

Hướng Dẫn Nhận Chăm Sóc Y Tế Chất Lượng

2023

Mục Lục

Hướng Dẫn Nhận Chăm Sóc Y Tế Chất Lượng của Quý Vị	2	Dịch vụ sức khỏe hành vi khẩn cấp.....	13
Số liên hệ về chăm sóc sức khỏe.....	2	Nhận dịch vụ chăm sóc cho những nhu cầu sức khỏe đặc biệt	13
Truy cập trang web của chúng tôi	5	Dịch vụ ngoài mạng lưới	13
Cổng thông tin thành viên.....	5	Giờ hoạt động của dịch vụ	14
Danh Mục Nhà Cung Cấp Trực Tuyến	7	Quý vị cần làm gì khi cần dịch vụ chăm sóc ngoài giờ làm việc hoặc chăm sóc khẩn cấp....	14
Chương Trình Và Kế Hoạch Cải Thiện Chất Lượng của Molina.....	7	Về phúc lợi thuốc.....	14
Hướng dẫn giúp quý vị luôn khỏe mạnh	8	Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị.....	15
Trợ giúp bổ sung cho các vấn đề sức khỏe mạn tính.....	9	Quyền và trách nhiệm của quý vị	16
Sức khỏe cộng đồng	9	Ý kiến thứ hai	17
Công cụ tự quản lý và Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe	11	Khiếu nại và kháng nghị	17
Chương Trình An Toàn của Bệnh Nhân	11	Nếu có thắc mắc, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711).	17
Cách chúng tôi làm việc với nhà cung cấp để đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị.....	12	Quyền kháng nghị quyết định từ chối.....	17
Xem thông tin mới	12	Quyền của quý vị về Chỉ Thị Trước.....	17
Dịch vụ ngôn ngữ	12		
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ	12		
Dịch vụ sức khỏe hành vi	12		



Hướng Dẫn Nhận Chăm Sóc Y Tế Chất Lượng của Quý Vị

Việc phát hành Hướng Dẫn Nhận Chăm Sóc Y Tế Chất Lượng (Hướng Dẫn) năm 2023 của Molina Healthcare giúp quý vị tìm hiểu về các chương trình và dịch vụ dành cho quý vị. Trong hướng dẫn này, quý vị có thể đọc về Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng và các dịch vụ của chúng tôi giúp quý vị khỏe mạnh và chăm sóc bất kỳ tình trạng sức khỏe nào mà quý vị có thể có.

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

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

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

Số liên hệ về chăm sóc sức khỏe

Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên của Molina có thể: <ul style="list-style-type: none">• Giải đáp thắc mắc về chương trình chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ của quý vị.• Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP).• Cho quý vị biết địa điểm nhận dịch vụ chăm sóc.• Cung cấp dịch vụ phiên dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh• Cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều
Đường Dây Y Tá Tư Vấn và Đường Dây Hỗ Trợ Khủng Hoảng Về Sức Khỏe Hành Vi 24 Giờ	Trao đổi với y tá chính quy bất kỳ lúc nào quý vị có thắc mắc về sức khỏe của mình. Sẵn sàng giúp đỡ 24/7	Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 Giờ Tiếng Anh và các Ngôn Ngữ Khác: (888) 275-8750 Tiếng Tây Ban Nha: (866) 648-3537 TTY: 711 Đối với Khủng Hoảng Sức Khỏe Hành Vi: hãy gọi hoặc nhắn tin đến số 988

Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Chăm sóc khẩn cấp trực tuyến Teladoc 24/7	Thăm khám các bệnh nhẹ hoặc vấn đề về sức khỏe hành vi với bác sĩ có chứng chỉ của hội đồng y khoa qua điện thoại hoặc video thông qua Teladoc mà không cần rời khỏi nhà.	Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 TTY: 711 member.teladoc.com/molinawa
Quản lý sức khỏe*	<p>Quý vị có mắc bệnh trạng mạn tính không? Chúng tôi cung cấp các chương trình để giúp quý vị quản lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bệnh hen suyễn • Bệnh trầm cảm • Bệnh tiểu đường • Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD) • Suy tim • Huyết áp cao • Cân nặng (tư vấn dinh dưỡng) • Bỏ hút thuốc (cai thuốc lá) • Rối loạn do sử dụng chất gây nghiện <p>Để biết thêm chi tiết về cách hội đủ điều kiện tham gia và sử dụng các dịch vụ của chương trình này, hãy gọi cho bộ phận Quản Lý Sức Khỏe.</p>	Bộ phận Quản Lý Sức Khỏe (866) 891-2320 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 6 giờ sáng – 6 giờ chiều, Giờ Thái Bình Dương
Hướng dẫn sức khỏe*	<p>Tìm hiểu thêm về sống khỏe mạnh và duy trì sức khỏe. Nhận thông tin chi tiết về các chương trình giúp quý vị cải thiện sức khỏe của mình, như ngừng hút thuốc và quản lý cân nặng của mình. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng các chương trình này.</p>	Bộ phận Hướng Dẫn Sức Khỏe (866) 472-9483 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 6 giờ sáng – 6 giờ chiều
Khám sàng lọc thai sản và hỗ trợ sản khoa rủi ro cao*	<p>Giúp quý vị có chu kỳ thai sản khỏe mạnh và em bé khỏe mạnh. Tham gia chương trình thai sản của chúng tôi để tiếp cận các sàng lọc giúp quý vị và em bé của quý vị khỏe mạnh nhất có thể. Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên có thể giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng chương trình này.</p>	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều
Quản lý trường hợp*	<p>Người Quản Lý Trường Hợp sẽ đánh giá tình trạng sức khỏe của quý vị và xem xét các phúc lợi cũng như nguồn lực. Chương trình này có thể giúp quý vị sống khỏe mạnh hơn. Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên sẽ giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng các dịch vụ này.</p>	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều

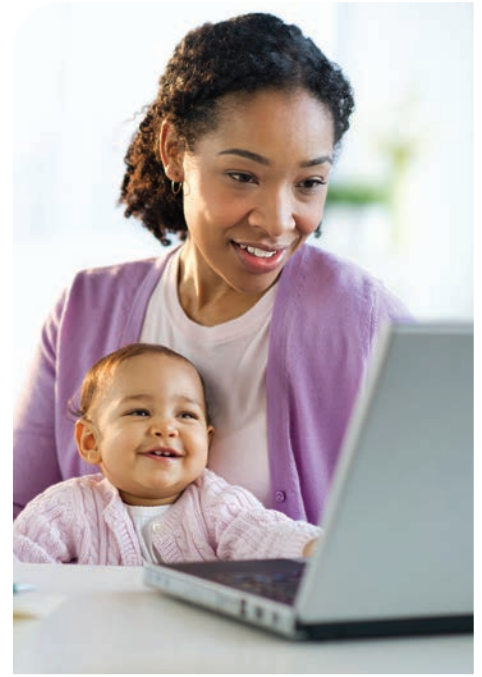
Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Quản lý trường hợp phức tạp*	Nếu quý vị có các bệnh mạn tính, chúng tôi cung cấp hỗ trợ để đơn giản hóa các dịch vụ quý vị cần. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu cách sử dụng các chương trình này.	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều
Chương trình Chuyển Tiếp Chăm Sóc*	Khi quý vị xuất viện hoặc rời viện dưỡng lão, các huấn luyện viên sẽ giúp quý vị chuyển tiếp từ môi trường này sang một môi trường khác. Họ sẽ giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần tại nhà. Gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên để tìm hiểu thêm.	Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 TTY: 711 Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều
U.S Department of Health and Human Services (HHS) (Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ) Office for Civil Rights (OCR) (Văn Phòng Dân Quyền)	OCR bảo vệ quý vị khỏi hành vi phân biệt đối xử trong các hoạt động chăm sóc sức khỏe và dịch vụ xã hội. Cơ quan này cũng bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị.	Office for Civil Rights (OCR) (Văn Phòng Dân Quyền) (800) 368-1019 Số điện thoại miễn cước TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Medicare	Bảo hiểm y tế do chính phủ liên bang cung cấp cho hầu hết những người từ 65 tuổi trở lên. Medicare giúp chi trả cho việc chăm sóc sức khỏe nhưng không bao trả toàn bộ chi phí y tế.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY: (877) 486-2048 Medicare.gov
Dịch Vụ Khách Hàng Chương Trình Apple Health của Health Care Authority (HCA)	Thay đổi hoặc hủy ghi danh chương trình chăm sóc có quản lý Apple Health của quý vị. Cách nhận các dịch vụ được bao trả của Apple Health không có trong chương trình của Molina. Các câu hỏi về thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.	Bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Chương Trình Apple Health Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ chiều Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne http://www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi số (800) 562-3022.
Washington Healthplanfinder	Các thay đổi đối với tài khoản của quý vị, chẳng hạn như: <ul style="list-style-type: none"> • Thay đổi địa chỉ, • Thay đổi thu nhập, • Tình trạng hôn nhân, • Tình trạng mang thai và • Sinh hoặc nhận con nuôi. 	Washington Healthplanfinder Thứ Hai – Thứ Sáu 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 wahealthplanfinder.org

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

Truy cập trang web của chúng tôi

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

- Phúc lợi và dịch vụ
- Khoản đồng thanh toán hoặc các phí khác (nếu áp dụng)
- Những điều cần làm nếu quý vị có hóa đơn yêu cầu thanh toán
- Các Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ) và câu trả lời
- Thông tin chi tiết về nhà thuốc như:
 - Các thuốc mà chương trình của quý vị bao trả
 - Giới hạn về thuốc hoặc số lượng
 - Cách yêu cầu một ngoại lệ đối với thuốc không nằm trong Danh Sách Thuốc Ưu Tiên
 - Thay thế thuốc gốc
 - Trị liệu xen kẽ (các loại thuốc khác nhau có tác dụng tương tự)
 - Liệu pháp từng bước (bao trả cho một loại thuốc trước khi chúng tôi bao trả một loại thuốc khác)
- Hướng dẫn về y tế phòng ngừa và lịch tiêm vắc-xin
- Cách nhận dịch vụ chăm sóc chuyên khoa và dịch vụ tại bệnh viện
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chuyên khoa có sẵn
- Quy trình Quản Lý Sử Dụng (Utilization Management, UM) như:
 - Xem xét trước khi nhận dịch vụ
 - Xem xét đồng thời khẩn cấp
 - Xem xét sau khi nhận dịch vụ
 - Cách nộp kháng nghị



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

Cổng thông tin thành viên

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

- Điền thông tin Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe (HRA) của quý vị
- Tìm kiếm nhà thuốc tại địa phương
- Nhận trợ giúp với:
 - Ăn uống lành mạnh
 - Quản lý cân nặng và chỉ số khối cơ thể (BMI) của quý vị
 - Xem quý vị có bị trầm cảm hoặc thiếu động lực hay không
 - Kiểm soát căng thẳng
 - Vận động cơ thể

- Cai sử dụng thuốc lá
- Sàng lọc ung thư
- Vắc-xin
- Quản lý việc sử dụng đồ uống có cồn
- Yêu cầu hoặc in thẻ ID thành viên
- Cập nhật thông tin cá nhân:
 - Số điện thoại
 - Email
 - Địa chỉ gửi thư
 - Ngôn ngữ ưu tiên
 - chủng tộc/dân tộc
 - Danh xưng
 - Bản dạng giới
 - Khuynh hướng tính dục
- Chọn hoặc thay đổi bác sĩ
- Xem hồ sơ sức khỏe của quý vị
- Tìm hiểu cách nhận giấy giới thiệu
- Nhận lời khuyên về sức khỏe từ Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 Giờ, 7 ngày mỗi tuần
- Gửi email đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên

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

Để tạo tài khoản trên máy tính của quý vị:

Bước 1: Truy cập vào [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com)

Bước 2: Nhập số ID Thành Viên Molina, ngày tháng năm sinh và mã bưu điện

Bước 3: Nhập địa chỉ email của quý vị

Bước 4: Tạo mật khẩu

Để tạo tài khoản trên điện thoại của quý vị:

Bước 1: Tìm ứng dụng di động My Molina trên cửa hàng Apple Store hoặc Google Play

Bước 2: Tải ứng dụng di động My Molina xuống điện thoại của quý vị

Bước 3: Mở ứng dụng và chọn chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị

Bước 4: Nhập địa chỉ email của quý vị

Bước 5: Tạo mật khẩu

Danh Mục Nhà Cung Cấp Trực Tuyến

Để tìm kiếm nhà cung cấp trực tuyến, hãy truy cập MolinaHealthcare.com. Nhấp vào 'Find a Doctor or Pharmacy' (Tìm Bác Sĩ hoặc Nhà Thuốc). Danh mục nhà cung cấp bao gồm:

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



Nếu quý vị không thể truy cập internet hoặc cần thêm thông tin (như trường y hoặc bệnh viện nội trú của nhà cung cấp của quý vị), chúng tôi có thể gửi cho quý vị một bản sao. Gọi đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165, TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều để nhận trợ giúp.

Chương Trình Và Kế Hoạch Cải Thiện Chất Lượng của Molina

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

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

Mục tiêu của chúng tôi là:

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

Chúng tôi muốn lắng nghe ý kiến về cách chúng tôi hoạt động. Chúng tôi xem xét dịch vụ của năm trước để kiểm tra sự tiến bộ của chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị bản khảo sát để nhận phản hồi từ quý vị.

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

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

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)
- Chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- (Các) bác sĩ chuyên khoa mà quý vị đã thăm khám

- Các buổi kiểm tra sức khỏe
- Mức độ dễ dàng để quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc
- Mức độ dễ dàng để quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc nhanh chóng

HEDIS® (Bộ Thông Tin và Dữ Liệu về Tính Hiệu Quả của Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe)

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

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

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

- Nhắc nhở quý vị thực hiện kiểm tra sức khỏe và tiêm ngừa cho bản thân và con em mình
- Hướng dẫn cho quý vị về các bệnh trạng mạn tính
- Đảm bảo quý vị sẽ được chăm sóc tiền sản và hậu sản nếu quý vị mang thai
- Nhắc quý vị thực hiện xét nghiệm Pap và chụp quang tuyến vú nếu cần
- Giải quyết mọi khiếu nại của quý vị
- Giúp quý vị tìm kiếm và sử dụng thông tin trên trang web của chúng tôi
- Cho quý vị biết về các dịch vụ đặc biệt mà chúng tôi cung cấp

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

Hướng dẫn giúp quý vị luôn khỏe mạnh

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

Để tận dụng tối đa những hướng dẫn này:

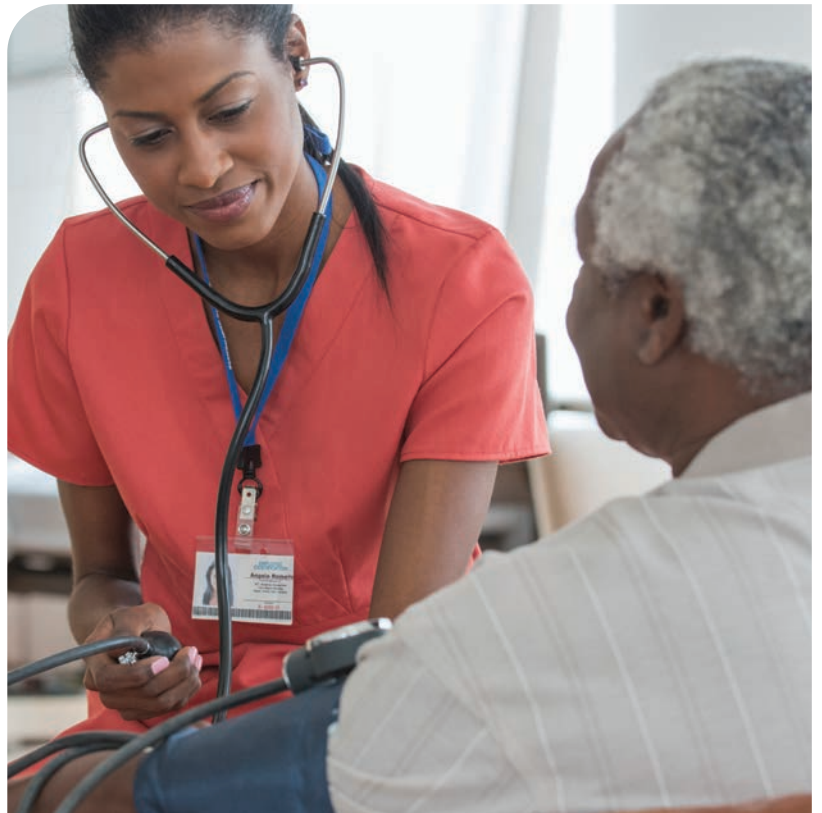
- Hãy dành thời gian để đọc hướng dẫn này
- Viết ra câu hỏi và mang theo câu hỏi đến lần khám sức khỏe kế tiếp
- Thông báo cho nhà cung cấp biết về mọi vấn đề sức khỏe mà quý vị hoặc con em quý vị đang gặp phải
- Đến các cuộc hẹn của quý vị
- Nếu quý vị bỏ lỡ một buổi hẹn, hãy lên lịch lại ngay lập tức

Chúng tôi hỗ trợ quý vị hiểu về các xét nghiệm và kiểm tra chính giúp quý vị với các tình trạng sức khỏe, như bệnh tiểu đường, COPD, bệnh hen suyễn và trầm cảm. Xem [MolinaHealthcare.com/stayinghealthy](https://www.molinahealthcare.com/stayinghealthy) để biết thông tin chi tiết. Vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều.

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

Có quá nhiều việc cần làm để chăm sóc các tình trạng y tế. Để đảm bảo quý vị được chăm sóc phù hợp, chương trình Quản Lý Trường Hợp của chúng tôi có thể trợ giúp quý vị:

- Nhận dịch vụ
- Sắp xếp các xét nghiệm và thăm khám với nhà cung cấp
- Nhận dịch vụ đưa đón đến các cuộc hẹn y tế
- Thu hẹp khoảng cách trong việc chăm sóc hoặc dịch vụ
- Nhận dịch vụ hỗ trợ cho những người có nhu cầu đặc biệt và/hoặc người chăm sóc của họ
- Chuyển tiếp quý vị từ môi trường này sang môi trường khác, ví dụ như xuất viện
- Nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn
- Kết nối với hỗ trợ của cộng đồng
- Tìm các dịch vụ cộng đồng như “Meals on Wheels” hoặc vật lý trị liệu



Quý vị có thể được giới thiệu đến chương trình Quản Lý Trường Hợp thông qua:

- Một nhà cung cấp
- Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên, đường dây Hướng Dẫn Sức Khỏe hoặc Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 Giờ của chúng tôi
- Một thành viên trong gia đình hoặc người chăm sóc
- Bản thân quý vị
- Được Molina xác định là hội đủ điều kiện cho dịch vụ Quản Lý Trường Hợp

Các chương trình này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể chọn rời khỏi bất kỳ chương trình nào vào bất kỳ lúc nào. Vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều để biết thêm chi tiết.

Sức khỏe cộng đồng

(Quản lý sức khỏe, quản lý trường hợp, quản lý trường hợp phức tạp, chuyển tiếp chăm sóc, bản tin thành viên và hướng dẫn thành viên)

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

Quản lý sức khỏe

Chúng tôi cung cấp các chương trình sau đây để giúp quý vị và gia đình quản lý:

- Bệnh hen suyễn
- Bệnh tim mạch (CVD)
- Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD)
- Bệnh trầm cảm

- Bệnh tiểu đường
- Suy tim
- Cân nặng (tư vấn dinh dưỡng)
- Cai thuốc lá
- Rối loạn do sử dụng chất gây nghiện

Để tìm hiểu thêm, tham gia hoặc hủy đăng ký tham gia bất kỳ chương trình nào, hãy gọi cho bộ phận Quản Lý Sức Khỏe theo số (866) 891-2320 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 6 giờ sáng – 6 giờ chiều, Giờ Thái Bình Dương.

Quản Lý Trường Hợp

Quản Lý Trường Hợp là cách giúp quý vị chăm sóc sức khỏe theo cách tốt nhất có thể. Một nhóm nhân viên, bao gồm người quản lý trường hợp, các y tá, bác sĩ và những người trợ giúp khác, sẽ cùng hợp tác đưa ra một kế hoạch đặc biệt chỉ dành cho quý vị. Kế hoạch có các mục tiêu giúp quý vị khỏe mạnh hơn.

Người quản lý trường hợp có thể trao đổi với quý vị qua điện thoại hoặc trực tiếp để đảm bảo quý vị khỏe mạnh. Họ cũng có thể mời ai đó từ cộng đồng tham gia giúp quý vị với các thông tin hoặc hướng dẫn thông tin hữu ích cho quý vị. Vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) để tìm hiểu thêm về cách sử dụng các dịch vụ này.

Quản Lý Trường Hợp Phức Tạp

Quản Lý Trường Hợp Phức Tạp là chăm sóc cho thành viên bị ốm nặng và cần thêm trợ giúp để khỏe mạnh hơn. Người quản lý trường hợp muốn đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể và sẽ:

- Hướng dẫn cho quý vị về bệnh của quý vị và giúp quý vị nhận được dịch vụ và chăm sóc phù hợp.
- Giúp quý vị nhận được những thứ quý vị cần để cảm thấy khỏe hơn, như thuốc và thiết bị
- Kiểm tra để xem những gì họ đang thực hiện có hữu ích cho quý vị hay không
- Tiếp tục cùng hợp tác với quý vị cho đến khi quý vị cảm thấy tốt hơn và có thể tự chăm sóc bản thân mình

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

Chuyển Tiếp Chăm Sóc

Chương trình Chuyển Tiếp Chăm Sóc của chúng tôi được thiết kế để giúp quý vị chuyển tiếp suôn sẻ sau khi quý vị rời bệnh viện hoặc một cơ sở chăm sóc khác. Các huấn luyện viên sẽ hợp tác làm việc với quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị để đảm bảo quý vị hiểu quý vị cần những gì để duy trì sự khỏe mạnh. Chúng tôi muốn đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể và quý vị cảm thấy được hỗ trợ trong suốt quá trình hồi phục của mình.

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

Bản Tin Thành Viên

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

Hướng dẫn sức khỏe

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

- Ăn uống lành mạnh
- Phòng ngừa bệnh tật
- Chăm sóc căng thẳng

- Luôn vận động
- Cholesterol
- Bệnh hen suyễn
- Bệnh tiểu đường

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

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

Để giúp thực hiện các thay đổi về sức khỏe, hãy sử dụng công cụ Đánh Giá Nguy Cơ Sức Khỏe (đánh giá sức khỏe) trên cổng thông tin thành viên [My Molina](#). Chỉ cần trả lời các câu hỏi về sức khỏe, hành vi của quý vị và các bài kiểm tra được đề xuất. Quý vị sẽ nhận được báo cáo về các nguy cơ sức khỏe của quý vị sau khi hoàn thành đánh giá này.

Trên cổng thông tin thành viên này, quý vị cũng sẽ tìm thấy các công cụ tự quản lý đưa ra lời khuyên cho:

- Quản lý cân nặng
- Bệnh trầm cảm
- Các chủ đề khác ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị

Các công cụ này giúp quý vị kiểm tra quy trình, phát hiện rào cản và đo lường tiến độ đạt được mục tiêu. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập MyMolina.com.

Chương Trình An Toàn của Bệnh Nhân

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

Chúng tôi bảo vệ quý vị bằng cách:

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

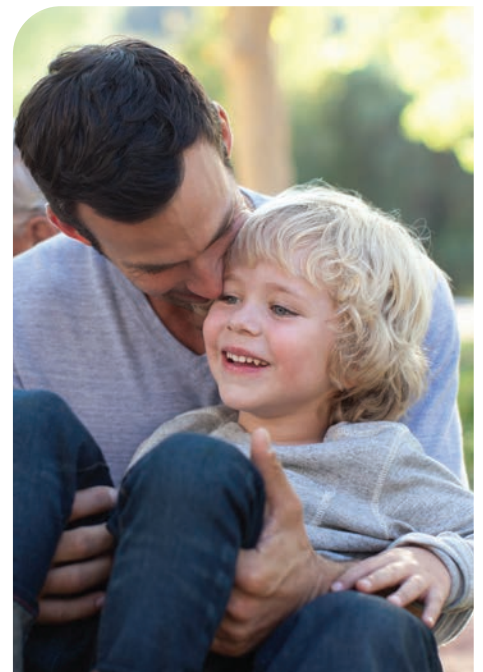
Các nhóm kiểm tra sự an toàn bao gồm:

- Xếp Hạng Chỉ Số Chất Lượng của Leapfrog Group
- Xếp Hạng Quốc Gia Mục Tiêu An Toàn cho Bệnh Nhân (National Patient Safety Goal Ratings) của Joint Commission

Quý vị có thể xem các trang web này để:

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

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



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

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

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

Nếu quý vị cần Hỗ Trợ và Dịch Vụ Dài Hạn (Long Term Services and Supports, LTSS), người có kinh nghiệm, đào tạo và giáo dục LTSS sẽ đưa ra quyết định về các dịch vụ này.

Nếu quý vị có câu hỏi về quy trình hoặc quy định UM, gọi cho bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu, 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi đường dài mà chúng tôi sẽ trả cước điện thoại. Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, sẽ có sẵn nhân viên song ngữ hoặc phiên dịch viên miễn phí. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ TTY nếu quý vị bị khiếm thính và gặp vấn đề về nói.

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

Xem thông tin mới

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

- Thiết bị
- Các dịch vụ y tế
- Dịch vụ sức khỏe hành vi
- Thuốc

Dịch vụ ngôn ngữ

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

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ

Chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc tiền sản, chăm sóc hậu sản, khám vú, chụp quang tuyến vú và xét nghiệm Pap. Đối với các dịch vụ định kỳ và phòng ngừa, quý vị có thể thăm khám với bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ. Đây có thể là bác sĩ sản khoa, bác sĩ phụ khoa hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ.

Dịch vụ sức khỏe hành vi

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

Thanh tra viên

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

Dịch vụ sức khỏe hành vi khẩn cấp

Tình trạng sức khỏe hành vi khẩn cấp là một tình trạng sức khỏe hành vi có thể gây tổn hại trầm trọng cho cơ thể hoặc thậm chí gây tử vong. Một số ví dụ là khi quý vị:

- Có suy nghĩ tự tử hoặc cố tự tử
- Gây nguy hiểm cho bản thân quý vị hoặc những người khác
- Cảm thấy bị tổn thương và không thể thực hiện các hành động sinh hoạt hàng ngày
- Cảm thấy bị tổn thương và điều đó đang gây tổn hại nghiêm trọng cho cơ thể của quý vị hoặc gây tử vong

Nếu quý vị có tình trạng khẩn cấp, hãy đến phòng cấp cứu của bệnh viện gần nhất. Quý vị có thể đến ngay bất kỳ phòng cấp cứu nào. Quý vị có thể GỌI 911. Để liên hệ Đường Dây Cứu Trợ Khủng Hoảng và Tự Tử (Suicide & Crisis Lifeline), quý vị có thể GỌI 988.

Nếu quý vị đến phòng cấp cứu, hãy cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của mình biết sớm nhất có thể. Nếu quý vị có một tình trạng khẩn cấp và không thể đến một nhà cung cấp trong mạng lưới:

- Hãy đến bệnh viện hoặc cơ sở cấp cứu gần nhất
- Gọi số trên thẻ ID của quý vị
- Gọi cho nhà cung cấp của quý vị và liên hệ lại trong vòng 24 đến 48 giờ sau khi rời cơ sở cấp cứu

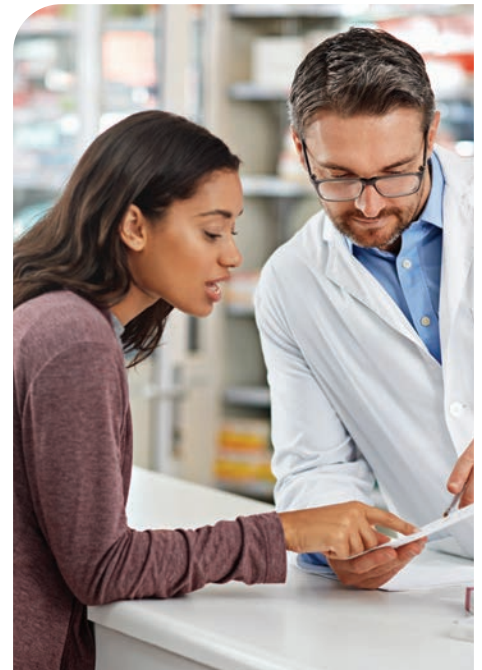
Nếu quý vị có tình trạng khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ, chúng tôi sẽ giúp kết nối quý vị với một nhà cung cấp trong mạng lưới ngay khi quý vị ổn trở lại.

Nhận dịch vụ chăm sóc cho những nhu cầu sức khỏe đặc biệt

Chúng tôi bao trả dịch vụ chăm sóc cho những nhu cầu đặc biệt. Nếu quý vị có Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS), quý vị có thể đến khám bác sĩ chuyên khoa. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu. Quý vị có thể hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung. Vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) để biết thêm thông tin về phối hợp chăm sóc và quản lý trường hợp.

Dịch vụ ngoài mạng lưới

Nếu nhà cung cấp trong mạng lưới không thể cung cấp các dịch vụ quý vị cần, quý vị có thể thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Chi phí quý vị phải trả sẽ bằng với chi phí của nhà cung cấp nằm trong mạng lưới của chúng tôi. Chúng tôi sẽ bao trả cho nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711).



Giờ hoạt động của dịch vụ

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

Quý vị cần làm gì khi cần dịch vụ chăm sóc ngoài giờ làm việc hoặc chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc sau giờ làm việc

Quý vị có thể cần dịch vụ chăm sóc khi phòng khám PCP của quý vị đã đóng cửa. Sau giờ làm việc, hãy gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 Giờ theo số (888) 275-8750 (Tiếng Anh và các ngôn ngữ khác), (866) 648-3537 (tiếng Tây Ban Nha), TTY: 711 (Người điếc và khiếm thính).

Các y tá được đào tạo chuyên sâu sẵn sàng phục vụ 24/7 để:

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

Chăm sóc khẩn cấp

Tình huống khẩn cấp là gì?

Vấn đề nghiêm trọng hoặc xảy ra đột ngột cần được chăm sóc ngay lập tức, hoặc gây nguy hiểm cho cuộc sống hoặc sức khỏe của quý vị.

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

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

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Quý vị không cần phải có phê duyệt trước. Để liên hệ Đường Dây Cứu Trợ Khủng Hoảng và Tự Tử (Suicide & Crisis Lifeline), quý vị có thể GỌI 988.

Để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, gọi Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 Giờ theo số (888) 275-8750 (Tiếng Anh và các ngôn ngữ khác), (866) 648-3537 (tiếng Tây Ban Nha), TTY: 711 (Người điếc và khiếm thính).

Về phúc lợi thuốc

Để tìm hiểu về các loại thuốc mà quý vị cần, hãy trao đổi với nhà cung cấp của quý vị. Để biết thông tin chi tiết về phúc lợi thuốc của quý vị, hãy truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Trên trang web của chúng tôi, quý vị có thể tìm thấy:

- Danh Sách Thuốc Ưu Tiên (PDL): Danh sách các loại thuốc gốc và thuốc biệt dược mà chúng tôi bao trả
- Các giới hạn về thuốc được bao trả như số lần mua thêm hoặc liều thuốc mà quý vị có thể nhận được
- Cách nhà cung cấp có thể yêu cầu phê duyệt một số loại thuốc nhất định hoặc số lượng quý vị cần
- Thông tin cần thiết từ nhà cung cấp để nhận phê duyệt cho một số loại thuốc của quý vị
- Quy trình thay thế thuốc gốc, liệu pháp xen kẽ và liệu pháp từng bước của nhà cung cấp
- Cập nhật PDL của chúng tôi
- Cách nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi bao trả một loại thuốc không có trong PDL

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều.

Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

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

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected Health Information, PHI) của quý vị

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

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

Chúng tôi có thể sử dụng PHI của quý vị để:

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

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

Quyền riêng tư của quý vị

Quý vị có quyền:

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

Cách Molina bảo vệ PHI của quý vị

PHI của quý vị có thể có dưới dạng văn bản, lời nói hoặc kỹ thuật số. Chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị bằng cách:

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



Theo luật pháp, chúng tôi phải:

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

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

- Gọi điện hoặc gửi đơn khiếu nại đến Molina
- Gửi khiếu nại lên Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ.

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

Quyền và trách nhiệm của quý vị

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

Quý vị có quyền:

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

Quý vị cũng có trách nhiệm:

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

Truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) để xem Sổ Tay Thành Viên của quý vị và biết danh sách đầy đủ các quyền và trách nhiệm của quý vị hoặc gọi cho Bộ phận Dịch Vụ Thành Viên (800) 869-7165 (TTY: 711) Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ 30 phút sáng – 6 giờ 30 phút chiều để yêu cầu bản sao.

Ý kiến thứ hai

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

Khiếu nại và kháng nghị

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

Gửi khiếu nại cho những điều như:

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

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

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

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

Hãy truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com) hoặc xem Sổ Tay Thành Viên của quý vị để tìm hiểu về:

- Khiếu nại và kháng nghị
- Ai có thể nộp đơn khiếu nại và kháng nghị
- Quy trình, quyền và khung thời gian của Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang

Nếu có thắc mắc, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711).

Quyền kháng nghị quyết định từ chối

Từ chối là gì?

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

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

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

Quyền của quý vị về Chỉ Thị Trước

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

Chỉ Thị Trước là biểu mẫu pháp lý thông báo cho nhà cung cấp biết loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị muốn nếu quý vị không thể yêu cầu cho bản thân mình. Viết Chỉ Thị Trước từ trước khi gặp trường hợp cấp cứu. Điều này giúp người khác không đưa ra những quyết định quan trọng về sức khỏe cho quý vị khi quý vị không thể tự đưa ra quyết định của riêng mình. Có nhiều loại Chỉ Thị Trước khác nhau. Một số ví dụ như:

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

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

Vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Thành Viên theo số (800) 869-7165 (TTY: 711) để nhận trợ giúp lập Chỉ Thị Trước tuân thủ luật pháp tiểu bang.

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

