức khỏe quý vị, nhưng **không quá 7 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.
- Chúng tôi phải **gửi tiền thanh toán cho quý vị** cho một loại thuốc mà quý vị đã mua **trong vòng 30 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.

Nếu chúng tôi **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị:

- Chúng tôi gửi thư giải thích lý do và cho quý vị biết cách quý vị có thể nộp đơn kháng cáo.
- Chúng tôi phải cho quý vị câu trả lời của chúng tôi về việc hoàn lại tiền cho quý vị cho một loại thuốc mà quý vị đã mua **trong vòng 14 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được đơn kháng cáo của quý vị.

Nếu chúng tôi không đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch, chúng tôi phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp 2 trong quy trình kháng cáo. Sau đó một Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập xem xét yêu cầu này. Tham khảo **Mục G6**, trang 243 để biết thông tin về tổ chức đánh giá này và quy trình kháng cáo Cấp 2.

- Nếu chúng tôi **Đồng Ý** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải trả tiền cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị.
- Nếu chúng tôi **Từ Chối** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư giải thích lý do và cho quý vị biết cách quý vị có thể nộp đơn kháng cáo.

G6. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 2

Nếu chúng tôi **Từ Chối** đơn Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị, quý vị có thể chấp nhận quyết định của chúng tôi hoặc nộp đơn kháng cáo khác. Nếu quý vị quyết định nộp đơn kháng cáo khác, quý vị sử dụng quy trình Kháng Cáo Cấp 2. **Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập** xem xét quyết định của chúng tôi khi chúng tôi **Từ Chối** đơn kháng cáo đầu tiên của quý vị. Tổ chức này quyết định liệu chúng tôi có nên thay đổi quyết định của mình hay không.

Tên chính thức cho “Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập” là “**Đơn Vị Đánh Giá Độc Lập**”, đôi khi còn được gọi là “**IRE**”.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Để nộp đơn Kháng Cáo Cấp 2, quý vị, người đại diện của quý vị hoặc bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác phải liên hệ với Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **bằng văn bản** và yêu cầu xem xét trường hợp của quý vị.

- Nếu chúng tôi **Từ Chối** đơn Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị, thư chúng tôi gửi cho quý vị sẽ bao gồm **hướng dẫn cách nộp đơn Kháng Cáo Cấp 2** lên Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập. Những hướng dẫn này sẽ cho biết đối tượng có thể nộp đơn Kháng Cáo Cấp 2, thời hạn cần tuân thủ và cách liên hệ với tổ chức này.
- Khi quý vị nộp đơn kháng cáo lên Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập, chúng tôi gửi thông tin mà chúng tôi có về đơn kháng cáo của quý vị cho tổ chức này. Thông tin này được gọi là “hồ sơ trường hợp” của quý vị. **Quý vị có quyền yêu cầu cung cấp miễn phí một bản sao hồ sơ trường hợp của quý vị.**
- Quý vị có quyền cung cấp thông tin bổ sung cho Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập để hỗ trợ đơn kháng cáo của quý vị.

Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập xem xét Kháng Cáo Cấp 2 Part D của quý vị và trả lời bằng văn bản. Để biết thêm thông tin về Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập, tham khảo **Mục F4**, trang 225.

Thời hạn đối với kháng cáo nhanh ở cấp 2

Nếu cần kháng cáo nhanh do tình trạng sức khỏe, quý vị hãy yêu cầu kháng cáo nhanh với Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập.

- Nếu họ đồng ý với kháng cáo nhanh, họ phải trả lời quý vị **trong vòng 72 giờ** sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo của quý vị.
- Nếu họ **Đồng Ý** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị, chúng tôi phải cung cấp bảo hiểm thuốc đã được phê duyệt **trong vòng 24 giờ** sau khi nhận được quyết định của Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập.

Thời hạn đối với kháng cáo tiêu chuẩn ở Cấp 2

Nếu quý vị có kháng cáo tiêu chuẩn ở Cấp 2, Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập phải trả lời quý vị:

- **Trong vòng 7 ngày theo lịch** sau khi họ nhận được kháng cáo của quý vị đối với loại thuốc mà quý vị chưa nhận được.
- **Trong vòng 14 ngày theo lịch** sau khi nhận được kháng cáo về việc hoàn lại tiền cho loại thuốc mà quý vị đã mua.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Đồng Ý** một phần hoặc toàn bộ yêu cầu của quý vị:

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Chúng tôi phải cung cấp bảo hiểm thuốc đã được phê duyệt **trong vòng 72 giờ** sau khi chúng tôi nhận được quyết định của Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập.
- Chúng tôi phải hoàn lại tiền cho quý vị cho một loại thuốc mà quý vị đã mua trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được quyết định của Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Từ Chối** kháng cáo của quý vị, điều đó có nghĩa là họ đồng ý với quyết định của chúng tôi là không phê duyệt yêu cầu của quý vị. Đây được gọi là “giữ nguyên quyết định” hay “bác bỏ kháng cáo của quý vị”.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Từ Chối** Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị, quý vị có quyền thực hiện Kháng Cáo Cấp 3 nếu số tiền bảo hiểm thuốc mà quý vị yêu cầu đáp ứng giá trị tối thiểu. Nếu số tiền bảo hiểm thuốc mà quý vị yêu cầu nhỏ hơn giá trị tối thiểu yêu cầu, quý vị không thể thực hiện một kháng cáo khác. Trong trường hợp đó, quyết định của Kháng Cáo Cấp 2 là quyết định cuối cùng. Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập gửi cho quý vị biết giá trị tối thiểu cần thiết để tiếp tục Kháng Cáo Cấp 3.

Nếu số tiền quý vị yêu cầu đáp ứng yêu cầu thì quý vị sẽ chọn xem quý vị có muốn nộp đơn kháng cáo lên mức cao hơn hay không.

- Có thêm ba cấp trong quy trình kháng cáo sau Cấp 2.
- Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Từ Chối** Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị và quý vị đáp ứng yêu cầu để tiếp tục quy trình kháng cáo, quý vị:
 - Quyết định xem quý vị có muốn nộp đơn Kháng Cáo Cấp 3 hay không.
 - Tham khảo thư mà Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập đã gửi cho quý vị sau Kháng Cáo Cấp 2 để biết thông tin chi tiết về cách nộp đơn Kháng Cáo Cấp 3.

Thẩm Phán Luật Hành Chính hoặc luật sư xét xử sẽ xử lý Kháng Cáo Cấp 3. Tham khảo **Mục J**, trang 259 để biết thông tin về Kháng Cáo Cấp 3, 4 và 5.

H. Yêu cầu chúng tôi bao trả cho việc nằm viện lâu hơn

Khi quý vị được nhập viện, quý vị có quyền nhận tất cả các dịch vụ bệnh viện được chúng tôi bao trả cần thiết để chẩn đoán và điều trị bệnh hoặc chấn thương của quý vị. Để biết thêm thông tin về bảo hiểm nằm viện của chương trình chúng tôi, tham khảo **Chương 4**, Mục D, trang 80 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Trong thời gian quý vị nằm viện được bao trả, bác sĩ của quý vị và đội ngũ nhân viên của bệnh viện trao đổi với quý vị để chuẩn bị cho ngày quý vị xuất viện. Họ cũng giúp sắp xếp dịch vụ chăm sóc có thể cần thiết sau khi quý vị ra viện.

- Ngày quý vị rời bệnh viện được gọi là “ngày xuất viện”.
- Bác sĩ của quý vị hoặc nhân viên của bệnh viện sẽ báo cho quý vị biết ngày xuất viện của quý vị là ngày nào.

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị đang bị yêu cầu xuất viện quá sớm hoặc quý vị lo lắng về việc chăm sóc của mình sau khi xuất viện, quý vị có thể yêu cầu nằm viện lâu hơn. Mục này cho quý vị biết cách yêu cầu.

H1. Tìm hiểu về các quyền của quý vị trong Medicare

Trong vòng hai ngày sau khi quý vị nhập viện, nhân viên bệnh viện, chẳng hạn như người phụ trách hồ sơ hoặc y tá sẽ đưa cho quý vị văn bản thông báo có tên là “**Thông Báo Quan Trọng từ Medicare về Các Quyền của Quý Vị**”. Mọi người tham gia Medicare đều nhận được bản sao của thông báo này bất cứ khi nào họ nhập viện.

Nếu quý vị không nhận được thông báo này, hãy yêu cầu bất kỳ nhân viên bệnh viện nào cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp đỡ, gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo các số ở cuối trang này. Quý vị cũng có thể gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

- **Đọc kỹ thông báo này** và đặt câu hỏi nếu quý vị không hiểu. Thông báo này cho quý vị biết về các quyền của quý vị khi là bệnh nhân tại bệnh viện, bao gồm quyền của quý vị đối với việc:
 - Nhận các dịch vụ được Medicare bao trả trong và sau thời gian nằm viện của quý vị. Quý vị có quyền được biết đây là những dịch vụ gì, ai sẽ chi trả và nơi quý vị có thể nhận các dịch vụ đó.
 - Tham gia vào bất kỳ quyết định nào về thời gian nằm viện của quý vị.
 - Biết địa điểm để báo cáo bất kỳ mối lo ngại nào mà quý vị có về chất lượng dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện của quý vị.
 - Kháng cáo nếu quý vị cho rằng mình được xuất viện quá sớm.
- **Ký vào thông báo** này để thể hiện rằng quý vị đã nhận được thông báo đó và hiểu các quyền của mình.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Quý vị hoặc người khác hành động thay mặt cho quý vị có thể ký tên vào thông báo này.
- Việc ký thông báo **chỉ** thể hiện rằng quý vị đã nhận được thông tin về các quyền của mình. Việc ký tên **không** có nghĩa là quý vị đồng ý với ngày xuất viện mà bác sĩ hoặc nhân viên bệnh viện có thể đã thông báo cho quý vị.

- **Giữ bản sao** thông báo đã ký để quý vị có thông tin khi cần.

Nếu quý vị ký thông báo trước ngày quý vị ra viện hơn hai ngày, quý vị sẽ nhận được một bản sao khác trước khi quý vị được xuất viện.

Quý vị có thể xem trước bản sao thông báo nếu quý vị:

- Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo các số ở cuối trang này
- Gọi Medicare theo số 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.
- Truy cập www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNH/HospitalDischargeAppealNotices.

H2. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 1

Nếu quý vị muốn chúng tôi bao trả cho các dịch vụ nội trú tại bệnh viện cho quý vị trong thời gian dài hơn, hãy nộp đơn kháng cáo. Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng xem xét Kháng Cáo Cấp 1 để xem liệu ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị có phù hợp về mặt y tế với quý vị hay không.

Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng là một nhóm các bác sĩ và chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác nhận lương từ chính phủ liên bang. Những chuyên gia này kiểm tra và giúp cải thiện chất lượng cho người dùng Medicare. Họ không thuộc chương trình của chúng tôi.

Tại California, Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng được gọi là Livanta. Gọi cho họ theo số 1-877-588-1123 (TTY: 1-855-887-6668). Thông tin liên hệ cũng có trong thông báo, “Thông Báo Quan Trọng từ Medicare về Các Quyền của Quý Vị” và trong **Chương 2**, Mục F, trang 31.

Hãy gọi cho Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng trước khi quý vị rời bệnh viện và chậm nhất vào ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị.

- **Nếu quý vị gọi điện trước khi quý vị ra viện**, quý vị có thể ở lại bệnh viện sau ngày xuất viện theo kế hoạch mà không phải trả tiền trong khi chờ quyết định của Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng về kháng cáo của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- **Nếu quý vị không gọi để kháng cáo** và quyết định ở lại bệnh viện sau ngày xuất viện theo kế hoạch, quý vị có thể phải thanh toán tất cả các chi phí cho dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị nhận được sau ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị.
- **Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn** liên lạc với Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng về kháng cáo của mình, hãy kháng cáo trực tiếp tới chương trình của chúng tôi. Tham khảo **Mục G4**, trang 237 để biết thông tin về cách nộp đơn kháng cáo lên chúng tôi.
- Do cả Medicare và Medi-Cal đều bao trả cho thời gian nằm viện, nếu Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng không lắng nghe yêu cầu được tiếp tục ở lại bệnh viện của quý vị hoặc nếu quý vị cho rằng tình huống của mình là khẩn cấp, đe dọa trực tiếp và nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị, hoặc nếu quý vị bị đau nặng, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California (DMHC) tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập. Vui lòng tham khảo Mục F4 trên trang 225 để tìm hiểu cách thức nộp đơn khiếu nại và yêu cầu DMHC tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập.

Nhờ trợ giúp nếu quý vị cần. Nếu có thắc mắc hoặc cần trợ giúp bất cứ lúc nào:

- Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo các số ở cuối trang này.
- Gọi đến Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) theo số 1-800-434-0222.

Yêu cầu đánh giá nhanh. Hành động nhanh chóng và liên hệ với Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng để yêu cầu xem xét nhanh việc xuất viện của quý vị.

Thuật ngữ pháp lý của “**xem xét nhanh**” là “**đánh giá ngay lập tức**” hay “**đánh giá cấp tốc**”.

Điều gì sẽ xảy ra trong quá trình đánh giá nhanh

- Những người đánh giá tại Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng sẽ hỏi quý vị hoặc người đại diện của quý vị lý do quý vị cho rằng cần tiếp tục bảo hiểm sau ngày xuất viện theo kế hoạch. Quý vị không bắt buộc phải viết một tuyên bố, nhưng quý vị có thể làm vậy.
- Những người đánh giá xem xét thông tin y tế của quý vị, trao đổi với bác sĩ của quý vị và xem xét thông tin mà bệnh viện và chương trình của chúng tôi cung cấp cho họ.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Vào giữa trưa của ngày sau khi người đánh giá thông báo cho chương trình của chúng tôi về kháng cáo của quý vị, quý vị sẽ nhận được một thông báo khác giải thích lý do vì sao bác sĩ của quý vị, bệnh viện và chúng tôi cho rằng ngày đó là ngày xuất viện phù hợp về mặt y tế cho quý vị.

Thuật ngữ pháp lý của giải thích bằng văn bản này là “**Thông Báo Xuất Viện Chi Tiết**”. Quý vị có thể nhận được mẫu bằng cách gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo các số ở cuối trang này hoặc 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. (Người dùng TTY nên gọi số 1-877-486-2048.) Quý vị cũng có thể tham khảo thông báo mẫu trực tuyến tại địa chỉ www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.

Trong vòng một ngày sau khi có tất cả thông tin cần thiết, Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng cho quý vị biết câu trả lời của họ đối với đơn kháng cáo của quý vị.

Nếu các Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng **Đồng Ý** kháng cáo của quý vị:

- Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ bệnh viện nội trú được bao trả của quý vị miễn là các dịch này còn cần thiết về mặt y tế.

Nếu các Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng **Từ Chối** kháng cáo của quý vị:

- Họ cho rằng ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị là phù hợp về mặt y tế.
- Bảo hiểm của chúng tôi cho các dịch vụ nội trú tại bệnh viện của quý vị sẽ chấm dứt vào giữa trưa của ngày sau ngày Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng cho quý vị biết câu trả lời của họ đối với đơn kháng cáo của quý vị.
- Quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí chăm sóc tại bệnh viện sau buổi trưa của ngày sau ngày Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng cho quý vị biết câu trả lời của họ đối với đơn kháng cáo của quý vị.
- Quý vị có thể nộp đơn Kháng Cáo Cấp 2 nếu Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng bác bỏ Kháng Cáo Cấp 1 và quý vị ở lại bệnh viện sau ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị.

H3. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 2

Trong quá trình Kháng Cáo Cấp 2, quý vị yêu cầu Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng xem xét lại quyết định họ đã đưa ra đối với Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị. Gọi cho họ theo số 1-877-588-1123 (TTY: 1-855-887-6668).

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Quý vị phải yêu cầu đánh giá này **trong vòng 60 ngày theo lịch** sau ngày Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng **Từ Chối** Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị. Quý vị **chỉ** có thể yêu cầu đánh giá này nếu quý vị nằm viện sau ngày bảo hiểm của quý vị cho dịch vụ chăm sóc chấm dứt.

Những người đánh giá của Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng sẽ:

- Xem xét kỹ lại tất cả các thông tin liên quan đến kháng cáo của quý vị.
- Cho quý vị biết quyết định của họ về Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu của quý vị cho lần xem xét thứ hai.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Chất Lượng **Đồng Ý** kháng cáo của quý vị:

- Chúng tôi phải trả lại cho quý vị phần chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện kể từ buổi trưa vào ngày sau ngày Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng bác bỏ Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị.
- Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ bệnh viện nội trú được bao trả của quý vị miễn là các dịch này còn cần thiết về mặt y tế.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Chất Lượng **Từ Chối** kháng cáo của quý vị:

- Họ đồng ý với quyết định của họ về Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị và sẽ không thay đổi.
- Họ gửi thư để cho quý vị biết việc quý vị có thể làm nếu quý vị muốn tiếp tục quy trình kháng cáo và nộp đơn Kháng Cáo Cấp 3.
- Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại hoặc yêu cầu DMHC tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập để tiếp tục nằm viện. Vui lòng tham khảo Mục E4 trên trang 200 để tìm hiểu cách nộp đơn khiếu nại và yêu cầu DMHC tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập.

Thẩm Phán Luật Hành Chính hoặc luật sư xét xử sẽ xử lý Kháng Cáo Cấp 3. Tham khảo **Mục J**, trang 259 để biết thông tin về Kháng Cáo Cấp 3, 4 và 5.

H4. Nộp Đơn Kháng Cáo Thay Thế Cấp 1

Thời hạn liên hệ với Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng cho Kháng Cáo Cấp 1 là trong vòng 60 ngày hoặc không muộn hơn ngày quý vị xuất viện theo kế hoạch. Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn Kháng Cáo Cấp 1, quý vị có thể sử dụng quy trình “Kháng Cáo Thay Thế”.

Liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số ở cuối trang và yêu cầu chúng tôi “đánh giá nhanh” về ngày xuất viện của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Thuật ngữ pháp lý cho “đánh giá nhanh” hay “kháng cáo nhanh” là “**kháng cáo cấp tốc**”.

- Chúng tôi xem xét tất cả các thông tin về việc nằm viện của quý vị.
- Chúng tôi kiểm tra xem quyết định đầu tiên có công bằng không và tuân thủ các quy tắc hay không.
- Chúng tôi sử dụng thời hạn nhanh thay vì thời hạn tiêu chuẩn và ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu đánh giá nhanh.

Nếu chúng tôi **Đồng Ý** kháng cáo nhanh của quý vị:

- Chúng tôi đồng ý rằng quý vị cần tiếp tục nằm viện sau ngày xuất viện.
- Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ bệnh viện nội trú được bao trả của quý vị miễn là các dịch vụ này còn cần thiết về mặt y tế.
- Chúng tôi hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận từ ngày chúng tôi tuyên bố bảo hiểm của quý vị chấm dứt.

Nếu chúng tôi **Từ Chối** kháng cáo nhanh của quý vị:

- Chúng tôi đồng ý ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị là phù hợp về mặt y tế.
- Bảo hiểm của chúng tôi cho các dịch vụ nội trú tại bệnh viện của quý vị kết thúc vào ngày chúng tôi thông báo cho quý vị.
- Chúng tôi sẽ không trả phần chia sẻ chi phí nào sau ngày này.
- Quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị đã nhận sau ngày xuất viện theo kế hoạch nếu tiếp tục ở lại bệnh viện.
- Chúng tôi gửi kháng cáo của quý vị đến Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập để đảm bảo chúng tôi tuân thủ tất cả các quy tắc. Khi chúng tôi làm vậy, trường hợp của quý vị sẽ tự động chuyển đến quy trình kháng cáo Cấp 2.

H5. Nộp Đơn Kháng Cáo Thay Thế Cấp 2

Chúng tôi gửi thông tin về Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị đến Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập trong vòng 24 giờ kể từ khi chúng tôi **Từ Chối** Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị. Chúng tôi tự động làm điều này. Quý vị không cần phải làm gì.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị cho rằng chúng tôi không đáp ứng thời hạn này hoặc các thời hạn khác, quý vị có thể khiếu nại. Tham khảo **Mục K**, trang 262 để biết thông tin về việc khiếu nại.

Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập sẽ thực hiện đánh giá nhanh về kháng cáo của quý vị. Họ cẩn thận xem xét tất cả thông tin về việc xuất viện của quý vị và thường trả lời quý vị trong vòng 72 giờ.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Đồng Ý** kháng cáo của quý vị:

- Chúng tôi hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận từ ngày chúng tôi tuyên bố bảo hiểm của quý vị chấm dứt.
- Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ bệnh viện nội trú được bao trả của quý vị miễn là các dịch vụ này còn cần thiết về mặt y tế.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Từ Chối** kháng cáo của quý vị:

- Họ đồng ý ngày xuất viện theo kế hoạch của quý vị là phù hợp về mặt y tế.
- Họ gửi thư để cho quý vị biết việc quý vị có thể làm nếu quý vị muốn tiếp tục quy trình kháng cáo và nộp đơn Kháng Cáo Cấp 3.

Thẩm Phán Luật Hành Chính hoặc luật sư xét xử sẽ xử lý Kháng Cáo Cấp 3. Tham khảo **Mục J**, trang 259 để biết thông tin về Kháng Cáo Cấp 3, 4 và 5.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại và yêu cầu DMHC tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập để tiếp tục nằm viện. Vui lòng tham khảo Mục F4 trên trang 225 để tìm hiểu cách nộp đơn khiếu nại và yêu cầu DMHC tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập. Quý vị có thể yêu cầu Đánh Giá Y Tế Độc Lập cùng với hoặc thay cho Kháng Cáo Cấp 3.

I. Đề nghị chúng tôi tiếp tục bao trả một số dịch vụ y tế nhất định

Mục này chỉ đề cập đến ba loại dịch vụ quý vị có thể được nhận:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà
- Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn
- Dịch vụ chăm sóc phục hồi chức năng với tư cách là bệnh nhân ngoại trú tại Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Toàn Diện (CORF) được Medicare phê duyệt. Điều này thường có nghĩa là quý vị đang nhận điều trị cho bệnh tật hoặc tai nạn hoặc quý vị đang phục hồi sau một cuộc đại phẫu.

Với bất kỳ loại dịch vụ nào trong số ba loại này, quý vị có quyền tiếp tục nhận các dịch vụ được bao trả miễn là bác sĩ cho rằng quý vị còn cần dịch vụ đó.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Khi chúng tôi quyết định ngừng bao trả bất kỳ dịch vụ nào trong sổ này, chúng tôi cần thông báo cho quý vị **trước khi** ngừng dịch vụ. Khi bảo hiểm cho loại dịch vụ của quý vị kết thúc, chúng tôi ngừng thanh toán cho dịch vụ đó.

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi chấm dứt bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị quá sớm, **quý vị có thể kháng cáo quyết định của chúng tôi**. Mục này trình bày cách yêu cầu kháng cáo.

11. Thông báo trước khi chấm dứt bảo hiểm

Chúng tôi gửi cho quý vị một văn bản thông báo rằng quý vị sẽ nhận được ít nhất hai ngày trước khi chúng tôi ngừng thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Thông báo này được gọi là “Thông Báo Về Việc Không Bảo Hiểm Của Medicare”. Thông báo này cho quý vị biết ngày chúng tôi sẽ ngừng bao trả dịch vụ chăm sóc cho quý vị và cách kháng cáo quyết định của chúng tôi.

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị phải ký vào thông báo để thể hiện rằng quý vị đã nhận được thông báo. Việc ký thông báo **chỉ** thể hiện rằng quý vị đã nhận được thông tin. Ký tên **không** có nghĩa là quý vị đồng ý với quyết định của chúng tôi.

12. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 1

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi chấm dứt bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị quá sớm, quý vị có thể kháng cáo quyết định của chúng tôi. Mục này cho quý vị biết về quy trình Kháng Cáo Cấp 1 và những việc cần làm.

- **Đáp ứng thời hạn.** Thời hạn rất quan trọng. Hiểu rõ và tuân thủ thời hạn áp dụng cho những việc quý vị phải làm. Chương trình của chúng tôi cũng phải tuân thủ các thời hạn. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi không đáp ứng các thời hạn, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Tham khảo **Mục K**, trang 262 để biết thêm thông tin về khiếu nại.
- **Nhờ trợ giúp nếu quý vị cần.** Nếu có thắc mắc hoặc cần trợ giúp bất cứ lúc nào:
 - Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo các số ở cuối trang này.
 - Gọi đến Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) theo số 1-800-434-0222.
- **Liên hệ với Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng.**

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Tham khảo **Mục H2**, trang 247 hoặc tham khảo **Chương 2**, Mục F, trang 31 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về QIO và cách liên hệ với họ.
- Yêu cầu họ xem xét kháng cáo của quý vị và quyết định xem có cần thay đổi quyết định của chương trình chúng tôi hay không.
- **Nhanh chóng hành động và yêu cầu “kháng cáo nhanh”.** Hội Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng xem chấm dứt bảo hiểm dịch vụ y tế của quý vị có phù hợp về mặt y tế hay không.

Thời hạn để quý vị liên hệ với tổ chức này

- Quý vị phải liên hệ với Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng để bắt đầu kháng cáo trước giữa trưa ngày trước ngày có hiệu lực trong Thông Báo Về Việc Không Bảo Hiểm Của Medicare mà chúng tôi đã gửi cho quý vị.
- Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn liên lạc với Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng về kháng cáo của mình, quý vị có thể kháng cáo trực tiếp tới chúng tôi thay vào đó. Để biết thông tin chi tiết về cách thực hiện, tham khảo **Mục I4**, trang 257.
- Nếu Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng không lắng nghe yêu cầu tiếp tục bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc nếu quý vị cho rằng tình huống của mình là khẩn cấp, đe dọa trực tiếp và nghiêm trọng tới sức khỏe của quý vị hoặc nếu quý vị bị đau nặng, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại và yêu cầu Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California (DMHC) tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập. Vui lòng tham khảo Mục F4 trên trang 207 để tìm hiểu cách nộp đơn khiếu nại và yêu cầu DMHC tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập.

Thuật ngữ pháp lý cho thông báo bằng văn bản này là **“Thông Báo Về Việc Không Bảo Hiểm Của Medicare”**. Để nhận bản sao mẫu, hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo các số ở cuối trang này hoặc gọi Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Hoặc lấy bản sao trực tuyến tại www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/MAEDNotices.

Điều gì xảy ra trong quá trình kháng cáo nhanh

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Những người đánh giá tại Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng sẽ hỏi quý vị hoặc người đại diện của quý vị lý do quý vị cho rằng cần tiếp tục bảo hiểm. Quý vị không bắt buộc phải viết một tuyên bố, nhưng quý vị có thể làm vậy.
- Những người đánh giá xem xét thông tin y tế của quý vị, trao đổi với bác sĩ của quý vị và xem xét thông tin mà chương trình của chúng tôi cung cấp cho họ.
- Chương trình của chúng tôi cũng gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản giải thích lý do chúng tôi chấm dứt bảo hiểm cho dịch vụ của quý vị. Quý vị nhận được thông báo vào cuối ngày người đánh giá thông báo cho chúng tôi về kháng cáo của quý vị.

Thuật ngữ pháp lý cho giải thích qua thông báo này là **“Giải Thích Chi Tiết Về Việc Không Bảo Hiểm”**.

- Người đánh giá cho quý vị biết quyết định của họ trong vòng một ngày sau khi nhận được tất cả thông tin họ cần.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Đồng Ý** kháng cáo của quý vị:

- Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ được bao trả của quý vị miễn là các dịch vụ này còn cần thiết về mặt y tế.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Từ Chối** kháng cáo của quý vị:

- Bảo hiểm của quý vị sẽ chấm dứt vào ngày chúng tôi thông báo cho quý vị.
- Chúng tôi ngừng trả phần chi phí mà chúng tôi phải trả cho dịch vụ chăm sóc này vào ngày ghi trên thông báo.
- Quý vị tự trả toàn bộ chi phí cho dịch vụ chăm sóc này nếu quý vị quyết định tiếp tục dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc dịch vụ tại Cơ Sở Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú Toàn Diện (CORF) sau ngày chấm dứt bảo hiểm của quý vị.
- Quý vị quyết định xem quý vị có muốn tiếp tục các dịch vụ này và nộp đơn Kháng Cáo Cấp 2 hay không.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



13. Nộp Đơn Kháng Cáo Cấp 2

Trong quá trình Kháng Cáo Cấp 2, quý vị yêu cầu Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng xem xét lại quyết định họ đã đưa ra đối với Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị. Gọi cho họ theo số 1-877-588-1123 (TTY: 1-855-887-6668).

Quý vị phải yêu cầu đánh giá này **trong vòng 60 ngày theo lịch** sau ngày Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng **Từ Chối** Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị. Quý vị **chỉ** có thể yêu cầu đánh giá này nếu quý vị tiếp tục sử dụng dịch vụ chăm sóc sau ngày bảo hiểm của quý vị cho dịch vụ chăm sóc đó chấm dứt.

Những người đánh giá của Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng sẽ:

- Xem xét kỹ lại tất cả các thông tin liên quan đến kháng cáo của quý vị.
- Cho quý vị biết quyết định của họ về Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu của quý vị cho lần xem xét thứ hai.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Đồng Ý** kháng cáo của quý vị:

- Chúng tôi hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận từ ngày chúng tôi tuyên bố bảo hiểm của quý vị chấm dứt.
- Chúng tôi sẽ cung cấp bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc miễn là còn cần thiết về mặt y tế.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Từ Chối** kháng cáo của quý vị:

- Họ đồng ý với quyết định chấm dứt dịch vụ chăm sóc của quý vị và sẽ không thay đổi.
- Họ gửi thư để cho quý vị biết việc quý vị có thể làm nếu quý vị muốn tiếp tục quy trình kháng cáo và nộp đơn Kháng Cáo Cấp 3.
- Quý vị có thể gửi đơn khiếu nại và yêu cầu DMHC tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập để tiếp tục nhận bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Vui lòng tham khảo Mục F4 trên trang 225 để tìm hiểu cách thức yêu cầu DMHC tiến hành Duyệt xét y khoa độc lập. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại và yêu cầu DMHC tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập cùng với hoặc thay cho Kháng cáo Cấp 3.

Thẩm Phán Luật Hành Chính hoặc luật sư xét xử sẽ xử lý Kháng Cáo Cấp 3. Tham khảo **Mục J**, trang 259 để biết thông tin về Kháng Cáo Cấp 3, 4 và 5.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



14. Nộp Đơn Kháng Cáo Thay Thế Cấp 1

Như đã giải thích trong **Mục 12**, trang 253, quý vị phải hành động nhanh chóng và liên hệ với Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng để bắt đầu hành động Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị. Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn này, quý vị có thể sử dụng quy trình “Kháng Cáo Thay Thế”.

Liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số ở cuối trang và yêu cầu chúng tôi “đánh giá nhanh”.

Thuật ngữ pháp lý cho “đánh giá nhanh” hay “kháng cáo nhanh” là **“kháng cáo cấp tốc”**.

- Chúng tôi xem xét tất cả các thông tin về trường hợp của quý vị.
- Chúng tôi kiểm tra xem quyết định đầu tiên có công bằng không và tuân thủ các quy tắc khi chúng tôi định ngày chấm dứt bảo hiểm cho dịch vụ của quý vị hay không.
- Chúng tôi sử dụng thời hạn nhanh thay vì thời hạn tiêu chuẩn và ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu đánh giá nhanh.

Nếu chúng tôi **Đồng Ý** kháng cáo nhanh của quý vị:

- Chúng tôi đồng ý rằng quý vị cần dịch vụ lâu hơn.
- Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ được bao trả của quý vị miễn là các dịch này còn cần thiết về mặt y tế.
- Chúng tôi đồng ý hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận từ ngày chúng tôi tuyên bố bảo hiểm của quý vị chấm dứt.

Nếu chúng tôi **Từ Chối** kháng cáo nhanh của quý vị:

- Bảo hiểm của chúng tôi cho các dịch vụ này kết thúc vào ngày chúng tôi thông báo cho quý vị.
- Chúng tôi sẽ không trả phần chia sẻ chi phí nào sau ngày này.
- Quý vị chi trả toàn bộ chi phí cho các dịch vụ này nếu quý vị tiếp tục nhận sau ngày chúng tôi thông báo cho quý vị rằng bảo hiểm sẽ chấm dứt.
- Chúng tôi gửi kháng cáo của quý vị đến Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập để đảm bảo chúng tôi tuân thủ tất cả các quy tắc. Khi chúng tôi làm vậy, trường hợp của quý vị sẽ tự động chuyển đến quy trình kháng cáo Cấp 2.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



15. Nộp Đơn Kháng Cáo Thay Thế Cấp 2

Trong thời gian diễn ra Kháng Cáo Cấp 2,

Chúng tôi gửi thông tin về Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị đến Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập trong vòng 24 giờ kể từ khi chúng tôi Từ Chối Kháng Cáo Cấp 1 của quý vị. Chúng tôi tự động làm điều này. Quý vị không cần phải làm gì.

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi không đáp ứng thời hạn này hoặc các thời hạn khác, quý vị có thể khiếu nại. Tham khảo **Mục K**, trang 262 để biết thông tin về việc khiếu nại.

Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập sẽ thực hiện đánh giá nhanh về kháng cáo của quý vị. Họ cẩn thận xem xét tất cả thông tin về việc xuất viện của quý vị và thường trả lời quý vị trong vòng 72 giờ.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Đồng Ý** kháng cáo của quý vị:

- Chúng tôi hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc quý vị đã nhận từ ngày chúng tôi tuyên bố bảo hiểm của quý vị chấm dứt.
- Chúng tôi sẽ cung cấp các dịch vụ bệnh viện nội trú được bao trả của quý vị miễn là các dịch vụ này còn cần thiết về mặt y tế.

Nếu Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập **Từ Chối** kháng cáo của quý vị:

- Họ đồng ý với quyết định chấm dứt dịch vụ chăm sóc của quý vị và sẽ không thay đổi.
- Họ gửi thư để cho quý vị biết việc quý vị có thể làm nếu quý vị muốn tiếp tục quy trình kháng cáo và nộp đơn Kháng Cáo Cấp 3.

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại và yêu cầu DMHC tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập để tiếp tục nhận bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Vui lòng tham khảo Mục F4 trên trang 207 để tìm hiểu cách thức yêu cầu DMHC tiến hành Duyệt xét y khoa độc lập. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại và yêu cầu tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập cùng với hoặc thay cho Kháng cáo Cấp 3.

Thẩm Phán Luật Hành Chính hoặc luật sư xét xử sẽ xử lý Kháng Cáo Cấp 3. Tham khảo **Mục J**, trang 259 để biết thông tin về Kháng Cáo Cấp 3, 4 và 5.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



J. Chuyển kháng cáo của quý vị lên cấp cao hơn Cấp 2

J1. Các bước tiếp theo đối với các dịch vụ và vật tư Medicare

Nếu quý vị tiến hành Kháng Cáo Cấp 1 và Kháng Cáo Cấp 2 đối với các dịch vụ hoặc vật tư Medicare và cả hai kháng cáo này đều đã bị từ chối, quý vị có thể có quyền đưa lên các cấp kháng cáo bổ sung.

Nếu giá trị của dịch vụ hoặc vật tư Medicare mà quý vị đã kháng cáo không đạt đến số tiền tối thiểu nhất định, quý vị không thể tiếp tục kháng cáo. Nếu giá trị đủ cao, quý vị có thể tiếp tục quy trình kháng cáo. Thư nhận được từ Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập cho Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị giải thích đầu mối liên hệ và việc cần làm để yêu cầu Kháng Cáo Cấp 3.

Kháng Cáo Cấp 3

Cấp 3 của quy trình kháng cáo là phiên điều trần do Thẩm Phán Luật Hành Chính (ALJ) làm chủ tọa. Người đưa ra quyết định này là một ALJ hoặc một luật sư xét xử làm việc cho chính phủ liên bang.

Nếu ALJ hoặc luật sư xét xử **Đồng Ý** kháng cáo của quý vị, chúng tôi có quyền kháng cáo quyết định Cấp 3 có lợi cho quý vị.

- Nếu chúng tôi quyết định **kháng cáo** quyết định đó, chúng tôi gửi cho quý vị bản sao yêu cầu Kháng Cáo Cấp 4 cùng bất kỳ tài liệu kèm theo nào. Chúng tôi có thể chờ quyết định Kháng Cáo Cấp 4 trước khi cho phép hoặc cung cấp dịch vụ đang tranh chấp.
- Nếu chúng tôi quyết định **không** kháng cáo quyết định đó, chúng tôi phải cho phép hoặc cung cấp dịch vụ cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi nhận quyết định của ALJ hoặc luật sư xét xử.

Nếu ALJ hoặc luật sư xét xử **Từ Chối** đơn kháng cáo của quý vị, quy trình kháng cáo có thể không kết thúc.

- Nếu quý vị quyết định **chấp nhận** quyết định từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quy trình kháng cáo kết thúc.
- Nếu quý vị quyết định **không chấp nhận** quyết định từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quý vị có thể tiếp tục chuyển đến cấp tiếp theo của quy trình xem xét. Thông báo quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết việc cần làm cho Kháng Cáo Cấp 4.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Kháng Cáo Cấp 4

Hội Đồng Kháng Cáo Medicare xem xét đơn kháng cáo của quý vị và cho quý vị biết câu trả lời. Hội Đồng này thuộc chính phủ liên bang.

Nếu Hội Đồng **Đồng Ý** Kháng Cáo Cấp 4 của quý vị hoặc từ chối yêu cầu của chúng tôi để xem xét một quyết định Kháng Cáo Cấp 3 có lợi cho quý vị, chúng tôi có quyền kháng cáo Cấp 5.

- Nếu chúng tôi quyết định **kháng cáo** quyết định đó, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.
- Nếu chúng tôi quyết định **không kháng cáo** quyết định đó, chúng tôi phải cho phép hoặc cung cấp dịch vụ cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi nhận được quyết định của Hội Đồng.

Nếu Hội Đồng **Từ Chối** hoặc không xem xét yêu cầu của chúng tôi, quy trình kháng cáo có thể không kết thúc.

- Nếu quý vị quyết định **chấp nhận** quyết định từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quy trình kháng cáo kết thúc.
- Nếu quý vị quyết định **không chấp nhận** quyết định từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quý vị có thể tiếp tục chuyển đến cấp tiếp theo của quy trình xem xét. Thông báo nhận được sẽ cho quý vị biết quý vị có thể chuyển đến Kháng Cáo Cấp 5 hay không và những việc cần làm.

Kháng Cáo Cấp 5

Thẩm Phán Tại Tòa Án Quận Liên Bang sẽ xem xét kháng cáo của quý vị và tất cả các thông tin và quyết định **Đồng Ý** hoặc **Từ Chối**. Đây là quyết định cuối cùng. Không còn cấp kháng cáo nào trên cấp Tòa Án Quận Liên Bang.

J2. Kháng Cáo Medi-Cal Bổ Sung

Quý vị cũng có quyền kháng cáo khác nếu kháng cáo của quý vị là về các dịch vụ hoặc vật tư Medi-Cal thường bao trả. Thư quý vị nhận được từ văn phòng Điều Trần Công Bằng sẽ cho quý vị biết những điều quý vị có thể làm nếu muốn tiếp tục quy trình kháng cáo.

J3. Cấp Kháng Cáo 3, 4 và 5 cho Yêu Cầu Thuốc Part D

Mục này có thể thích hợp cho quý vị nếu quý vị đã nộp đơn Kháng Cáo Cấp 1 và Kháng Cáo Cấp 2, và cả hai đơn kháng cáo của quý vị đều bị từ chối.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu giá trị của thuốc mà quý vị đã kháng cáo đáp ứng số tiền nhất định, quý vị có thể chuyển sang các cấp kháng cáo bổ sung. Văn bản trả lời mà quý vị nhận được cho Kháng Cáo Cấp 2 của quý vị giải thích đầu mối liên hệ và việc cần làm để yêu cầu xét đơn Kháng Cáo Cấp 3.

Kháng Cáo Cấp 3

Cấp 3 của quy trình kháng cáo là phiên điều trần do Thẩm Phán Luật Hành Chính (ALJ) làm chủ tọa. Người đưa ra quyết định này là một ALJ hoặc một luật sư xét xử làm việc cho chính phủ liên bang.

Nếu ALJ hoặc luật sư xét xử **Đồng Ý** kháng cáo của quý vị:

- Quy trình kháng cáo kết thúc.
- Chúng tôi phải cho phép hoặc cung cấp bảo hiểm thuốc được phê duyệt trong vòng 72 giờ (24 giờ đối với kháng cáo cấp tốc) hoặc thanh toán chậm nhất là 30 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được quyết định.

Nếu ALJ hoặc luật sư xét xử **Từ Chối** đơn kháng cáo của quý vị, quy trình kháng cáo có thể không kết thúc.

- Nếu quý vị quyết định **chấp nhận** quyết định từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quy trình kháng cáo kết thúc.
- Nếu quý vị quyết định **không chấp nhận** quyết định từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quý vị có thể tiếp tục chuyển đến cấp tiếp theo của quy trình xem xét. Thông báo quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết việc cần làm cho Kháng Cáo Cấp 4.

Kháng Cáo Cấp 4

Hội Đồng Kháng Cáo Medicare xem xét đơn kháng cáo của quý vị và cho quý vị biết câu trả lời. Hội Đồng này thuộc chính phủ liên bang.

Nếu Hội Đồng này **Đồng Ý** kháng cáo của quý vị:

- Quy trình kháng cáo kết thúc.
- Chúng tôi phải cho phép hoặc cung cấp bảo hiểm thuốc được phê duyệt trong vòng 72 giờ (24 giờ đối với kháng cáo cấp tốc) hoặc thanh toán chậm nhất là 30 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được quyết định.

Nếu Hội Đồng này **Từ Chối** đơn kháng cáo của quý vị, quy trình kháng cáo có thể không kết thúc.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu quý vị quyết định **chấp nhận** quyết định từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quy trình kháng cáo kết thúc.
- Nếu quý vị quyết định **không chấp nhận** quyết định từ chối đơn kháng cáo của quý vị, quý vị có thể tiếp tục chuyển đến cấp tiếp theo của quy trình xem xét. Thông báo nhận được sẽ cho quý vị biết quý vị có thể chuyển đến Kháng Cáo Cấp 5 hay không và những việc cần làm.

Kháng Cáo Cấp 5

Thẩm Phán Tại Tòa Án Quận Liên Bang sẽ xem xét kháng cáo của quý vị và tất cả các thông tin và quyết định **Đồng Ý** hoặc **Từ Chối**. Đây là quyết định cuối cùng. Không còn cấp kháng cáo nào trên cấp Tòa Án Quận Liên Bang.

K. Cách nộp đơn khiếu nại

K1. Nên khiếu nại các loại vấn đề nào

Quy trình khiếu nại được sử dụng cho một số loại vấn đề như các vấn đề liên quan đến chất lượng dịch vụ chăm sóc, thời gian chờ, điều phối dịch vụ chăm sóc và dịch vụ khách hàng. Sau đây là ví dụ về một số loại vấn đề được quy trình khiếu nại xử lý.

Khiếu nại	Ví dụ
Chất lượng dịch vụ chăm sóc y tế	• Quý vị không hài lòng với chất lượng dịch vụ chăm sóc, chẳng hạn như dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được ở bệnh viện.
Tôn trọng riêng tư của quý vị	• Quý vị cho rằng người nào đó đã không tôn trọng quyền riêng tư của quý vị hoặc chia sẻ thông tin bảo mật về quý vị.
Thiếu tôn trọng, dịch vụ khách hàng kém hoặc những hành vi tiêu cực khác	• Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhân viên đã thô lỗ hoặc không tôn trọng quý vị. • Nhân viên của chúng tôi đối xử không tốt với quý vị. • Quý vị cho rằng quý vị đang bị đẩy ra khỏi chương trình của chúng tôi.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Khiếu nại	Ví dụ
Trợ năng và hỗ trợ ngôn ngữ	- Quý vị không thể tiếp cận được các dịch vụ và cơ sở chăm sóc sức khỏe tại văn phòng của bác sĩ hoặc nhà cung cấp. - Bác sĩ hoặc nhà cung cấp của quý vị không cung cấp thông dịch viên cho ngôn ngữ không phải tiếng Anh mà quý vị sử dụng (chẳng hạn như Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ hoặc tiếng Tây Ban Nha). - Nhà cung cấp của quý vị không cung cấp cho quý vị các tiện nghi hợp lý khác mà quý vị cần và yêu cầu.
Thời gian chờ	- Quý vị gặp khó khăn khi lên lịch hẹn hoặc chờ quá lâu để được hẹn. - Bác sĩ, dược sĩ hoặc các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác, Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên hoặc các nhân viên chương trình khác để quý vị chờ đợi quá lâu.
Tình trạng vệ sinh	Quý vị cho rằng phòng khám, bệnh viện hoặc văn phòng của bác sĩ không sạch sẽ.
Thông tin quý vị nhận được từ chúng tôi	- Quý vị cho rằng chúng tôi đã không thông báo hoặc gửi thư cho quý vị mà đáng lẽ quý vị cần phải nhận được. - Quý vị cho rằng các thông tin bằng văn bản chúng tôi gửi cho quý vị quá khó hiểu.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Khiếu nại	Ví dụ
Tính kịp thời liên quan đến quyết định bảo hiểm hoặc kháng cáo	- Quý vị cho rằng chúng tôi không đáp ứng thời hạn đối với việc đưa ra quyết định bảo hiểm hoặc trả lời kháng cáo của quý vị. - Quý vị cho rằng sau khi nhận được quyết định bảo hiểm hoặc kháng cáo có lợi cho quý vị, chúng tôi không đáp ứng các thời hạn phê duyệt hoặc cung cấp dịch vụ cho quý vị hoặc hoàn lại tiền cho quý vị đối với một số dịch vụ y tế. - Quý vị cho rằng chúng tôi đã không gửi trường hợp của quý vị đến Tổ Chức Đánh Giá Độc Lập đúng hạn.

Có nhiều loại khiếu nại khác nhau. Quý vị có thể tiến hành khiếu nại nội bộ và/hoặc khiếu nại bên ngoài. Khiếu nại nội bộ được nộp lên và được xem xét bởi chương trình của chúng tôi. Khiếu nại bên ngoài được nộp lên và được xem xét bởi một tổ chức không liên kết với chương trình của chúng tôi. Nếu quý vị cần trợ giúp khi nộp đơn khiếu nại nội bộ và/hoặc bên ngoài, quý vị có thể gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 a.m. đến 8 p.m.

Thuật ngữ pháp lý của “khiếu nại” đó là “**than phiền**”.

Thuật ngữ pháp lý cho “tiến hành khiếu nại” là “**nộp đơn khiếu nại**”.

K2. Khiếu nại nội bộ

Để khiếu nại nội bộ, gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số điện thoại 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Quý vị có thể khiếu nại bất kỳ lúc nào trừ khi khiếu nại đó là về một loại thuốc Part D. Nếu khiếu nại về thuốc Part D, quý vị phải nộp khiếu nại **trong vòng 60 ngày theo lịch** sau khi quý vị có vấn đề muốn khiếu nại.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu quý vị cần làm bất kỳ điều gì khác, Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên sẽ cho quý vị biết.
- Quý vị cũng có thể viết đơn khiếu nại và gửi cho chúng tôi. Nếu quý vị khiếu nại bằng văn bản, chúng tôi sẽ phản hồi lại khiếu nại của quý vị bằng văn bản.

Chúng tôi phải thông báo cho quý vị quyết định của mình về khiếu nại của quý vị nhanh chóng theo yêu cầu của trường hợp của quý vị dựa trên tình trạng sức khỏe của quý vị, tuy nhiên chậm nhất là 30 ngày theo lịch sau khi nhận được khiếu nại của quý vị. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin và không đưa ra quyết định trong vòng 30 ngày theo lịch, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản và cập nhật trạng thái và thời gian dự kiến quý vị nhận được câu trả lời. Ví dụ, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị rằng khiếu nại liên quan đến Medicare chỉ có thể được gia hạn tối đa 14 ngày theo lịch. Trong một số trường hợp, quý vị có quyền yêu cầu đánh giá nhanh về khiếu nại của mình. Đây được gọi là thủ tục “khiếu nại nhanh”. Quý vị có quyền được đánh giá nhanh về khiếu nại của mình nếu không đồng ý với quyết định của chúng tôi trong các trường hợp sau:

- o Chúng tôi từ chối yêu cầu đánh giá nhanh của quý vị về yêu cầu dịch vụ chăm sóc y tế hoặc các thuốc Part D của Medicare.
- o Chúng tôi từ chối yêu cầu đánh giá nhanh của quý vị về việc kháng cáo các dịch vụ hoặc thuốc Part D của Medicare đã bị từ chối.
- o Chúng tôi quyết định cần thêm thời gian để đánh giá yêu cầu của quý vị về dịch vụ chăm sóc y tế.
- o Chúng tôi quyết định cần thêm thời gian để đánh giá kháng cáo của quý vị về dịch vụ chăm sóc y tế bị từ chối.
- o Nếu quý vị gặp vấn đề khẩn cấp liên quan đến rủi ro tức thời và nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị
- Các khiếu nại liên quan đến Medicare Part D phải được đưa ra trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi quý vị gặp vấn đề quý vị muốn khiếu nại. Tất cả các loại khiếu nại khác phải được gửi cho chúng tôi hoặc cho nhà cung cấp trong vòng bất kỳ khoảng thời gian nào kể từ ngày xảy ra vụ việc hoặc hành động khiến quý vị không hài lòng.
- Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của quý vị trong ngày làm việc tiếp theo, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị khiếu nại vì chúng tôi đã từ chối yêu cầu “quyết định bảo hiểm nhanh” hoặc “kháng cáo nhanh” của quý vị, chúng tôi sẽ tự động cho phép quý vị “khiếu nại nhanh” và trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng 24 giờ. Nếu quý vị gặp vấn đề khẩn cấp liên quan đến rủi ro tức thời hoặc nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu “khiếu nại nhanh” và chúng tôi sẽ phản hồi trong vòng 72 giờ.

Thuật ngữ pháp lý của “khiếu nại nhanh” đó là “khiếu nại cấp tốc”.

Nếu có thể, chúng tôi trả lời quý vị ngay lập tức. Nếu quý vị gọi cho chúng tôi để khiếu nại, có thể chúng tôi sẽ trả lời quý vị ngay tại cuộc điện thoại đó. Nếu bệnh trạng của quý vị cần chúng tôi trả lời nhanh chóng, chúng tôi sẽ làm như vậy.

- Chúng tôi trả lời hầu hết các khiếu nại trong vòng 30 ngày theo lịch. Nếu chúng tôi không đưa ra quyết định trong vòng 30 ngày theo lịch vì chúng tôi cần thêm thông tin, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. Chúng tôi cũng cập nhật trạng thái và thời gian dự kiến quý vị nhận được câu trả lời.
- Nếu quý vị khiếu nại vì chúng tôi đã từ chối yêu cầu “quyết định bảo hiểm nhanh” hoặc “kháng cáo nhanh” của quý vị, chúng tôi tự động cho phép quý vị “khiếu nại nhanh” và trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng 24 giờ.
- Nếu quý vị khiếu nại vì chúng tôi mất nhiều thời gian hơn để đưa ra quyết định bảo hiểm hoặc kháng cáo, chúng tôi tự động cho phép quý vị “khiếu nại nhanh” và trả lời khiếu nại của quý vị trong vòng 24 giờ.

Nếu chúng tôi không đồng ý với một số hoặc tất cả khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết và trình bày lý do cho quý vị. Chúng tôi phản hồi về việc chúng tôi có đồng ý với khiếu nại đó hay không.

K3. Khiếu nại bên ngoài

Medicare

Quý vị có thể cho Medicare biết về khiếu nại của mình hoặc gửi đến Medicare. Mẫu Đơn Khiếu Nại Medicare có tại: www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx.

Quý vị không cần phải nộp đơn khiếu nại với Wellcare by Health Net trước khi nộp đơn khiếu nại cho Medicare.

Medicare xem xét các khiếu nại của quý vị một cách nghiêm túc và sử dụng thông tin này để hỗ trợ cho việc cải thiện chất lượng của chương trình Medicare.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị có bất kỳ phản hồi hoặc mối lo ngại nào khác, hoặc nếu quý vị cảm thấy chương trình sức khỏe không giải quyết vấn đề của quý vị, quý vị cũng có thể gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY có thể gọi số 1-877-486-2048. Cuộc gọi này miễn phí.

Medi-Cal

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Thanh Tra Chăm Sóc Sức Khỏe Được Quản Lý Medi-Cal của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS) California bằng cách gọi số 1-888-452-8609. Người dùng TTY có thể gọi số 711. Gọi từ Thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DHCS) California. DMHC chịu trách nhiệm quản lý các chương trình bảo hiểm y tế. Quý vị có thể gọi điện cho Trung Tâm Trợ Giúp DMHC để được hỗ trợ giải quyết các khiếu nại về dịch vụ của Medi-Cal. Quý vị có thể liên hệ với DMHC nếu quý vị cần hỗ trợ về khiếu nại liên quan đến một vấn đề khẩn cấp hoặc liên quan đến một mối đe dọa tức thời hoặc nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị, nếu quý vị bị đau nặng, nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình chúng tôi về khiếu nại của mình hoặc nếu chương trình của chúng tôi chưa giải quyết khiếu nại của quý vị sau 30 ngày tính theo lịch.

Sau đây là hai cách để nhận được sự trợ giúp từ Trung Tâm Trợ Giúp:

- Gọi số 1-888-466-2219. Các cá nhân bị khiếm thính, lãng tai hoặc khó nói chuyện có thể sử dụng số điện thoại TTY miễn phí, 1-877-688-9891. Cuộc gọi này miễn phí.
- Hãy truy cập trang web của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (www.dmhc.ca.gov).

Văn Phòng của Phòng Dân Quyền

Nếu quý vị cho rằng quý vị đã không được đối xử công bằng, quý vị có thể khiếu nại lên Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh. Ví dụ, quý vị có thể khiếu nại về việc tiếp cận cho người khuyết tật hoặc hỗ trợ ngôn ngữ. Số điện thoại của Phòng Dân Quyền là 1-800-368-1019. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-537-7697. Quý vị có thể truy cập www.hhs.gov/ocr để biết thêm thông tin.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Quý vị cũng có thể liên hệ với văn phòng của Phòng Dân Quyền tại địa phương theo địa chỉ:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
Điện thoại: 1-800-368-1019
TTY: 1-800-537-7697
Fax: 1-202-619-3818

Quý vị cũng có thể có các quyền theo Đạo Luật về Người Mỹ Khuyết Tật và Đạo Luật Dân Quyền Unruh. Quý vị có thể liên hệ với Chương Trình Thanh Tra để được hỗ trợ. Số điện thoại là 1-888-452-8609 (TTY: 711), từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8am đến 5pm giờ PST; ngoại trừ ngày lễ.

Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng

Khi quý vị khiếu nại về chất lượng dịch vụ chăm sóc, quý vị có hai lựa chọn:

- Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại về chất lượng chăm sóc trực tiếp tới Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng.
- Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại lên Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng và chương trình của chúng tôi. Nếu quý vị khiếu nại với Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng, chúng tôi làm việc với họ để giải quyết khiếu nại của quý vị.

Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng là một nhóm bác sĩ hành nghề và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác được chính quyền liên bang trả lương để kiểm tra và cải thiện dịch vụ chăm sóc được cung cấp cho các bệnh nhân có bảo hiểm Medicare. Để tìm hiểu thêm về Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng, tham khảo **Mục H2**, trang 247 hoặc tham khảo **Chương 2** trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Tại California, Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng được gọi là Livanta. Số điện thoại của họ là 1-877-588-1123 (TTY: 1-855-887-6668).

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 10: Chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi

Giới thiệu

Chương này giải thích cách quý vị có thể chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi và các tùy chọn bảo hiểm sức khỏe của quý vị sau khi quý vị rời chương trình. Nếu quý vị rời chương trình của chúng tôi, quý vị sẽ vẫn tham gia chương trình Medicare và Medi-Cal miễn là quý vị đủ điều kiện. Các thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Mục Lục

A. Thời điểm quý vị có thể chấm dứt tư cách thành viên trong chương trình của chúng tôi	271
B. Cách chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi.....	272
C. Cách nhận các dịch vụ Medicare và Medi-Cal.....	273
C1. Dịch vụ Medicare của quý vị	273
C2. Dịch vụ Medi-Cal của quý vị.....	276
D. Cách thức nhận dịch vụ y tế và thuốc cho đến khi tư cách thành viên trong chương trình của chúng tôi chấm dứt.....	277
E. Các trường hợp khác khi tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi chấm dứt.....	277
F. Các quy tắc chống lại việc yêu cầu quý vị rời chương trình của chúng tôi vì bất kỳ lý do nào liên quan đến sức khỏe	279
G. Quý vị có quyền khiếu nại nếu chúng tôi chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi.....	279

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Thời điểm quý vị có thể chấm dứt tư cách thành viên trong chương trình của chúng tôi

Hầu hết mọi người tham gia Medicare có thể chấm dứt tư cách thành viên vào các thời điểm nhất định trong năm. Vì quý vị có Medi-Cal, quý vị có thể chấm dứt tư cách thành viên trong chương trình của chúng tôi hoặc chuyển sang một chương trình khác một lần trong mỗi **Giai Đoạn Ghi Danh Đặc Biệt** sau đây:

- Tháng 1 đến Tháng 3
- Tháng 4 đến Tháng 6
- Tháng 7 đến Tháng 9

Ngoài ba giai đoạn Ghi Danh Đặc Biệt này, quý vị có thể chấm dứt tư cách thành viên chương trình của chúng tôi trong các giai đoạn sau mỗi năm:

- **Giai Đoạn Ghi Danh Hàng Năm**, là từ ngày 15 tháng 10 đến ngày 7 tháng 12. Nếu quý vị chọn chương trình mới trong giai đoạn này, tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi sẽ chấm dứt vào ngày 31 tháng 12 và tư cách thành viên của quý vị trong chương trình mới sẽ bắt đầu vào ngày 1 tháng 1.
- **Giai Đoạn Ghi Danh Mở Medicare Advantage**, là từ ngày 1 tháng 1 đến ngày 31 tháng 3. Nếu quý vị chọn chương trình mới trong giai đoạn này, tư cách thành viên của quý vị trong chương trình mới sẽ bắt đầu ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

Có thể có những tình huống khác khi quý vị đủ điều kiện thay đổi việc ghi danh của mình. Ví dụ như khi:

- Quý vị chuyển nhà ra khỏi khu vực dịch vụ của chúng tôi,
- Tính đủ điều kiện của quý vị để hưởng Medi-Cal hoặc Trợ Giúp Bổ Sung đã thay đổi, **hoặc**
- Nếu gần đây quý vị chuyển đến, hiện đang được chăm sóc tại hoặc vừa chuyển ra khỏi cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện chăm sóc dài hạn.

Tư cách thành viên của quý vị chấm dứt vào ngày cuối cùng của tháng mà chúng tôi nhận được yêu cầu thay đổi chương trình của quý vị. Ví dụ, nếu chúng tôi nhận yêu cầu của quý vị vào ngày 18 tháng 1, bảo hiểm của quý vị với chương trình của chúng tôi sẽ chấm dứt vào ngày 31 tháng 1. Bảo hiểm mới của quý vị bắt đầu vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo (trong ví dụ này là ngày 1 tháng 2).

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị rời chương trình của chúng tôi, quý vị có thể nhận được thông tin về:

- Các tùy chọn Medicare trong bảng ở **Mục C1** trang 272.
- Các dịch vụ Medi-Cal ở **Mục C2** trang 275.

Quý vị có thể nhận thêm thông tin về cách thức quý vị có thể chấm dứt tư cách thành viên của mình bằng cách gọi cho:

- Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo các số ở cuối trang này.
- Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.
- Chương Trình Tư Vấn Và Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) của tiểu bang California theo số 1-800-434-0222, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m. Để biết thêm thông tin hoặc tìm văn phòng HICAP tại địa phương trong khu vực của quý vị, vui lòng truy cập www.aging.ca.gov/HICAP/.
- Health Care Options theo số 1-844-580-7272, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 6:00 p.m. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-430-7077.
- Thanh Tra Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Medi-Cal theo số 1-888-452-8609, từ Thứ hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m. hoặc gửi email MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov.

LƯU Ý: Nếu quý vị đang tham gia chương trình quản lý thuốc, quý vị không thể thay đổi chương trình. Tham khảo **Chương 5**, Mục G3, trang 166 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về các chương trình quản lý thuốc.

B. Cách chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi

Quý vị có các tùy chọn sau nếu quý vị muốn rời chương trình của chúng tôi:

- Gọi đến Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY (người gặp khó khăn về nghe hoặc nói) xin gọi số 1-877-486-2048. Khi quý vị gọi 1-800-MEDICARE, quý vị cũng có thể ghi danh vào một chương trình bảo hiểm thuốc hoặc bảo hiểm y tế khác của Medicare. Thông tin thêm về việc nhận các dịch vụ Medicare của quý vị khi quý vị rời chương trình của chúng tôi có trong bảng ở trang 248.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Gọi Health Care Options theo số 1-844-580-7272, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 6:00 p.m. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-430-7077.
- Mục C dưới đây bao gồm các bước quý vị có thể thực hiện để ghi danh vào chương trình khác, đồng thời chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi.

C. Cách nhận các dịch vụ Medicare và Medi-Cal

Quý vị có nhiều lựa chọn về việc nhận dịch vụ Medicare và Medi-Cal nếu quý vị chọn rời chương trình của chúng tôi.

C1. Dịch vụ Medicare của quý vị

Quý vị có ba tùy chọn để nhận các dịch vụ Medicare được liệt kê dưới đây. Bằng cách chọn một trong ba tùy chọn này, quý vị tự động chấm dứt tư cách thành viên của mình trong chương trình của chúng tôi.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



1. Quý vị có thể đổi sang: Một chương trình sức khỏe Medicare khác bao gồm một chương trình kết hợp bảo hiểm Medicare và Medi-Cal của quý vị	Sau đây là những việc cần làm: Gọi đến Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Đối với các thắc mắc PACE, hãy gọi số 1-855-921-PACE (7223). Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc thêm thông tin: Gọi cho Chương Trình Tư Vấn Và Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) của tiểu bang California theo số 1-800-434-0222, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m. Để biết thêm thông tin hoặc tìm văn phòng HICAP tại địa phương trong khu vực của quý vị, vui lòng truy cập www.aging.ca.gov/HICAP/. HOẶC Ghi danh vào một chương trình Medicare mới. Quý vị được tự động rút tên khỏi chương trình Medicare của chúng tôi khi bảo hiểm của chương trình mới bắt đầu. Chương trình Medi-Cal của quý vị có thể thay đổi.
--	--

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



2. Quý vị có thể đổi sang: Original Medicare có chương trình thuốc theo toa Medicare riêng	Sau đây là những việc cần làm: Gọi đến Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc thêm thông tin: Gọi cho Chương Trình Tư Vấn Và Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) của tiểu bang California theo số 1-800-434-0222, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m. Để biết thêm thông tin hoặc tìm văn phòng HICAP tại địa phương trong khu vực của quý vị, vui lòng truy cập www.aging.ca.gov/HICAP/. HOẶC Ghi danh vào một chương trình bảo hiểm thuốc theo toa Medicare mới. Quý vị được tự động rút tên khỏi chương trình của chúng tôi khi bảo hiểm Original Medicare của quý vị bắt đầu. Chương trình Medi-Cal của quý vị sẽ không thay đổi.
--	--

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



3. Quý vị có thể đổi sang: Original Medicare không có chương trình thuốc theo toa Medicare riêng LƯU Ý: Nếu quý vị chuyển sang Original Medicare và không ghi danh tham gia chương trình thuốc theo toa riêng của Medicare, Medicare có thể ghi danh cho quý vị tham gia một chương trình bảo hiểm thuốc, trừ khi quý vị cho Medicare biết quý vị không muốn tham gia. Quý vị chỉ nên hủy bảo hiểm thuốc theo toa nếu quý vị có bảo hiểm thuốc từ nguồn khác, như từ chủ sử dụng lao động hoặc công đoàn. Nếu quý vị có thắc mắc về việc liệu quý vị có cần bảo hiểm thuốc hay không, hãy gọi cho Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) của tiểu bang California theo số 1-800-434-0222, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m. Để biết thêm thông tin hoặc tìm văn phòng HICAP tại địa phương trong khu vực của quý vị, vui lòng truy cập www.aging.ca.gov/HICAP/.	Sau đây là những việc cần làm: Gọi đến Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc thêm thông tin: Gọi cho Chương Trình Tư Vấn Và Hỗ Trợ Bảo Hiểm Y Tế (HICAP) của tiểu bang California theo số 1-800-434-0222, Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m. Để biết thêm thông tin hoặc tìm văn phòng HICAP tại địa phương trong khu vực của quý vị, vui lòng truy cập www.aging.ca.gov/HICAP/. Quý vị được tự động rút tên khỏi chương trình của chúng tôi khi bảo hiểm Original Medicare của quý vị bắt đầu. Chương trình Medi-Cal của quý vị sẽ không thay đổi.
--	--

C2. Dịch vụ Medi-Cal của quý vị

Nếu quý vị có câu hỏi về cách nhận các dịch vụ Medi-Cal sau khi quý vị rời chương trình của chúng tôi, hãy liên hệ với Health Care Options theo số 1-844-580-7272, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8:00 a.m. đến 6:00 p.m. Người dùng TTY nên gọi số 1-800-430-7077. Hãy hỏi xem việc tham gia một chương trình khác hay quay lại Original Medicare sẽ ảnh hưởng đến việc quý vị nhận bảo hiểm Medi-Cal như thế nào.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



D. Cách thức nhận dịch vụ y tế và thuốc cho đến khi tư cách thành viên trong chương trình của chúng tôi chấm dứt

Nếu quý vị rời chương trình của chúng tôi, có thể phải mất thời gian trước khi tư cách thành viên của quý vị kết thúc và bảo hiểm Medicare và Medi-Cal mới của quý vị bắt đầu. Trong thời gian này, quý vị tiếp tục sử dụng thuốc theo toa và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình thông qua chương trình của chúng tôi cho đến khi chương trình mới bắt đầu.

- Sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi bao gồm thông qua các dịch vụ nhà thuốc đặt hàng qua đường bưu điện của chúng tôi để mua thuốc của quý vị.
- Nếu quý vị nhập viện vào ngày chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong Wellcare by Health Net, chương trình của chúng tôi sẽ bao trả cho việc nằm viện của quý vị cho đến khi quý vị ra viện.

E. Các trường hợp khác khi tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi chấm dứt

Đây là những trường hợp khi chúng tôi phải chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi:

- Nếu có khoảng thời gian gián đoạn trong bảo hiểm Medicare Part A và Part B của quý vị.
- Nếu quý vị không còn đủ điều kiện nhận Medi-Cal. Chương trình của chúng tôi chỉ dành cho những người hội đủ điều kiện nhận cả Medicare và Medi-Cal. Tiểu bang California hoặc Medicare sẽ rút tên quý vị ra khỏi chương trình Wellcare by Health Net và quý vị sẽ trở lại Original Medicare. Nếu quý vị đang nhận Trợ Giúp Bổ Sung để chi trả cho các thuốc theo toa Medicare Part D của quý vị, CMS sẽ tự động ghi danh quý vị vào một Chương Trình Thuốc Theo Toa của Medicare. Nếu sau đó quý vị lại đủ điều kiện tham gia Medi-Cal và muốn ghi danh lại vào Wellcare by Health Net, quý vị sẽ cần gọi số 1-800-431-9007, thứ Hai đến thứ Sáu từ 8:00 a.m. đến 5:00 p.m. Người dùng TTY nên gọi 711. Cho họ biết quý vị muốn tham gia lại chương trình Wellcare by Health Net.
- Nếu quý vị chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi.
- Nếu quý vị không ở trong khu vực dịch vụ của chúng tôi trên sáu tháng.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu quý vị chuyển đi hoặc có chuyển đi dài, gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu liệu nơi quý vị sẽ chuyển tới hoặc đi tới có nằm trong khu vực dịch vụ của chương trình chúng tôi hay không.
- Nếu quý vị đi tù vì phạm tội hình sự.
- Nếu quý vị nói dối hoặc che giấu thông tin về bảo hiểm khác mà quý vị có dành cho thuốc theo toa.
- Nếu quý vị không phải là công dân Hoa Kỳ hoặc không cư trú hợp pháp ở Hoa Kỳ.
 - Quý vị phải là công dân Hoa Kỳ hoặc cư trú hợp pháp ở Hoa Kỳ thì mới trở thành thành viên trong chương trình của chúng tôi.
 - Các Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid thông báo cho chúng tôi nếu quý vị không đủ tiêu chuẩn tiếp tục là thành viên trên cơ sở này.
 - Chúng tôi phải hủy ghi danh cho quý vị nếu quý vị không đáp ứng yêu cầu này.

Giai đoạn được coi là vẫn tiếp tục đủ điều kiện cho chương trình của chúng tôi kéo dài sáu tháng. Giai đoạn được coi là vẫn tiếp tục đủ điều kiện bắt đầu vào ngày đầu tiên của tháng sau tháng mà quý vị bị mất tình trạng nhu cầu đặc biệt.

Chúng tôi có thể buộc quý vị rời chương trình của chúng tôi vì những lý do sau chỉ khi chúng tôi nhận được sự cho phép từ Medicare và Medi-Cal trước:

- Nếu quý vị cố tình cung cấp cho chúng tôi thông tin không chính xác khi ghi danh tham gia chương trình của chúng tôi và thông tin đó ảnh hưởng tới tính đủ điều kiện tham gia chương trình của quý vị.
- Nếu quý vị liên tục hành xử theo cách gây rối và khiến chúng tôi khó cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị và các thành viên khác của chương trình.
- Nếu quý vị để ai khác sử dụng thẻ ID chương trình của mình để nhận dịch vụ chăm sóc y tế. (Medicare có thể yêu cầu Tổng Thanh Tra điều tra trường hợp của quý vị nếu chúng tôi chấm dứt tư cách thành viên của quý vị vì lý do này.)

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



F. Các quy tắc chống lại việc yêu cầu quý vị rời chương trình của chúng tôi vì bất kỳ lý do nào liên quan đến sức khỏe

Chúng tôi không được yêu cầu quý vị rời chương trình của chúng tôi vì bất cứ lý do gì liên quan tới sức khỏe. Nếu quý vị nghĩ rằng chúng tôi yêu cầu quý vị rời chương trình của chúng tôi vì một lý do liên quan đến sức khỏe, **hãy gọi Medicare** theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

G. Quý vị có quyền khiếu nại nếu chúng tôi chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi

Nếu chúng tôi chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi, chúng tôi phải cho quý vị biết bằng văn bản lý do chấm dứt tư cách thành viên của quý vị. Chúng tôi cũng phải giải thích cách quý vị có thể nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại quyết định của chúng tôi về việc chấm dứt tư cách thành viên của quý vị. Quý vị cũng có thể tham khảo **Chương 9**, Mục K, trang 262 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thông tin về cách nộp đơn khiếu nại.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 11: Thông báo pháp lý

Giới thiệu

Chương này sẽ bao gồm những thông báo pháp lý áp dụng cho tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi. Các thuật ngữ chính và định nghĩa của các thuật ngữ này xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái ở chương cuối cùng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Mục Lục

A. Thông báo về các luật	281
B. Thông báo về không phân biệt đối xử	281
C. Thông báo về Medicare là bên thanh toán thứ hai và Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng	283
D. Nhà thầu độc lập	283
E. Gian lận trong chương trình chăm sóc sức khỏe	283
F. Các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của Wellcare by Health Net.....	284

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



A. Thông báo về các luật

Nhiều luật được áp dụng cho *Sổ Tay Thành Viên* này. Các luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật đó không được đưa vào hoặc giải thích trong *Sổ Tay Thành Viên* này. Các luật chính được áp dụng là luật liên bang và tiểu bang về các chương trình Medicare và Medi-Cal. Các luật liên bang và tiểu bang khác cũng có thể được áp dụng.

B. Thông báo về không phân biệt đối xử

Mỗi công ty hoặc cơ quan làm việc với Medicare và Medi-Cal phải tuân thủ các luật bảo vệ quý vị khỏi bị phân biệt đối xử hoặc đối xử không công bằng. Chúng tôi không phân biệt đối xử hoặc đối xử khác biệt với quý vị do tuổi tác, quá trình yêu cầu thanh toán trước đây, màu da, dân tộc, bằng chứng về khả năng có thể bảo hiểm, giới tính, thông tin di truyền, vị trí địa lý trong khu vực dịch vụ, tình trạng sức khỏe, bệnh sử, khuyết tật về tâm thần hoặc thể chất, nguồn gốc quốc gia, chủng tộc, tôn giáo, giới tính hoặc khuynh hướng tình dục. Ngoài ra, chúng tôi không phân biệt đối xử trái pháp luật, loại trừ mọi người hoặc đối xử với họ theo cách khác vì tổ tiên, nhận dạng dân tộc, bản dạng giới, tình trạng hôn nhân hoặc tình trạng y tế.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin hoặc có mối lo ngại về tình trạng phân biệt đối xử hoặc đối xử không công bằng:

- Hãy gọi cho Phòng Dân Quyền, Bộ Y tế và Dịch Vụ Nhân Sinh theo số 1-800-368-1019. Người dùng TTY có thể gọi số 1-800-537-7697. Quý vị cũng có thể truy cập www.hhs.gov/ocr để biết thêm thông tin.
- Hãy gọi cho Phòng Dân Quyền, Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 1-916-440-7370. Người dùng TTY có thể gọi 711 (Dịch Vụ Chuyển Tiếp Viễn Thông).
- Gửi email đến CivilRights@dhcs.ca.gov.
- Điền mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
Mẫu đơn khiếu nại có tại:

www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử và muốn nộp đơn khiếu nại về vấn đề phân biệt đối xử, hãy liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc. Quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi bằng cách gửi thư đến:

Wellcare by Health Net
Appeals & Grievances
Medicare Operations
P.O. Box 10450
Van Nuys, CA 91410-0450
www.wellcare.com/healthnetCA

Nếu khiếu nại của quý vị là về phân biệt đối xử trong chương trình Medi-Cal, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại đến Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe, Phòng Dân Quyền, qua điện thoại, bằng văn bản hoặc bằng phương thức điện tử:

- Qua điện thoại: Gọi số 1-916-440-7370. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe rõ, vui lòng gọi 711 (Dịch Vụ Chuyển Tiếp Viễn Thông).
- Bằng văn bản: Điền mẫu đơn khiếu nại hoặc gửi thư đến:

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Mẫu đơn khiếu nại có tại dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

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

Nếu quý vị bị khuyết tật và cần trợ giúp để tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhà cung cấp, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Nếu quý vị có khiếu nại, ví dụ như vấn đề với lối đi dành cho xe lăn, Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên có thể trợ giúp.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí. **Để biết thêm thông tin**, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



C. Thông báo về Medicare là bên thanh toán thứ hai và Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng

Đôi khi một bên khác trước hết sẽ phải thanh toán cho các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp cho quý vị. Ví dụ, nếu quý vị gặp tai nạn xe hơi hoặc quý vị bị thương ở nơi làm việc thì bảo hiểm hoặc Bồi Thường Lao Động phải thanh toán trước.

Chúng tôi có quyền và trách nhiệm thu tiền cho các dịch vụ được Medicare bao trả mà Medicare không phải bên thanh toán đầu tiên.

Chúng tôi tuân thủ luật pháp tiểu bang và liên bang, cũng như các quy định liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho thành viên. Chúng tôi thực hiện mọi biện pháp hợp lý để đảm bảo chương trình Medi-Cal là bên thanh toán cuối cùng.

D. Nhà thầu độc lập

Mối quan hệ giữa Wellcare by Health Net và mỗi nhà cung cấp có tham gia là mối quan hệ nhà thầu độc lập. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia không phải là nhân viên hay đại diện của Wellcare by Health Net và cả Wellcare by Health Net cũng như bất kỳ nhân viên nào của Wellcare by Health Net đều không phải là nhân viên hay đại diện của nhà cung cấp tham gia. Trong mọi trường hợp, Wellcare by Health Net sẽ không chịu trách nhiệm về sự bất cẩn, hành động sai trái, hoặc thiếu sót của bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác. Các bác sĩ tham gia, chứ không phải Wellcare by Health Net, duy trì mối quan hệ bác sĩ-bệnh nhân với thành viên. Wellcare by Health Net không phải là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

E. Gian lận trong chương trình chăm sóc sức khỏe

Gian lận trong chương trình chăm sóc sức khỏe được định nghĩa là sự lừa dối hoặc khai báo sai của một nhà cung cấp, thành viên, chủ sử dụng lao động hoặc bất kỳ người nào khác thay mặt cho những người này. Đó là trọng tội có thể bị khởi tố. Bất kỳ người nào sẵn sàng và cố ý tham gia vào một hoạt động nhằm lừa dối chương trình chăm sóc sức khỏe, ví dụ như bằng cách nộp đơn yêu cầu bồi thường có tuyên bố sai hoặc lừa dối đều phạm tội gian lận chương trình chăm sóc sức khỏe.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nếu quý vị lo ngại về bất kỳ khoản lệ phí nào có trên hóa đơn hoặc mẫu Bảng Giải Thích Phúc Lợi bảo Hiểm, hoặc nếu quý vị biết hoặc nghi ngờ bất kỳ hoạt động phi pháp nào, hãy gọi cho Đường Dây Nóng Về Gian Lận của chương trình chúng tôi theo số miễn phí 1-800-977-3565 (TTY: 711). Đường Dây Nóng Về Gian Lận hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm. Tất cả các cuộc gọi đều tuyệt đối bí mật.

F. Các trường hợp nằm ngoài tầm kiểm soát của Wellcare by Health Net

Trong trường hợp thiên tai, chiến tranh, bạo loạn, nổi loạn dân sự, dịch bệnh, phá hủy hoàn toàn hoặc một phần cơ sở vật chất, vụ nổ nguyên tử hoặc sự giải phóng năng lượng hạt nhân khác, tình trạng khuyết tật của nhân viên nhóm y tế quan trọng, tình trạng khẩn cấp hoặc các sự kiện tương tự khác không nằm trong tầm kiểm soát của chương trình chúng tôi, khiến các cơ sở hoặc nhân viên của Wellcare by Health Net không thể cung cấp hoặc bố trí dịch vụ hoặc phúc lợi theo *Sổ Tay Thành Viên* này, nghĩa vụ cung cấp các dịch vụ hoặc phúc lợi đó của Wellcare by Health Net sẽ giới hạn ở yêu cầu là Wellcare by Health Net phải nỗ lực trên tinh thần thiện chí để cung cấp hoặc bố trí việc cung cấp các dịch vụ hoặc phúc lợi đó trong phạm vi cơ sở vật chất hoặc nhân viên sẵn có của mình.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Chương 12: Định nghĩa về các thuật ngữ quan trọng

Giới thiệu

Chương này bao gồm các thuật ngữ chính được sử dụng trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị với các định nghĩa. Các thuật ngữ được liệt kê theo thứ tự bảng chữ cái. Nếu quý vị không tìm thấy thuật ngữ mà quý vị đang tìm kiếm hoặc nếu quý vị cần thêm thông tin ngoài định nghĩa, hãy liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

Các hoạt động sinh hoạt hàng ngày (ADL): Những điều mọi người làm trong một ngày bình thường, chẳng hạn như ăn uống, sử dụng nhà vệ sinh, thay quần áo, tắm rửa hoặc đánh răng.

Trung tâm giải phẫu ngoại trú: Cơ sở giải phẫu cho bệnh nhân ngoại trú đối với các bệnh nhân không cần dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện và những bệnh nhân được dự kiến không cần quá 24 giờ chăm sóc.

Kháng cáo: Một cách để quý vị phản đối hành động của chúng tôi nếu quý vị nghĩ rằng chúng tôi đã làm sai. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định bảo hiểm bằng cách nộp đơn kháng cáo. **Chương 9**, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị giải thích các kháng cáo, bao gồm cả cách thức kháng cáo.

Sức Khỏe Hành Vi: Thuật ngữ toàn diện đề cập đến sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng dược chất.

Thuốc chính hiệu: Thuốc theo toa được sản xuất và bán bởi công ty ban đầu sản xuất ra loại thuốc đó. Thuốc chính hiệu có cùng thành phần với phiên bản thuốc gốc của loại thuốc đó. Các loại thuốc gốc được sản xuất và bán bởi các công ty thuốc khác.

Điều phối viên dịch vụ chăm sóc: Đầu mối chính làm việc với quý vị, với chương trình bảo hiểm sức khỏe và với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.

Kế hoạch chăm sóc: Tham khảo “Kế Hoạch Chăm Sóc Cá Nhân”.

Dịch Vụ Kế Hoạch Chăm Sóc Tùy Chọn (Dịch Vụ CPO): Dịch vụ bổ sung là các tùy chọn trong Kế Hoạch Chăm Sóc Cá Nhân (ICP) của quý vị. Những dịch vụ này không nhằm mục đích thay thế các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn mà quý vị được phép nhận trong Medi-Cal.

Nhóm chăm sóc: Tham khảo “Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành”.

Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (CMS): Cơ quan liên bang quản lý Medicare. **Chương 2**, Mục G, trang 32 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị giải thích cách liên lạc với CMS.

Dịch Vụ Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS): Chương trình dịch vụ tại cơ sở dành cho bệnh nhân ngoại trú cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, các dịch vụ xã hội, trị liệu cơ năng và âm ngữ trị liệu, chăm sóc cá nhân, đào tạo và hỗ trợ cho gia đình/người chăm sóc, các dịch vụ về dinh dưỡng, vận chuyển và các dịch vụ khác cho những thành viên danh đủ điều kiện đáp ứng các tiêu chí về tính đủ điều kiện được áp dụng.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Khiếu nại: Tuyên bố bằng văn bản hoặc bằng lời nói cho biết quý vị gặp vấn đề hoặc có mối lo ngại về các dịch vụ hoặc dịch vụ chăm sóc được bao trả của quý vị. Điều này bao gồm bất cứ mối lo ngại nào về chất lượng dịch vụ, chất lượng dịch vụ chăm sóc của quý vị, các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi hoặc các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi. Tên chính thức cho “tiến hành khiếu nại” là “nộp đơn khiếu nại”.

Cơ sở phục hồi chức năng ngoại trú toàn diện (CORF): Cơ sở chủ yếu cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng sau khi bị bệnh, tai nạn hoặc đại phẫu. Cơ sở này cung cấp một loạt các dịch vụ bao gồm vật lý trị liệu, các dịch vụ xã hội hoặc tâm lý, trị liệu hô hấp, trị liệu cơ năng, âm ngữ trị liệu và các dịch vụ đánh giá môi trường tại nhà.

Quyết định bảo hiểm: Quyết định về những phúc lợi nào mà chúng tôi bao trả. Bao gồm các quyết định về các thuốc và các dịch vụ được bao trả hoặc số tiền chúng tôi thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. **Chương 9**, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị giải thích cách yêu cầu chúng tôi ra quyết định bao trả.

Các thuốc được bao trả: Thuật ngữ chúng tôi sử dụng để chỉ tất cả các loại thuốc theo toa và thuốc mua tự do không cần toa (OTC) được chương trình của chúng tôi bao trả.

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

Đào tạo năng lực văn hóa: Đào tạo cung cấp hướng dẫn bổ sung cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi giúp họ hiểu rõ hơn về tiểu sử, giá trị và niềm tin của quý vị để điều chỉnh các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu về xã hội, văn hóa và ngôn ngữ của quý vị.

Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS): Cơ quan tiểu bang California quản lý Chương trình Medicaid (còn gọi là Medi-Cal).

Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (DMHC): Cơ quan tiểu bang California phụ trách quản lý các chương trình bảo hiểm sức khỏe. DMHC hỗ trợ các cá nhân giải quyết các kháng cáo và khiếu nại về các dịch vụ Medi-Cal. DMHC cũng tiến hành Đánh Giá Y Tế Độc Lập (IMR).

Hủy ghi danh: Quy trình chấm dứt tư cách thành viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi. Việc hủy ghi danh có thể là tự nguyện (lựa chọn của chính quý vị) hoặc không tự nguyện (không phải là lựa chọn của quý vị).

Chương Trình Nhu Cầu Đặc Biệt Đủ Điều Kiện Kép (D-SNP): Chương trình y tế phục vụ cho những cá nhân đủ điều kiện cho cả Medicare và Medi-Cal. Chương trình của chúng tôi là D-SNP.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Thiết bị y tế lâu bền (DME): Một số vật dụng được bác sĩ của quý vị chỉ định để sử dụng tại nhà riêng của quý vị. Các ví dụ về những thiết bị này bao gồm xe lăn, nạng, hệ thống đệm điện, vật tư cho bệnh tiểu đường, giường bệnh viện theo đơn đặt hàng của nhà cung cấp để sử dụng tại nhà, bơm truyền tĩnh mạch, thiết bị phát âm, thiết bị và vật tư cấp oxy, ống phun khí dung và khung tập đi.

Trường hợp cấp cứu: Trường hợp cấp cứu y tế là khi quý vị hoặc bất kỳ người nào khác có hiểu biết trung bình về sức khỏe và y khoa cho rằng quý vị có triệu chứng y tế cần được chăm sóc y tế ngay lập tức nhằm ngăn ngừa việc tử vong, mất bộ phận cơ thể hoặc mất hoặc suy giảm nghiêm trọng chức năng của bộ phận cơ thể (và nếu quý vị đang mang thai thì là khả năng mất thai nhi). Các triệu chứng y tế có thể là chấn thương nghiêm trọng hoặc đau nặng.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu: Các dịch vụ được bao trả được cung cấp bởi nhà cung cấp đã được đào tạo để cung cấp các dịch vụ cấp cứu và cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu về mặt y tế hoặc sức khỏe hành vi.

Trường hợp ngoại lệ: Sự cho phép nhận bảo hiểm cho một loại thuốc mà thông thường không được bao trả hoặc cho phép sử dụng thuốc mà không có một số các quy tắc và giới hạn.

Trợ Giúp Bổ Sung: Chương trình của Medicare nhằm trợ giúp những người có thu nhập và nguồn lực hạn chế để giảm chi phí các thuốc theo toa của Medicare Part D, chẳng hạn như phí bảo hiểm, khoản khấu trừ và khoản đồng thanh toán. Trợ Giúp Bổ Sung còn được gọi là “Trợ Cấp Thu Nhập Thấp” hay “LIS”.

Thuốc gốc: Thuốc theo toa được phê duyệt bởi chính phủ liên bang để sử dụng thay thế thuốc chính hiệu. Thuốc gốc có cùng thành phần như thuốc chính hiệu. Thông thường thuốc gốc rẻ hơn và có hiệu quả giống như thuốc chính hiệu.

Than Phiền: Một loại khiếu nại quý vị đưa ra về chúng tôi hoặc một trong các nhà cung cấp hoặc nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi. Bao gồm khiếu nại về chất lượng dịch vụ chăm sóc của quý vị hoặc chất lượng dịch vụ do chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị cung cấp.

Chương Trình Hỗ Trợ Và Tư Vấn Bảo Hiểm Y Tế (HICAP): Chương trình cung cấp các thông tin và tư vấn miễn phí, khách quan về Medicare. **Chương 2**, Mục E, trang 30 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị giải thích cách liên lạc với HICAP.

Chương trình bảo hiểm sức khỏe: Một tổ chức bao gồm các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe dài hạn và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Chương trình cũng có các điều phối viên chăm sóc để giúp quý vị quản lý tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và dịch vụ của quý vị. Tất cả họ làm việc cùng nhau để cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Đánh giá rủi ro sức khỏe: Đánh giá bệnh sử và tình trạng y tế hiện tại của quý vị. Được dùng để tìm hiểu về sức khỏe của quý vị và cách thức có thể thay đổi tình trạng đó trong tương lai.

Phụ tá chăm sóc sức khỏe tại gia: Một người cung cấp dịch vụ không cần kỹ năng của y tá hoặc nhà trị liệu được cấp phép, chẳng hạn như trợ giúp chăm sóc cá nhân (như tắm rửa, đi vệ sinh, thay quần áo hoặc tiến hành các bài tập được chỉ định). Phụ tá chăm sóc sức khỏe tại nhà không có giấy phép điều dưỡng hoặc cung cấp trị liệu.

Chăm sóc cuối đời: Chương trình chăm sóc và hỗ trợ cho những người có tiên lượng bệnh giai đoạn cuối nhằm giúp họ sống thoải mái. Tiên lượng bệnh giai đoạn cuối nghĩa là một người bị bệnh giai đoạn cuối và dự kiến chỉ còn sống được không quá sáu tháng.

- Người ghi danh có tiên lượng bệnh giai đoạn cuối có quyền chọn dịch vụ chăm sóc cuối đời.
- Nhóm chuyên gia được đào tạo đặc biệt và những người chăm sóc cung cấp dịch vụ chăm sóc bao quát toàn diện cho một người, kể cả nhu cầu về thể chất, tình cảm, xã hội và tinh thần.
- Chúng tôi phải cung cấp cho quý vị danh sách các nhà cung cấp cho giai đoạn cuối đời trong khu vực địa lý của quý vị.

Tính hóa đơn không đúng cách/không phù hợp: Tình huống trong đó nhà cung cấp (chẳng hạn như bác sĩ hoặc bệnh viện) tính hóa đơn dịch vụ cho quý vị nhiều hơn khoản chia sẻ chi phí của chương trình chúng tôi. Hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên nếu quý vị nhận được bất cứ hóa đơn nào mà quý vị không hiểu.

Vì chúng tôi thanh toán toàn bộ chi phí cho các dịch vụ của quý vị, quý vị **không** nợ bất kỳ khoản chia sẻ chi phí nào. Nhà cung cấp sẽ không tính hóa đơn cho quý vị cho bất kỳ chi phí nào đối với các dịch vụ này.

Đánh Giá Y Tế Độc Lập (IMR): Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu về các dịch vụ hoặc điều trị y tế của quý vị, quý vị có thể nộp đơn kháng cáo. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi và vấn đề của quý vị liên quan đến dịch vụ Medi-Cal, bao gồm vật tư DME và thuốc, quý vị có thể yêu cầu Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý California tiến hành IMR. IMR là một đánh giá trường hợp của quý vị do các bác sĩ không thuộc chương trình của chúng tôi thực hiện. Nếu quyết định IMR có lợi cho quý vị, chúng tôi phải cung cấp cho quý vị dịch vụ hoặc phương pháp điều trị quý vị yêu cầu. Quý vị không phải trả chi phí cho IMR.

Kế Hoạch Chăm Sóc Cá Nhân (ICP hoặc Kế Hoạch Chăm Sóc): Kế hoạch về các dịch vụ quý vị được nhận và cách thức quý vị sẽ nhận. Kế hoạch của quý vị có thể bao gồm các dịch vụ y tế, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Bệnh nhân nội trú: Thuật ngữ được sử dụng khi quý vị được nhập viện chính thức để nhận các dịch vụ y tế chuyên môn. Nếu quý vị không được nhập viện chính thức, quý vị có thể vẫn được coi là bệnh nhân ngoại trú thay vì là bệnh nhân nội trú ngay cả khi quý vị có ở lại bệnh viện qua đêm.

Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành (ICT hoặc Nhóm chăm sóc): Nhóm chăm sóc có thể bao gồm các bác sĩ, y tá, tư vấn viên hoặc các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác để giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng giúp quý vị lập kế hoạch chăm sóc.

Danh Sách Thuốc Được Bao Trữ (Danh Sách Thuốc): Danh sách các thuốc theo toa và thuốc mua tự do không cần toa (OTC) được chúng tôi bao trả. Chúng tôi chọn các thuốc trong danh sách này với sự giúp đỡ của các bác sĩ và dược sĩ. Danh Sách Thuốc cho quý vị biết nếu có bất cứ quy tắc nào mà quý vị cần tuân theo để nhận các thuốc của quý vị. Danh Sách Thuốc đôi khi còn được gọi là “danh mục”.

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS): Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn giúp cải thiện tình trạng y tế dài hạn. Hầu hết các dịch vụ này giúp quý vị ở tại nhà của mình vì thế quý vị không phải đi đến cơ sở điều dưỡng hoặc bệnh viện. LTSS bao gồm Dịch Vụ Cho Người Lớn Tại Cộng Đồng (CBAS) và Cơ Sở Điều Dưỡng (NF).

Chương trình trợ cấp cho người thu nhập thấp (LIS): Tham khảo “Trợ Giúp Bổ Sung”.

Chương Trình Đặt Mua Qua Bưu Điện: Một số chương trình có thể cung cấp chương trình đặt thuốc qua bưu điện nhằm cho phép quý vị mua thuốc theo toa được bao trả đủ dùng đến 3 ngày được gửi thẳng đến nhà quý vị. Đây có thể là cách tiết kiệm chi phí và thuận tiện để mua thuốc theo toa mà quý vị thường xuyên sử dụng.

Medi-Cal: Đây là tên của chương trình Medicaid ở California. Medi-Cal được điều hành bởi tiểu bang và được chính phủ tiểu bang và liên bang trợ cấp tài chính.

- Chương trình này giúp đỡ những người có thu nhập và nguồn lực hạn chế thanh toán cho các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn cũng như các chi phí y tế.
- Chương trình bao trả các dịch vụ và một số thuốc ngoài mà không được Medicare bao trả.
- Các chương trình của Medicaid khác nhau tùy từng tiểu bang, nhưng phần lớn chi phí chăm sóc sức khỏe sẽ được bao trả nếu quý vị đủ điều kiện tham gia cả Medicare và Medicaid.
- Tham khảo **Chương 2**, Mục H, trang 33 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thông tin về cách liên hệ Medi-Cal.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Các chương trình Medi-Cal: Các chương trình chỉ bao trả cho phúc lợi Medi-Cal chẳng hạn như các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn, thiết bị y tế và vận chuyển. Các phúc lợi Medicare là riêng biệt.

Cần thiết về mặt y tế: Thuật ngữ này mô tả các dịch vụ, vật tư hoặc các thuốc mà quý vị cần để ngăn ngừa, chẩn đoán hoặc điều trị một tình trạng bệnh lý hoặc duy trì tình trạng sức khỏe hiện tại của quý vị. Điều này bao gồm cả chăm sóc giúp quý vị không phải đến bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng. Đồng thời cũng có nghĩa là các dịch vụ, vật tư hoặc thuốc đáp ứng các tiêu chuẩn được chấp nhận trong y tế. Cần thiết về mặt y tế có nghĩa là tất cả các dịch vụ được bao trả hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, ngăn ngừa bệnh nặng hay khuyết tật nghiêm trọng, hay làm giảm bớt cơn đau nặng thông qua việc chẩn đoán hoặc điều trị căn bệnh, chứng bệnh hay chấn thương.

Medicare: Chương trình bảo hiểm y tế của liên bang dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới 65 tuổi bị một số khuyết tật và những người bị bệnh thận giai đoạn cuối (thường là những người bị suy thận vĩnh viễn cần thẩm tách hoặc cấy ghép thận). Những người có Medicare có thể nhận bảo hiểm y tế Medicare thông qua Original Medicare hoặc chương trình chăm sóc có quản lý (tham khảo “Chương trình bảo hiểm y tế”).

Medicare Advantage: Chương trình Medicare, còn được gọi là “Medicare Part C” hay “MA”, cung cấp các chương trình MA thông qua các công ty tư nhân. Medicare thanh toán cho các công ty này để bao trả các phúc lợi Medicare của quý vị.

Các dịch vụ được Medicare bao trả: Các dịch vụ được bao trả bởi Medicare Part A và Part B. Tất cả các chương trình bảo hiểm sức khỏe của Medicare, bao gồm cả chương trình của chúng tôi phải bao trả tất cả các dịch vụ được Medicare Part A và Part B bao trả.

Người ghi danh Medicare-Medi-Cal: Một người có đủ điều kiện để nhận cả bảo hiểm Medicare và Medi-Cal. Người ghi danh Medicare-Medi-Cal còn được gọi là “người có đủ điều kiện kép”.

Medicare Part A: Chương trình Medicare bao trả cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, chăm sóc sức khỏe tại nhà và chăm sóc cuối đời cần thiết về mặt y tế.

Medicare Part B: Chương trình Medicare bao trả các dịch vụ (như xét nghiệm, giải phẫu và thăm khám với bác sĩ) và các vật tư (như xe lăn và khung tập đi) cần thiết về mặt y tế để điều trị một căn bệnh hoặc tình trạng. Medicare Part B cũng bao trả nhiều dịch vụ phòng ngừa và khám sàng lọc.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Medicare Part C: Chương trình Medicare, còn được gọi là “Medicare Advantage” hay “MA” cho phép các công ty bảo hiểm y tế tư nhân cung cấp các phúc lợi Medicare qua Chương trình Medicare Advantage.

Medicare Part D: Chương trình phúc lợi thuốc theo toa của Medicare. Chúng tôi gọi tắt chương trình này là “Part D”. Part D bao trả các loại thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú, vắc-xin và một số vật tư không được bao trả bởi Medicare Part A hoặc Part B hoặc Medi-Cal. Chương trình của chúng tôi bao gồm Medicare Part D.

Thuốc Medicare Part D: Thuốc được bao trả theo Medicare Part D. Quốc hội đặc biệt loại trừ một số loại thuốc nhất định khỏi phạm vi bao trả theo Part D. Medi-Cal có thể bao gồm một số loại thuốc này.

Quản Lý Trị Liệu Bằng Thuốc: Một nhóm dịch vụ riêng biệt hoặc nhóm các dịch vụ do các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cung cấp, bao gồm các dược sĩ, nhằm đảm bảo kết quả trị liệu tốt nhất cho bệnh nhân. Tham khảo **Chương 5**, Mục G2, trang 165 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin.

Thành viên (thành viên chương trình của chúng tôi hoặc thành viên chương trình): Người tham gia Medicare và Medi-Cal đủ điều kiện để nhận các dịch vụ được bao trả đã ghi danh vào chương trình của chúng tôi và có ghi danh đã được xác nhận bởi các Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (CMS) và tiểu bang.

Sổ Tay Thành Viên và Thông Tin Tiết Lộ: Tài liệu này cùng với mẫu đơn ghi danh của quý vị và bất kỳ giấy tờ đính kèm nào khác hoặc phụ lục giải thích về bảo hiểm của quý vị, điều chúng tôi phải làm, quyền của quý vị và điều quý vị phải làm với tư cách là thành viên chương trình của chúng tôi.

Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên: Bộ phận trong chương trình của chúng tôi có trách nhiệm trả lời các thắc mắc của quý vị về tư cách thành viên, phúc lợi, khiếu nại và kháng cáo. Tham khảo **Chương 2**, Mục A, trang 21 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thêm thông tin về Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên.

Nhà thuốc trong mạng lưới: Nhà thuốc (hiệu thuốc) đồng ý bán các thuốc theo toa cho các thành viên trong chương trình của chúng tôi. Chúng tôi gọi các nhà thuốc này là “nhà thuốc trong mạng lưới” vì họ đã đồng ý làm việc với chương trình của chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi bao trả cho các thuốc theo toa của quý vị chỉ khi các thuốc đó được mua tại một trong các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nhà cung cấp trong mạng lưới: “Nhà cung cấp” là thuật ngữ chung chúng tôi sử dụng cho các bác sĩ, y tá và những người khác cung cấp các dịch vụ và dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Thuật ngữ này cũng bao gồm bệnh viện, các cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia, phòng khám và các địa điểm khác cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, các thiết bị y tế và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn cho quý vị.

- Các nhà cung cấp được Medicare và tiểu bang cấp phép hoặc chứng nhận để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Chúng tôi gọi là “các nhà cung cấp trong mạng lưới” khi họ đồng ý làm việc với chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi, chấp nhận khoản thanh toán của chúng tôi và không tính phí phụ trội cho các thành viên của chúng tôi.
- Trong khi quý vị là thành viên trong chương trình của chúng tôi, quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới để nhận các dịch vụ được bao trả. Các nhà cung cấp trong mạng lưới còn được gọi là “các nhà cung cấp trong chương trình”.

Cơ sở hoặc nhà điều dưỡng: Nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc cho những người không thể nhận dịch vụ chăm sóc tại nhà nhưng không cần phải nằm viện.

Thanh tra viên: Một văn phòng ở tiểu bang của quý vị hoạt động với tư cách là bên biện hộ thay mặt cho quý vị. Họ có thể trả lời các câu hỏi nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại và có thể giúp quý vị hiểu cần phải làm gì. Dịch vụ thanh tra viên là miễn phí. Quý vị có thể tìm thêm thông tin trong **Chương 2**, Mục I, trang 34 và **Chương 9**, Mục D, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Xác định của tổ chức: Chương trình của chúng tôi đưa ra quyết định của tổ chức khi chúng tôi hoặc một trong các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi đưa ra quyết định về việc dịch vụ có được bao trả hay không hoặc số tiền quý vị thanh toán cho các dịch vụ được bao trả. Quyết định của tổ chức được gọi là “quyết định bảo hiểm”.

Chương 9, Mục E, trang 214 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị giải thích các quyết định bảo hiểm.

Original Medicare (Medicare truyền thống hoặc Medicare tính phí theo mỗi dịch vụ): Chính phủ cung cấp chương trình Original Medicare. Theo Original Medicare, các dịch vụ được bao trả bằng cách chi trả cho bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác các khoản tiền do Quốc hội quy định.

- Quý vị có thể đến khám với bất kỳ bác sĩ, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác chấp nhận Medicare. Original Medicare có hai phần: Part A (bảo hiểm bệnh viện) và Part B (bảo hiểm y tế).
- Original Medicare được cung cấp ở mọi nơi tại Hoa Kỳ.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Nếu quý vị không muốn tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị có thể chọn Original Medicare.

Nhà thuốc ngoài mạng lưới: Nhà thuốc không đồng ý làm việc với chương trình của chúng tôi để điều phối hoặc cung cấp các thuốc được bao trả cho các thành viên trong chương trình của chúng tôi. Chương trình của chúng tôi không bao trả cho hầu hết các loại thuốc mà quý vị nhận được từ các nhà thuốc ngoài mạng lưới trừ khi có áp dụng một số điều kiện nhất định.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc Cơ sở ngoài mạng lưới: Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc cơ sở không được sử dụng, sở hữu hoặc điều hành bởi chương trình của chúng tôi và không ký kết hợp đồng cung cấp các dịch vụ được bao trả cho các thành viên trong chương trình của chúng tôi. **Chương 3**, Mục D4, trang 55 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị giải thích các nhà cung cấp hoặc cơ sở ngoài mạng lưới.

Thuốc mua tự do không cần toa (OTC): Thuốc không theo toa là các loại thuốc mà một người có thể mua mà không cần toa của chuyên gia chăm sóc sức khỏe.

Part A: Tham khảo “Medicare Part A”.

Part B: Tham khảo “Medicare Part B”.

Part C: Tham khảo “Medicare Part C”.

Part D: Tham khảo “Medicare Part D”.

Thuốc Part D: Tham khảo “Thuốc Medicare Part D”.

Thông tin sức khỏe cá nhân (còn được gọi là Thông tin sức khỏe được bảo vệ) (PHI): Thông tin về quý vị và sức khỏe của quý vị như tên, địa chỉ, số an sinh xã hội, lần thăm khám với bác sĩ và bệnh sử của quý vị. Tham khảo Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư của chúng tôi để biết thêm thông tin về cách thức chúng tôi bảo vệ, sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị, cũng như các quyền của quý vị liên quan đến PHI của mình.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP): Bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác mà quý vị sẽ đến gặp trước tiên để giải quyết hầu hết các vấn đề về sức khỏe. Họ sẽ đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết để giúp quý vị luôn khỏe mạnh.

- Họ cũng có thể trao đổi với các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác về dịch vụ chăm sóc cho quý vị và giới thiệu quý vị tới gặp họ.
- Trong rất nhiều chương trình bảo hiểm sức khỏe của Medicare, quý vị phải tới khám tại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của mình trước khi tới khám tại bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



- Tham khảo **Chương 3**, Mục D, trang 48 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thông tin về việc nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính.

Sự chấp thuận trước: Phê duyệt mà quý vị phải có được từ chúng tôi trước khi quý vị có thể nhận được dịch vụ hoặc thuốc cụ thể hoặc thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài mạng lưới. Chương trình của chúng tôi có thể không bao trả cho dịch vụ hoặc thuốc nếu quý vị không được phê duyệt trước.

Chương trình của chúng tôi bao trả một số dịch vụ y tế trong mạng lưới chỉ khi bác sĩ của quý vị hay nhà cung cấp khác trong mạng lưới nhận được sự chấp thuận trước từ chúng tôi.

- Các dịch vụ được bao trả cần sự chấp thuận trước được đánh dấu trong **Chương 4**, Mục D, trang 80 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Chương trình của chúng tôi chỉ bao trả một số loại thuốc nếu quý vị được chúng tôi chấp thuận trước.

- Các loại thuốc được bao trả cần sự chấp thuận trước được đánh dấu trong *Danh Sách Thuốc Được Bao Trả*.

Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện dành cho Người Cao Tuổi (PACE): Chương trình bao trả các phúc lợi Medicare và Medi-Cal cho những người từ 55 tuổi trở lên và cần mức độ chăm sóc cao hơn khi sống ở nhà.

Bộ Phận Giả và Thiết Bị Chỉnh Hình: Các thiết bị y tế do bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác yêu cầu bao gồm nhưng không giới hạn ở nẹp tay, lưng và cổ; tay chân giả; mắt giả; và các thiết bị cần thiết để thay thế một bộ phận cơ thể hoặc chức năng bên trong, bao gồm vật tư hậu môn nhân tạo và liệu pháp dinh dưỡng dành cho đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa.

Tổ Chức Cải Thiện Chất Lượng (QIO): Một nhóm các bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác giúp cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc cho những người tham gia Medicare. Chính quyền liên bang trả lương cho QIO để kiểm tra và cải thiện việc chăm sóc bệnh nhân. Tham khảo **Chương 2**, Mục F, trang 31 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để biết thông tin về QIO.

Giới hạn số lượng: Giới hạn về số thuốc quý vị có thể nhận được. Chúng tôi có thể giới hạn số lượng thuốc mà chúng tôi bao trả trên mỗi toa thuốc.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Sự giới thiệu: Sự giới thiệu là sự chấp thuận của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) để sử dụng một nhà cung cấp khác không phải là PCP của quý vị. Nếu quý vị không nhận được sự chấp thuận trước thì chúng tôi có thể sẽ không chi trả cho dịch vụ đó. Quý vị không cần giấy giới thiệu đến khám một số bác sĩ chuyên khoa nhất định, chẳng hạn như bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về giấy giới thiệu trong **Chương 3**, Mục B, trang 45 và **Chương 4**, Mục D, trang 80 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Dịch vụ phục hồi: Phương pháp điều trị quý vị nhận được để giúp quý vị phục hồi sau khi bị bệnh, tai nạn hoặc đại phẫu. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ phục hồi, tham khảo **Chương 4**, Mục D trang 80 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị.

Dịch vụ nhạy cảm: Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe tình dục và sinh sản, kế hoạch hóa gia đình, truyền nhiễm qua đường tình dục (STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn sử dụng chất kích thích, chăm sóc khẳng định giới tính và bạo lực từ người thân.

Khu vực dịch vụ: Khu vực địa lý nơi chương trình bảo hiểm sức khỏe chấp nhận thành viên nếu chương trình này có giới hạn đối với tư cách thành viên dựa vào nơi họ sinh sống. Đối với các chương trình có giới hạn về bác sĩ và bệnh viện mà quý vị có thể sử dụng, các chương trình này nói chung hạn chế các khu vực quý vị có thể nhận các dịch vụ định kỳ (không phải cấp cứu). Chỉ những người sống trong khu vực dịch vụ của chúng tôi mới có thể nhận chương trình của chúng tôi.

Phản chia sẻ chi phí: Phần chi phí dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị mà quý vị có thể phải trả mỗi tháng trước khi các phúc lợi của quý vị có hiệu lực. Số tiền thuộc phản chia sẻ chi phí của quý vị thay đổi phụ thuộc vào thu nhập và các nguồn lực của quý vị.

Cơ sở điều dưỡng chuyên môn (SNF): Cơ sở điều dưỡng có các nhân viên và thiết bị để cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và trong hầu hết các trường hợp là các dịch vụ phục hồi chức năng chuyên môn và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có liên quan khác.

Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn (SNF): Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn và các dịch vụ phục hồi được cung cấp liên tục và hàng ngày tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn. Ví dụ về dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn bao gồm vật lý trị liệu hoặc tiêm truyền tĩnh mạch (IV) mà y tá đã đăng ký hoặc bác sĩ có thể cung cấp.

Bác sĩ chuyên khoa: Một bác sĩ cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho một chứng bệnh hoặc bộ phận cơ thể cụ thể.

Nhà thuốc chuyên dụng: Tham khảo Chương 5, Mục A5, trang 149 trong *Sổ Tay Thành Viên* của quý vị để tìm hiểu thêm về nhà thuốc chuyên dụng.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Điều Trần Cấp Tiểu Bang: Nếu bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác yêu cầu dịch vụ Medi-Cal mà chúng tôi sẽ không phê duyệt hoặc chúng tôi sẽ không tiếp tục thanh toán cho dịch vụ Medi-Cal mà quý vị đã có, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang. Nếu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang ra quyết định có lợi cho quý vị, chúng tôi phải cung cấp cho quý vị dịch vụ quý vị yêu cầu.

Trị liệu từng bước: Quy tắc bảo hiểm yêu cầu quý vị thử dùng một loại thuốc khác trước khi chúng tôi bao trả cho loại thuốc quý vị yêu cầu.

Thu Nhập An Sinh Bổ Sung (SSI): Phúc lợi hàng tháng mà Sở An Sinh Xã Hội chi trả cho những người có thu nhập và nguồn lực hạn chế bị khuyết tật, khiếm thị hoặc từ 65 tuổi trở lên. Các phúc lợi SSI không giống với các phúc lợi An Sinh Xã Hội. SSI tự động cung cấp bảo hiểm Medi-Cal.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp: Dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được để điều trị bệnh, chấn thương hoặc tình trạng bất ngờ mà không phải là trường hợp cấp cứu nhưng cần được chăm sóc ngay lập tức. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết khẩn cấp từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới khi các nhà cung cấp trong mạng lưới không thể cung cấp hoặc quý vị không thể tiếp cận họ.

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.



Nondiscrimination Notice

Discrimination is against the law. Wellcare by Health Net follows State and Federal civil rights laws. Wellcare by Health Net does not unlawfully discriminate, exclude people, or treat them differently because of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity, or sexual orientation.

Wellcare by Health Net provides:

- Free aids and services to people with disabilities to help them communicate better, such as:
 - o Qualified sign language interpreters
 - o Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - o Qualified interpreters
 - o Information written in other languages

If you need these services, contact Wellcare by Health Net by calling **1-800-431-9007**. Between October 1 to March 31, you can call us 7 days a week from 8 a.m. to 8 p.m. From April 1 to September 30, you can call us Monday through Friday from 8 a.m. to 8 p.m. A messaging system is used after hours, weekends, and on federal holidays. If you cannot hear or speak well, please call **TTY 711**. Upon request, this document can be made available to you in braille, large print, audiocassette, or electronic form. To obtain a copy in one of these alternative formats, please call or write to:

Wellcare by Health Net
21281 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
1-800-431-9007
TTY: 711

How to File a Grievance

If you believe that Wellcare by Health Net has failed to provide these services or unlawfully discriminated in another way on the basis of sex, race, color, religion, ancestry, national origin, ethnic group identification, age, mental disability, physical disability, medical condition, genetic information, marital status, gender, gender identity, or sexual orientation, you can file a grievance with Member Services. You can file a grievance by phone, in writing, in person, or electronically:

- **By phone:** Contact Wellcare by Health Net's Civil Rights Coordinator by calling **1-866-458-2208**. Between 8 a.m. and 5 p.m., Monday through Friday. Or, if you cannot hear or speak well, please call **TTY 711**.
- **In writing:** Fill out a complaint form or write a letter and send it to:
Wellcare Civil Rights Coordinator
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 91409-9103
- **In person:** Visit your doctor's office or Wellcare by Health Net and say you want to file a grievance.
- **Electronically:** Visit Wellcare by Health Net's website at **www.wellcare.com/healthnetCA**.

Office of Civil Rights – California Department of Health Care Services

You can also file a civil rights complaint with the California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights by phone, in writing, or electronically:

- **By phone:** Call **1-916-440-7370**. If you cannot speak or hear well, please call **TTY 711 (Telecommunications Relay Service)**.
- **In writing:** Fill out a complaint form or send a letter to:
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
Complaint forms are available at http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx
- **Electronically:** Send an email to **CivilRights@dhcs.ca.gov**.

Office of Civil Rights – U.S. Department of Health and Human Services

If you believe you have been discriminated against on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by phone, in writing, or electronically:

- **By phone:** Call **1-800-368-1019**. If you cannot speak or hear well, please call **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **In writing:** Fill out a complaint form or send a letter to:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- **Electronically:** Visit the Office for Civil Rights Complaint Portal at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

English: ATTENTION: If you need help in your language call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-800-431-9007** (TTY: **711**). These services are free of charge.

العربية (Arabic): انتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فاتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**) تتوفر أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقات مثل المستندات بطريقة برايل وبطباعة كبيرة. اتصل على الرقم **1-800-431-9007** (TTY: **711**) وهذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian): Ուշադրություն. Եթե Ձեր լեզվով օգնության կարիք ունեք, զանգահարեք **1-800-431-9007** (TTY` **711**): Հասանելի են նաև օգնություն և ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, ինչպիսիք են՝ բրայլյան և խոշոր տառերով փաստաթղթերը: Զանգահարեք **1-800-431- 9007** (TTY` **711**): Այս ծառայություններն անվճար են:

ភាសាខ្មែរ (Cambodian): ចំណាំ: ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាបស្ចឹម ឬសូមទូរសព្ទទៅលេខ **1-800-431-9007** (TTY: **711**)។ ជំនួយនិងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរធំសម្រាប់ជនពិការភ្នែក និងពុម្ពអក្សរធំ ក៏មានផងដែរ។ សូមទូរសព្ទទៅលេខ **1-800-431- 9007** (TTY: **711**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃនោះទេ។

中文 (Chinese): 注意: 如果您需要以您母语提供的协助, 请致电 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。我们也为残疾人士提供辅助和服务, 例如点字和大字体印刷的文件。请致电 **1-800-431-9007** (TTY: **711**)。这些服务为免费服务。

فارسی (Farsi): توجه: اگر نیاز به کمک به زبان خودتان دارید با شماره **1-800-431-9007** (TTY: **711**) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات برای افراد دارای معلولیت نیز در دسترس است, مانند اسناد با خط بزرگ و چاپ درشت. با شماره **1-800-431-9007** (TTY **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان است.

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में मदद चाहिए, तो **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. विकलांग लोगों के लिए ब्रेल और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ जैसी सहायता और सेवाएं उपलब्ध हैं. **1-800-431-9007** (TTY: **711**) पर कॉल करें. ये सेवाएं नि:शुल्क हैं.

Lus Hmoob (Hmong): TSEEM CEEB: : Yog koj xav tau kev pab ua koj hom lus hu rau **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Tsis tas li ntawd, kuj tseem muaj cov kev pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li cov ntaub ntawv Ua Ntawv Su thiab cov ntawv loj. Hu rau **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese): 注意: 言語のヘルプが必要な場合は **1-800-431-9007** (TTY: **711**) までお電話ください。障害をお持ちの方には、点字や大判プリントなどの補助機能やサービスもご利用になれます。 **1-800-431-9007** (TTY: **711**) までお電話ください。これらのサービスは無料です。

한국어(Korean): 주의: 귀하의 구사 언어로 도움을 받으셔야 한다면 **1-800-431-9007** (TTY: **711**) 번으로 연락해 주십시오. 점자 및 큰 활자 인쇄 형식으로 된 문서 등 장애인을 위한 도움 및 서비스도 제공됩니다. **1-800-431-9007**(TTY: **711**)번으로 연락해 주십시오. 해당 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian): ສໍາຄັນ: ຖ້າວ່າທ່ານຕ້ອງການການຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໂທ **1-800-431-9007** (TTY: **711**). ນອກຈາກນີ້ ຍັງມີການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ເປັນຕົວອັກສອນ ນູນ ແລະ ຕົວພິມຂະໜາດໃຫຍ່ ໂທ **1-800-431-9007** (TTY: **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນຟຣີ

Mienh (Mien): Liouh Eix: Oix se meih oix nongc zuqc gorngv mienh wac daih taengx meih, cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Yie mbuo hac haih nongc mienh wac daih taengx waic fangx nyei mienh, hnangv zing mangc mv buatc lamh nyei mienh nongc nyei nzangc caux domh nzangc wenh jienx. Cingv meih mboqv dienx wac **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Naiv deix bong zouc gong se maiv siou zinh nyanh nyei.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ **1-800-431-9007** (TTY: **711**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸਹਾਇਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਰੇਲ ਲਿਪੀ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਛਾਪੇ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। **1-800-431-9007** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (TTY: **711**)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: если вам требуется помощь на родном языке, позвоните по номеру **1-800-431-9007** (телетайп: **711**). Также доступны сопутствующая помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, такие как материалы, напечатанные крупным шрифтом и шрифтом Брайля. Позвоните по номеру **1-800-431-9007** (телетайп: **711**). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish): ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). También están disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en Braille y letra grande. Llame al **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Tagalog): PAALALA: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Available din ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, gaya ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Walang bayad ang mga serbisyo ng ito.

ภาษาไทย (Thai): หมายเหตุ: หากต้องการความช่วยเหลือในภาษาของคุณ โปรดโทรไปท **1-800-431-9007** (TTY: **711**) เรามีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น เอกสารที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่ใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ ด้วยเช่นกัน โปรดโทรไปที่ **1-800-431-9007** (TTY: **711**) บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่าย

Українська (Ukrainian): УВАГА! Якщо ви потребуєте підтримки своєю мовою, телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Також доступні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте за номером **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Ці послуги є безкоштовними.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của quý vị, hãy gọi số **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Các hỗ trợ và dịch vụ dành cho người khuyết tật, chẳng hạn như tài liệu bằng chữ nổi và chữ chữ lớn cũng được cung cấp. Hãy gọi số **1-800-431-9007** (TTY: **711**). Các dịch vụ này được miễn phí.

Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của Wellcare by Health Net

GỌI	1-800-431-9007 Các cuộc gọi tới số này đều miễn phí. Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc. Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên cũng có các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.
TTY	711 Số điện thoại này yêu cầu thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn về nghe hoặc nói. Các cuộc gọi tới số này đều miễn phí. Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Tuy nhiên, xin lưu ý trong các ngày cuối tuần và ngày lễ từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, hệ thống điện thoại tự động của chúng tôi có thể trả lời cuộc gọi của quý vị. Vui lòng để lại tên và số điện thoại, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc.
THƯ	Wellcare by Health Net PO Box 748658 Los Angeles, CA 90074-8658
TRANG WEB	www.wellcare.com/healthnetCA

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi cho Wellcare by Health Net theo số 1-800-431-9007 (TTY: 711). Từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai - Chủ Nhật, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9, nhân viên đại diện sẽ làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 a.m. đến 8 p.m. Cuộc gọi này được miễn phí.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.wellcare.com/healthnetCA.

