



Washington



UnitedHealthcare Community Plan

**Washington Apple Health
Managed Care**

Sổ Tay Hội Viên

2025

CSWA25MD0270068_000

United
Healthcare®
Community Plan



Trang này được cố ý để trống.

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Công ty tuân thủ luật dân quyền liên bang hiện hành và không phân biệt đối xử, loại trừ mọi người, hoặc đối xử khác nhau dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, giới tính; khuynh hướng tính dục hoặc bản dạng giới.

Nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã có sự phân biệt đối xử với quý vị, quý vị có thể gửi khiếu nại đến Điều phối viên Dân quyền của chúng tôi.

Email: UHC_Civil_Rights@uhc.com

Địa chỉ gửi thư: Civil Rights Coordinator
UnitedHealthcare Civil Rights Grievance
P.O. Box 30608, Salt Lake City, UT 84130

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

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại tới Văn phòng Dân quyền, Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ:

Trực tuyến: <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>

Điện thoại: Miễn cước 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

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

Chúng tôi cung cấp miễn phí dịch vụ và công cụ trợ giúp người bị tàn tật giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, như dùng:

- Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
- Thông tin bằng văn bản dưới các định dạng khác (chữ in cỡ lớn, băng âm thanh, định dạng điện tử dễ truy cập, các định dạng khác)

Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:

- Thông dịch viên có trình độ
- Thông tin được viết bằng những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, vui lòng gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, Thứ Hai – Thứ Sáu.

Thông báo này có tại

<https://www.uhc.com/legal/nondiscrimination-and-language-assistance-notice>.

1-877-542-8997, TTY 711

English: ATTENTION: Translation and other language assistance services are available at no cost to you. If you need help, please call the number above.

Spanish: ATENCIÓN: La traducción y los servicios de asistencia de otros idiomas se encuentran disponibles sin costo alguno para usted. Si necesita ayuda, llame al número que se indica arriba.

Amharic: ማሳሰቢያ፡- የትርጉም እና ሌሎች የቋንቋ ድጋፍ አገልግሎቶችን ያለ ምንም ወጪ ማግኘት ይችላሉ። እርዳታ ከፈለጉ እባክዎ ከላይ ባለው ቁጥር ይደውሉ።

Arabic: تنبيه: تتوفر خدمات الترجمة وخدمات المساعدة اللغوية الأخرى لك مجاناً. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بالرقم أعلاه.

Burmese: သတိမူရန်- သင့်အတွက် အခကြေးငွေ ကုန်ကျမှု မရှိဘဲ ဘာသာပြန်ဆိုခြင်းနှင့် အခြားသော ဘာသာစကား အကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုများကို ရယူနိုင်ပါသည်။ အကူအညီလိုအပ်ပါက အထက်ပါဖုန်းနံပါတ်ကို ခေါ်ဆိုပါ။

Cambodian: យកចិត្តទុកដាក់៖ ការបកប្រែ និងសេវាជំនួយផ្នែកភាសាផ្សេងទៀត គឺអាចរកបានដោយ ឥតគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយ សូមហៅទូរសព្ទមកលេខខាងលើ។

Chinese: 注意：您可以免費獲得翻譯及其他語言協助服務。如果您需要協助，請致電上列電話號碼。

Korean: 참고: 번역 및 기타 언어 지원 서비스를 무료로 제공해 드립니다. 도움이 필요하시면 위에 명시된 번호로 전화해 주십시오.

Laotian: ຄຊີນຊາບ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອໃນການແປພາສາ ແລະ ພາສາອື່ນໆໃຫ້ແກ່ທ່ານໂດຍບໍ່ມີຄ່າໃຊ້ ຈ່າຍໃດໆ. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ, ກະລຸນາໂທຫາເບີຂ້າງເທິງ.

Oromo: FUULEFFANNAA: Tajaajiloonni hiikkaa fi deeggarsa afaanii biroon kaffaltii tokko malee isiniif kennamu. Gargaarsa yoo barbaaddan, lakkoofsa armaan ol jiruun bilbilaa.

Persian: توجه: خدمات ترجمه و سایر کمک‌های زبانی به صورت رایگان در اختیار شما قرار دارد. اگر به کمک نیاز دارید، با شماره بالا تماس بگیرید.

Punjabi: ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਖਰਚ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਪਰੋਕਤ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Romanian: ATENȚIE: Sunt disponibile gratuit servicii de traducere și alte servicii de asistență lingvistică. Dacă aveți nevoie de ajutor, vă rugăm să apelați numărul de mai sus.

Russian: ВНИМАНИЕ! Услуги перевода, а также другие услуги языковой поддержки предоставляются бесплатно. Если вам требуется помощь, пожалуйста, позвоните по указанному выше номеру.

Somali: Turjumaada iyo adeegyada kale ee kaalmada luuqadda waxaad ku heleysaa lacag la'aan. Haddii aad u baahan tahay adigu caawimaad, fadlan wac lambarka kor kuqoran.

Swahili: ANGALIA: Tafsiri na huduma zingine za usaidizi wa lugha zinapatikana bila gharama kwako. Ikiwa unahitaji msaada, tafadhali piga simu kwa nambari iliyo hapo juu.

Tagalog: ATENSYON: Ang pagsasalin at iba pang mga serbisyong tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Kung kailangan mo ng tulong, mangyaring tawagan ang numero sa itaas.

Tigrigna: ኣቓልቡ:- ናይ ትርጉምን ካልእ ናይ ቋንቋ ኣገዝ ኣገልግሎታትን ብዘይ ዝኾነ ወጻኢታት ይወሃቡኩም። ኣገዝ ምስ እትደልዩ በዚ ኣብ ላዕሊ ዘሎ ቁጽረ ደውሉ።

Ukrainian: УВАГА! Послуги перекладу та інші послуги мовної підтримки надаються вам безкоштовно. Якщо вам потрібна допомога, будь ласка, зателефонуйте за вказаним вище номером.

Vietnamese: CHÚ Ý: Dịch vụ dịch thuật và hỗ trợ ngôn ngữ khác được cung cấp cho quý vị miễn phí. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi số ở trên.

Kosraean: MWE AHK KAHLWEMYE: Asr kahsruh in kas in lweng kuh luhngas e wacngihn molo nuh sum. Efihn kom enenuh kahsruh, nuhnakmuhnas pahngon numbu se sihmlac luhng nge.

Marshallese: KŌJJELĀ: Jipañ ko ikkijien ukook ilo peba im kajin ko jet rej belloko ilo ejjelok wōñāñ ñan eok. Ñe kwōj aikuj jipañ, jouj im kall e nōmba eo itulōñ.

Palauan: ATTENTION: Ngeseu er a oidel a tekoi me a bebil er a tekoi a ngar er ngii el diak el ocheraol. A lsekum kousbech a ngeseu, momekedong er tia el dengua el ngar er eou.

Pohnpeian: MEHN KAPEHSE: Sawas en kawehwe oh soangen sahpis teikan ohng ekei lokaia kak koda me ke sohte pain pwain. Mah ke anahne sawas, menlau eker nempe me sansal pah.

Chuukese: ESINESIN: Angangen chiaku me aninnis non kapasen fonu ese nifinifin mei kawor non an ese kamo ngonuk. Ika epwe wor chon anisuk, kose mochen kokkori ena nampa asan.

Yapese: MARANG'AG: Pilyeg e thin nge ayuw ko boch e sabethin e kubaaq ni dariy pulwon. Faanra bt'uf e ayuw rom, wenig ngom mu denguwa nag e pii numba ni baaray nga lang.

Mục lục

Chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan và Washington Apple Health	10
Thông tin liên hệ quan trọng	12
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi	13
Cách sử dụng tài liệu này	14
Bước đầu làm quen	17
Quý vị cần hai thẻ để sử dụng các dịch vụ, thẻ UnitedHealthcare Community Plan và thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị	17
1. Thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị	17
2. Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị	18
Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế	20
Thông Tin Dành Cho Thổ Dân Châu Mỹ và Người Bản Địa Alaska	21
Thông tin dành cho hội viên Apple Health Expansion	22
Quyền và quyền riêng tư của quý vị	23
Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân hoặc bảo hiểm UnitedHealthcare Community Plan của quý vị	23
Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	24
Cách chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP).	24
Xếp lịch cuộc hẹn đầu tiên với PCP	24
Cách thức nhận chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu	25
Các dịch vụ quý vị có thể nhận được mà không cần giới thiệu	26
Chẩn đoán/Điều trị Từ xa	26
Quý vị phải đến bác sĩ, hiệu thuốc, bác sĩ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc bệnh viện của UnitedHealthcare Community Plan	28
Thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	29

Các chương trình Cải Thiện Chất Lượng	29
Chương Trình Quản Lý Sử Dụng	29
Cách chúng tôi đánh giá kỹ thuật mới	30
Cách thức nhận chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc khi quý vị ở xa nhà.	30
Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp	30
Nếu quý vị cần chăm sóc sau giờ làm việc.	31
Khủng hoảng sức khỏe hành vi	31
Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận.	32
Dự kiến về thời điểm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chương trình sẽ khám cho quý vị.	33
Các quyền lợi được UnitedHealthcare Community Plan bao trả	34
Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu	34
Nhà thuốc hoặc toa thuốc	35
Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em	36
Liệu Pháp.	43
Chuyên khoa	44
Thính lực và thị lực	46
Kế hoạch hóa gia đình/Sức khỏe sinh sản	47
Thiết bị y tế và tiếp liệu	48
Xét nghiệm và chụp X-quang.	48
Sức khỏe phụ nữ và sản khoa	49
Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp.	50
Các Quyền Lợi Giá Trị Gia Tăng (VAB).	50
Điều phối Chăm sóc	52
Dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp	52
Các dịch vụ Phối hợp Chăm sóc bổ sung mà chúng tôi có thể cung cấp:	52

Các dịch vụ được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý	52
Các dịch vụ bị loại trừ (không được bao trả)	61
Truy cập thông tin sức khỏe của quý vị	62
Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc, chương trình sức khỏe, hoặc bất kỳ khía cạnh chăm sóc nào của mình.	63
Người Hỗ Trợ Sức Khỏe Hành Vi (trước đây gọi là Thanh Tra)	64
Thông tin quan trọng về từ chối, kháng nghị và điều trần hành chính	65
Quyền hạn của quý vị	68
Trách nhiệm của quý vị	69
Chỉ dẫn trước	70
Chỉ dẫn trước là gì?	70
Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần	71
Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là gì?	71
Làm thế nào để tôi hoàn thành chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần?	71
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng	71
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị	72

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

Chào mừng quý vị!

Cảm ơn quý vị đã ghi danh vào Washington Apple Health (Medicaid) và chào mừng quý vị đến với UnitedHealthcare Community Plan, chương trình sức khỏe của quý vị. Chúng tôi hợp tác với Apple Health để cung cấp bảo hiểm cho quý vị. Sổ tay này sẽ cung cấp thêm chi tiết về các quyền lợi được bao trả của quý vị và cách nhận dịch vụ.

Khi quý vị ghi danh vào dịch vụ chăm sóc có quản lý, Apple Health sẽ chi trả cho chương trình bảo hiểm y tế của quý vị một khoản phí bảo hiểm hàng tháng cho bảo hiểm của quý vị. Bảo hiểm của quý vị bao gồm các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi như phòng ngừa, chăm sóc chính, chăm sóc đặc biệt, y tế từ xa và các dịch vụ y tế khác. Hầu hết khách hàng trong dịch vụ chăm sóc có quản lý được thăm khám trong mạng lưới của chương trình của họ. Hầu hết các dịch vụ nhận được bên ngoài khu vực dịch vụ của chương trình của quý vị sẽ không được bao trả trừ khi được chấp thuận trước. Làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị để được phê duyệt trước cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhận được bên ngoài mạng lưới dịch vụ. Để có một Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Thổ dân Châu Mỹ (Indian Health Care Provider, IHCP) làm PCP của quý vị, hãy liên hệ theo số **1-877-542-8997, TTY 711**. Chúng tôi sẽ bao trả cho các dịch vụ cấp cứu nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu bên ngoài khu vực dịch vụ.

Chúng tôi sẽ giữ liên lạc với các hội viên mới trong vài tuần tới. Quý vị có thể nêu bất cứ thắc mắc nào và nhận giúp đỡ để lấy hẹn. Nếu quý vị có câu hỏi nào, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997, TTY 711, 8:00 sáng đến 5:00 chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu**.

Nếu tiếng Anh không phải ngôn ngữ ưu tiên của quý vị hoặc quý vị bị điếc, mù điếc hoặc khiếm thính, chúng tôi có thể giúp đỡ. Chúng tôi mong muốn quý vị có thể tiếp cận các quyền lợi chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị cần thông tin bằng ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997, TTY 711**. Hỗ trợ ngôn ngữ được cung cấp miễn phí cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị.

Quý vị được quyền nhận các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ khi quý vị tham gia buổi hẹn khám chăm sóc sức khỏe được Apple Health bao trả. Nhà cung cấp phải sắp lịch hẹn thông dịch viên trong buổi thăm khám của quý vị. Hãy cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết rằng quý vị cần thông dịch viên khi đặt lịch hẹn khám.

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

Nếu quý vị có thắc mắc nào về chương trình dịch vụ thông dịch viên của chúng tôi, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc hoặc UHCCP.com/wa/ahe. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Dịch vụ Thông dịch viên của Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Authority, HCA) hca.wa.gov/interpreter-services hoặc email cho Dịch vụ Thông dịch viên HCA tới interpretersvcs@hca.wa.gov.

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

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

Thông tin liên hệ quan trọng

Tổ chức	Giờ làm việc của ban dịch vụ khách hàng	Số điện thoại của ban dịch vụ khách hàng	Địa chỉ trang web
UnitedHealthcare Community Plan	Thứ Hai đến Thứ Sáu 8:00 sáng đến 5:00 chiều	1-877-542-8997 TTY 711	myuhc.com/CommunityPlan hoặc Apple Health (Medicaid): UHCCP.com/wa/imc Apple Health Expansion: UHCCP.com/wa/ahe Ứng dụng UnitedHealthcare
Dịch Vụ Khách Hàng Apple Health của Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe (Health Care Authority, HCA)	Thứ Hai đến Thứ Sáu 7:00 sáng đến 5:00 chiều	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Thứ Hai đến Thứ Sáu 8:00 sáng đến 6:00 chiều	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi

Chúng tôi khuyên quý vị nên ghi lại tên và số điện thoại nhà cung cấp của mình để truy cập nhanh. Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin này trên trang web của chúng tôi trong Danh Mục Nhà Cung Cấp tại myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc hoặc UHCCP.com/wa/ahe. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi và chúng tôi sẽ trợ giúp cho quý vị.

Tên Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe	Số điện thoại
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính của tôi:	
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi của tôi:	
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa của tôi:	
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chuyên Khoa của tôi:	
Nhà Cung Cấp Dược Phẩm của tôi:	

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

Cách sử dụng sổ tay này

Đây là hướng dẫn về các dịch vụ của quý vị. Sử dụng bảng dưới đây để biết người liên hệ với các câu hỏi.

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về...	Liên hệ...
- Thay đổi hoặc hủy ghi danh khỏi chương trình chăm sóc sức khỏe do Apple Health quản lý. Xem trang 20. - Cách nhận các dịch vụ được Apple Health bao trả không bao gồm trong chương trình của quý vị. Xem trang 52. - Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Xem trang 18.	Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe (HCA) Tiểu Bang Washington: - Cổng thông tin Khách hàng ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Nếu quý vị vẫn có thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi HCA theo số 1-800-562-3022.
- Chọn hay thay đổi nhà cung cấp của quý vị. Xem trang 24. - Các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả. Xem trang 34. - Đề đơn khiếu nại. Xem trang 63. - Kháng nghị một quyết định của chương trình bảo hiểm y tế ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị. Xem trang 65.	UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-542-8997, TTY 711 Hoặc xem trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về...	Liên hệ...
• Chăm sóc y tế dành cho quý vị. Xem trang 24. • Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa. Xem trang 25.	Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp chọn bác sĩ chăm sóc chính, hãy gọi điện cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711. Hoặc xem trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan Nếu không thể đến phòng khám bác sĩ hoặc sau giờ làm việc, quý vị cũng có thể: • Trò chuyện qua video 24/7 với bác sĩ. Tải xuống ứng dụng UHC Doctor Chat hoặc đăng nhập vào myuhc.com/CommunityPlan và nhấp vào UHC Doctor Chat trên Trang chủ của quý vị. • Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá Cố vấn NurseLine 24/7 của UnitedHealthcare Community Plan theo số 1-877-543-3409, TTY 711
Thay đổi trường mục của quý vị như: • Thay đổi địa chỉ, • Thay đổi thu nhập, • Tình trạng hôn nhân, • Mang thai, và • Sinh con hoặc nhận con nuôi.	Washington Healthplanfinder at 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) hoặc truy cập trực tuyến tại: www.wahealthplanfinder.org.

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về...	Liên hệ...
Cách báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng	Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Tiểu Bang Washington • Báo cáo về gian lận về khả năng hội đủ điều kiện của Washington Apple Health WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • Báo cáo nhà cung cấp Medicaid hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 Truy cập trang web của chúng tôi để biết thông tin chi tiết: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention • UnitedHealthCare Community Plan Đường Dây Nóng về Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng 1-844-359-7736

Bước đầu làm quen

Quý vị cần hai thẻ để sử dụng các dịch vụ, thẻ UnitedHealthcare Community Plan và thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị

1. Thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan của quý vị

	
Health Plan (80840) 911-87726-04	
Member ID: 000200069	Group Number: WAHLOP
Member: NEW L ENGLISH State ID: 99999999496 PCP Name: NE WASHINGTON HEALTH PROGRAMS PCP Phone: (509)258-4234	Payer ID: 87726  Rx Bin: 610494 Rx GRP: ACUWA Rx PCN: 4600
0501	IMC - Apple Health Administered by UnitedHealthcare of Washington, Inc.

In an emergency go to nearest emergency room or call 911.		Printed: 01/30/23
This card does not guarantee coverage. To verify benefits or to find a provider, visit the website myuhc.com/communityplan or call.		
For Members:	877-542-8997	TTY 711
NurseLine:	877-543-3409	TTY 711
Behavioral Health		
Crisis Line:	800-123-4567	
For Providers:	UHCprovider.com	877-542-9231
All Claims:	PO Box 31361, Salt Lake City, UT 84131-0361	
Pharmacy Claims: OptumRX, PO Box 650334, Dallas, TX 75265-0334		
For Pharmacists: 877-305-8952		

Quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên sau 30 ngày kể từ khi ghi danh vào chương trình bảo hiểm. Mã số ID hội viên của quý vị sẽ được ghi trên thẻ hội viên của quý vị. Hãy gọi ngay cho chúng tôi nếu bất kỳ thông tin nào trên thẻ của quý vị không chính xác. Luôn mang theo thẻ ID hội viên và trình thẻ này mỗi lần quý vị nhận chăm sóc. Quý vị không cần đợi đến khi nhận được thẻ hội viên của mình để thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hay mua thuốc theo toa. Nếu cần được chăm sóc trước khi nhận thẻ, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra khả năng hội đủ điều kiện.

Lưu ý: Nếu quý vị không nhận được thẻ ID của mình trong vòng 30 ngày, vui lòng liên hệ ngay với chúng tôi để xác minh địa chỉ và nhận thẻ ID mới được gửi cho quý vị. Quý vị cũng có thể in thẻ ID của mình trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan.

2. Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị

Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ dịch vụ ProviderOne qua bưu điện.



Khoảng bảy đến 10 ngày sau khi quý vị được xác định là đủ điều kiện nhận bảo hiểm Apple Health, quý vị sẽ nhận được thẻ dịch vụ ProviderOne qua đường bưu điện. Đây là thẻ ID bằng nhựa trông giống như các thẻ ID bảo hiểm y tế khác. Giữ thẻ này và bảo vệ thông tin của quý vị.

Thẻ dịch vụ của quý vị sẽ chỉ bao gồm các thông tin sau:

- Họ tên của quý vị
- Số ID ProviderOne
- Ngày phát hành
- Trang web ProviderOne
- Thông tin dịch vụ khách hàng (không có thông tin nào về tình trạng cư trú hoặc nhập cư sẽ được hiển thị)

HCA sẽ không tự động gửi cho quý vị thẻ mới nếu quý vị đã nhận được một thẻ trước đây. Quý vị có thể yêu cầu chương trình gửi thẻ mới, nếu cần. Mỗi người sẽ có mã số khách hàng ProviderOne của riêng mình. Mang theo thẻ này tới cuộc hẹn thăm khám với bác sĩ của quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sử dụng thẻ này để đảm bảo dịch vụ của quý vị được bao trả.

Sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne

Quý vị có thể xem bản sao kỹ thuật số của thẻ dịch vụ ProviderOne của mình thông qua ứng dụng di động WAPlanfinder. Tìm hiểu thêm về ứng dụng tại wabhexchange.org/mobile/. Không cần đặt thẻ thay thế khi quý vị luôn có một bản sao kỹ thuật số bên mình!

Mã số khách hàng ProviderOne ở mặt sau thẻ của quý vị. Số thẻ luôn luôn gồm chín chữ số và có chữ cuối là “WA”. Quý vị có thể kiểm tra xem bảo hiểm của mình đã bắt đầu chưa hay khi muốn đổi chương trình bảo hiểm y tế thông qua Cổng thông tin Khách hàng ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng sử dụng ProviderOne để xem quý vị có được ghi danh vào Apple Health hay không.

Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới

Quý vị có thể yêu cầu một thẻ dịch vụ ProviderOne mới nếu quý vị không nhận được thẻ của mình, thông tin trên thẻ không chính xác hoặc quý vị làm mất thẻ. Quý vị có thể yêu cầu thẻ thay thế bằng một số cách sau:

- Truy cập trang web của Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>
- Gọi đến đường dây IVR miễn phí theo số 1-800-562-3022, làm theo hướng dẫn
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến tại <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>
 - Chọn “Khách hàng” (Client)
 - Sử dụng menu thả xuống chọn chủ đề để chọn “Thẻ dịch vụ” (Services Card)

Không mất phí để làm thẻ mới. Mất khoảng 10 ngày thì quý vị sẽ nhận được thẻ mới qua bưu điện.

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

Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe (HCA) trực tiếp thanh toán cho một số quyền lợi thông qua Apple Health và dịch vụ nhất định ngay cả khi quý vị đã ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế. Các quyền lợi này bao gồm:

- Các dịch vụ nha khoa được cung cấp bởi một chuyên gia về nha khoa,
- Kính mắt cho trẻ em (20 tuổi trở xuống),
- Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn,¹
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Thai Sản Bước Đầu (Maternity Support Services, MSS), Quản Lý Hồ Sơ Trẻ Sơ Sinh (Infant Case Management, ICM), giáo dục về sinh sản, Chương Trình Người Mang Thai Sử Dụng Drogen Chất (Substance Using Pregnant People, SUPP), tư vấn di truyền trước khi sinh, và chấm dứt thai kỳ², và
- Các dịch vụ cho cá nhân bị khuyết tật phát triển.

Đây là những quyền lợi quý vị cần có để dịch vụ ProviderOne mới được sử dụng. PCP hay UnitedHealthcare Community Plan sẽ giúp quý vị tiếp cận những dịch vụ này và phối hợp chăm sóc cho quý vị. Xem trang 34 để biết thêm thông tin về các quyền lợi được bao trả. Nếu quý vị có thắc mắc nào về quyền lợi hoặc dịch vụ, hãy gọi điện cho chúng tôi.

Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có quyền thay đổi chương trình bảo hiểm y tế tại bất kỳ thời điểm nào. Thay đổi chương trình có thể có hiệu lực ngay vào tháng sau khi quý vị thực hiện thay đổi. Đảm bảo rằng thay đổi chương trình của quý vị có hiệu lực trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới chương trình mới của quý vị.

Có vài cách thức để chuyển đổi chương trình.

- Thay đổi chương trình của quý vị trên trang web của Washington Healthplanfinder: [wahealthplanfinder.org](https://www.wahealthplanfinder.org)
- Truy cập trang web của Cổng Thông Tin Khách Hàng ProviderOne tại <https://www.waproviderone.org/client>

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

² Apple Health Expansion không bao trả cho các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và sau khi mang thai.

-
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến tại:
<https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Chọn chủ đề "Ghi Danh/Thay Đổi Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế"
 - Gọi cho HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711)

Nếu quý vị quyết định thay đổi các chương trình bảo hiểm y tế, chúng tôi sẽ làm việc với chương trình mới của quý vị để chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ mà mình cần. **Lưu ý:** Các hội viên chương trình Duyệt Xét và Điều Phối Bệnh Nhân phải ở lại cùng một chương trình bảo hiểm y tế trong một năm. Hãy liên hệ với chúng tôi nếu quý vị chuyển đi.

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

HCA cung cấp cho Thổ Dân Châu Mỹ và Người Bản Địa Alaska ở Washington một lựa chọn giữa chăm sóc có quản lý của Apple Health hoặc bảo hiểm Apple Health không kèm chương trình chăm sóc được quản lý (còn được gọi là dịch vụ có tính phí). HCA thực hiện điều này để tuân thủ các quy tắc của liên bang trong việc ghi nhận hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Người Thổ Dân và để giúp đảm bảo rằng quý vị có quyền truy cập vào dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp về văn hóa. Quý vị có thể liên hệ HCA theo số 1-800-562-3022 nếu có thắc mắc về hoặc thay đổi việc ghi danh. Quý vị có thể thay đổi (các) lựa chọn của mình bất cứ lúc nào, nhưng thay đổi sẽ không có hiệu lực cho đến tháng tiếp theo.

Nếu quý vị được kết nối hoặc hợp tác với Nhân Viên Hỗ Trợ Bộ Lạc thông qua cơ sở Dịch Vụ Y Tế Dành Cho Thổ Dân Châu Mỹ (Indian Health Service, IHS), Chương Trình Y Tế Dành Cho Người Thổ Dân Ở Đô Thị (Urban Indian Health Program, UIHP), họ có thể giúp quý vị đưa ra quyết định. Họ có thể giúp quý vị với các quyết định về việc nên chọn chương trình chăm sóc có quản lý hay bảo hiểm của Apple Health mà không kèm chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu quý vị có thắc mắc về chăm sóc sức khỏe hoặc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình, nhân viên chương trình dành cho bộ lạc hoặc UIHP của quý vị có thể giúp quý vị.

Nếu quý vị là người Thổ Dân Châu Mỹ hoặc Người Bản Địa Alaska, quý vị có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua cơ sở IHS, chương trình chăm sóc sức khỏe các bộ lạc hoặc UIHP như Ủy Ban Y Tế Người Thổ Dân Seattle hoặc Dự Án cho NGƯỜI BẢN ĐỊA (ở Spokane). Nhà cung cấp tại các phòng khám này có kiến thức và hiểu rõ văn hóa, cộng đồng và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ sẽ cung cấp cho quý vị chăm sóc quý vị cần hoặc giới thiệu quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa.

Thông tin dành cho hội viên Apple Health Expansion

Apple Health Expansion là một chương trình mới được thiết kế để cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho những người từ 19 tuổi trở lên có tình trạng nhập cư hội đủ điều kiện để tham gia chương trình. Các hội viên đủ điều kiện bao gồm những người không hội đủ điều kiện để tham gia các chương trình Apple Health khác dựa trên tình trạng nhập cư của họ. Theo chương trình này, quý vị được ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế được cung cấp tại quận của quý vị. Chương trình bảo hiểm y tế này quản lý việc chăm sóc sức khỏe và là đầu mối liên hệ của quý vị để được trợ giúp nhận các dịch vụ, điều phối dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo quý vị nhận được sự hỗ trợ tiếp cận ngôn ngữ cần thiết.

Apple Health Expansion bao gồm hầu hết các dịch vụ được bao trả theo các chương trình Apple Health khác. Quý vị có quyền sử dụng dịch vụ y tế, nha khoa, nhà thuốc và sức khỏe hành vi theo bảo hiểm Apple Health Expansion của mình.

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

- Các dịch vụ sức khỏe y tế và hành vi
- Dịch vụ nha khoa
- Vận chuyển đến các cuộc hẹn khám được Apple Health bao trả
- Dịch vụ thông dịch viên
- Nhà thuốc (Thuốc không kê đơn và thuốc theo toa trong danh sách thuốc ưu tiên của Apple Health)
- Phần cứng nhãn khoa (dành cho hội viên từ 19 đến 20 tuổi)

Một số dịch vụ **không được cung cấp** theo phạm vi bảo hiểm của Apple Health Expansion. Các dịch vụ này bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT)
- Giám sát hỗ trợ
- Y tá chăm sóc riêng
- Chăm sóc dài hạn tại cơ sở điều dưỡng
- Cơ sở chăm sóc trung hạn
- Chương trình chăm sóc sức khỏe tại nhà
- Các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và sau khi mang thai

Các chương trình Apple Health sau đây hiện được cung cấp bất kể quốc tịch hay tình trạng nhập cư:

- Apple Health cho Trẻ Em
- Apple Health cho Người Mang Thai

-
- Bảo Hiểm Sau Sinh
 - Chỉ Kế Hoạch Hóa Gia đình

Quyền và quyền riêng tư của quý vị

Luật pháp yêu cầu chúng tôi phải bảo vệ và giữ bảo mật thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi chỉ sử dụng và chia sẻ thông tin để cung cấp quyền lợi, thực hiện điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe. Tình trạng nhập cư của quý vị sẽ được bảo vệ và sẽ không có hành động nào chống lại quý vị nếu quý vị nộp đơn khiếu nại hoặc than phiền về dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận được. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về quyền riêng tư trong phần “Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị” trong sổ tay hướng dẫn này.

Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân hoặc bảo hiểm UnitedHealthcare Community Plan của quý vị

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

Đảm bảo rằng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của chương trình UnitedHealthcare Community Plan, hoặc sẵn lòng gửi hóa đơn cho chúng tôi cho bất kỳ khoản đồng trả, tiền khấu trừ hoặc số dư nào sau mà bảo hiểm y tế cá nhân của quý vị không bao trả. Điều này sẽ giúp quý vị tránh được chi phí xuất túi.

Xuất trình tất cả các thẻ khi quý vị đi khám bác sĩ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác. Điều này bao gồm:

- Thẻ bảo hiểm y tế tư nhân,
- Thẻ dịch vụ ProviderOne, và
- Thẻ hội viên UnitedHealthcare Community Plan.

Hãy liên hệ ngay với UnitedHealthcare Community Plan nếu:

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

Cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

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

Điều quan trọng là phải chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Quý vị có thể tìm thấy thông tin PCP của mình trên thẻ ID hội viên. Nếu quý vị không chọn PCP thì chúng tôi sẽ chỉ định PCP cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu một nhà cung cấp nếu quý vị đã thăm khám với PCP đó, hoặc đã nghe nói về một nhà cung cấp mà quý vị muốn thử. Nếu nhà cung cấp mà quý vị muốn thăm khám không nằm trong mạng lưới của chúng tôi, chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một PCP mới. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị đang thăm khám với Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Thổ dân Châu Mỹ (Indian Health Care Provider, IHCP). Không yêu cầu IHCP phải có trong mạng lưới và quý vị có thể tiếp tục coi họ là PCP của mình. Quý vị có quyền thay đổi các chương trình bảo hiểm y tế mà không bị gián đoạn chăm sóc. Quyền này được quy định trong chính sách Chuyển Tiếp Chăm Sóc của HCA.

Mỗi thành viên trong gia đình đủ điều kiện có thể có PCP khác nhau hoặc quý vị có thể chọn một PCP để chăm sóc cho tất cả thành viên trong gia đình đủ điều kiện tham gia vào bảo hiểm chăm sóc có quản lý của Apple Health. Quý vị có thể chọn PCP mới cho bản thân hoặc gia đình bất kỳ lúc nào tại myuhc.com/CommunityPlan hoặc trên ứng dụng UnitedHealthcare. Để xem những nhà cung cấp gần quý vị, hãy tìm kiếm theo mã zip của quý vị và sắp xếp kết quả theo khoảng cách. Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Xếp lịch cuộc hẹn đầu tiên với PCP

PCP của quý vị sẽ đáp ứng hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Các dịch vụ quý vị có thể nhận được bao gồm kiểm tra thường xuyên, chủng ngừa (chích ngừa), và các điều trị khác.

Đặt lịch hẹn khám ngay sau khi quý vị chọn một PCP để trở thành bệnh nhân của họ. Điều này sẽ giúp quý vị nhận được chăm sóc khi quý vị cần.

PCP biết càng nhiều càng tốt về tiền sử y tế và sức khỏe hành vi của quý vị. Hãy nhớ mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne, thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan và bất kỳ thẻ bảo hiểm nào khác của quý vị. Ghi lại bệnh sử của quý vị. Liệt kê danh sách:

- Các vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc hành vi mà quý vị lo lắng,
- Thuốc mà quý vị uống, và
- Những thắc mắc quý vị muốn hỏi PCP.

Nếu quý vị phải hủy buổi hẹn, hãy báo cho PCP biết càng sớm càng tốt.

Cách thức nhận chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu

PCP sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần loại chăm sóc mà PCP không có. PCP của quý vị có thể giải thích cách thức hoạt động của giấy giới thiệu. Nếu quý vị thấy bác sĩ chuyên khoa không đáp ứng nhu cầu của mình, hãy nói với PCP của quý vị. Họ sẽ giúp quý vị thăm khám với một bác sĩ chuyên khoa khác.

PCP của quý vị phải xin chấp thuận trước hoặc cho phép trước từ chúng tôi trước khi cung cấp cho quý vị một số phương pháp điều trị và dịch vụ. PCP của quý vị có thể cho biết những dịch vụ nào yêu cầu chấp thuận trước hoặc quý vị có thể gọi cho chúng tôi để hỏi.

Nếu chúng tôi không có bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới, chúng tôi sẽ cung cấp chăm sóc quý vị cần từ bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới của chúng tôi. Quý vị cần được chúng tôi chấp thuận trước cho mọi thăm khám ngoài mạng lưới. Thảo luận điều này với PCP của quý vị.

PCP của quý vị sẽ yêu cầu chấp thuận trước từ chúng tôi với thông tin y tế để cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị cần chăm sóc này. Chúng tôi phải phản hồi cho PCP của quý vị trong vòng năm ngày kể từ khi nhận được yêu cầu. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi không muộn hơn 14 ngày.

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có quyền kháng nghị. Điều này có nghĩa là quý vị có thể yêu cầu chúng tôi để người khác xem xét lại yêu cầu. Xem trang 65 để biết thêm thông tin.

Nếu PCP hay UnitedHealthcare Community Plan giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa bên ngoài mạng lưới của chúng tôi, và chúng tôi cấp cho phép trước, thì quý vị sẽ không phải trả bất cứ chi phí nào.

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

Quý vị không cần PCP của mình giới thiệu để đến khám nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc trong mạng lưới nếu quý vị cần:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, bao gồm:
 - Can thiệp khủng hoảng
 - Các dịch vụ Đánh giá và Điều trị
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Làm thử nghiệm HIV hay AIDS
- Chích ngừa
- Dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú
- Điều trị bệnh lây qua đường tình dục và chăm sóc theo dõi
- Sàng lọc bệnh lao và chăm sóc theo dõi
- Các dịch vụ sức khỏe phụ nữ bao gồm:
 - Các dịch vụ thai sản bao gồm các dịch vụ từ nữ hộ sinh, và,
 - Khám vú hoặc vùng chậu

Chẩn đoán/Điều trị Từ xa

Nếu được nhà cung cấp của quý vị hỗ trợ, quý vị có thể nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc của mình qua điện thoại hoặc máy tính thay vì hẹn gặp trực tiếp. Đây được gọi là thăm khám từ xa. Thăm khám từ xa (còn gọi là chăm sóc sức khỏe từ xa) phải là phương thức liên lạc qua âm thanh hoặc âm thanh và video riêng tư, tương tác và theo thời gian thực. Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trực tuyến cũng là một tùy chọn trong phạm vi bảo hiểm Apple Health của quý vị. Quý vị có thể chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của mình và được chẩn đoán và điều trị trong thời gian thực mà không phải ở cùng một địa điểm.

Các nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe của dịch vụ Chẩn đoán/Điều trị Từ xa dưới đây được cung cấp miễn phí cho các hội viên.

UHC Doctor Chat

Quý vị muốn gặp bác sĩ nhưng không thể chờ đến một cuộc hẹn? Quý vị có thể trò chuyện với bác sĩ chỉ trong vài giây bằng cách sử dụng UHC Doctor Chat – mọi lúc, mọi nơi.

Sử dụng UHC Doctor Chat khi:

- Con cái bị bệnh
- Căng thẳng và lo lắng
- Đơn thuốc
- Ho, sốt, đau họng
- Đau tai, đau dạ dày, tiêu chảy
- Phát ban, phản ứng dị ứng, bị động vật/côn trùng cắn
- Đau lưng hoặc đau bụng
- Chấn thương thể thao, bỏng, bệnh liên quan đến nhiệt
- Nhiễm trùng đường tiết niệu
- Chăm sóc sức khỏe bà mẹ
- Và còn nhiều hơn nữa!

Tải xuống ứng dụng UHC Doctor Chat ngay hôm nay hoặc đăng nhập vào myuhc.com/CommunityPlan và nhấp vào UHC Doctor Chat trên Trang chủ của quý vị.

Bright Heart Health

Các dịch vụ và điều trị về sức khỏe hành vi, lạm dụng thuốc phiện, rối loạn sử dụng dược chất, rối loạn ăn uống, thuốc điều trị chứng rối loạn sử dụng thuốc phiện và kiểm soát cơn đau mạn tính. Bao gồm cả dịch vụ dành cho hội viên đang mang thai và nuôi con.

- Số điện thoại: 1-800-892-2695
- Trang web: <https://www.brighthearthealth.com/>

Eleanor Health

Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất. Bao gồm điều phối chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, trợ giúp cho các nhu cầu sức khỏe hành vi lâu dài và hỗ trợ cộng đồng.

- Trang web: <https://www.eleanorhealth.com/>

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan, hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

BoulderCare

Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất.

- Trang web: boulder.care/

Charlie Health

Chương trình Ngoại trú Chuyên sâu Cá nhân hóa dành cho thanh thiếu niên.

- Số điện thoại: 1-866-508-7084
- Trang web: charliehealth.com

Quý vị phải đến bác sĩ, hiệu thuốc, bác sĩ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc bệnh viện của UnitedHealthcare Community Plan

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

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

Để có danh mục bản in, hãy gọi tới đường dây dịch vụ hội viên của chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** hoặc truy cập trang web của chúng tôi myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc hoặc UHCCP.com/wa/ahe.

Thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

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

- Quý vị nhận dịch vụ mà Apple Health không bao trả, chẳng hạn như phẫu thuật thẩm mỹ
- Quý vị nhận dịch vụ không cần thiết về mặt y tế
- Quý vị nhận chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ không nằm trong mạng lưới của chúng tôi và đó không phải trường hợp cấp cứu hoặc đã được chấp thuận trước bởi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị
- Quý vị không tuân theo các quy tắc của chúng tôi đối với nhận chăm sóc từ một bác sĩ chuyên khoa

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

Các chương trình Cải Thiện Chất Lượng

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

Chương Trình Quản Lý Sử Dụng

UnitedHealthcare Community Plan mong muốn quý vị nhận được chăm sóc phù hợp với quý vị chứ không phải là chăm sóc quý vị không cần. Chúng tôi giúp bảo đảm là quý vị nhận được mức độ chăm sóc thích hợp bằng cách đưa ra quyết định dựa theo nhu cầu y tế, sự phù hợp và quyền lợi được bao trả.

Chúng tôi sẽ không khen thưởng cho nhân viên đưa ra quyết định nếu họ từ chối cung cấp dịch vụ. Điều này đảm bảo các quyết định của chúng tôi là công bằng. Nếu quý vị có thắc mắc về cách các quyết định được đưa ra, hãy gọi **1-877-542-8997**, TTY **711**, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Cách chúng tôi đánh giá kỹ thuật mới

Chúng tôi sẽ duyệt qua thiết bị, các loại thuốc và các thủ thuật mới để xem có được bao trả nếu cần thiết về y tế hay không. Một số thiết bị, thuốc, và thể thức mới vẫn đang được thử nghiệm để xem có thực sự giúp ích hay không. Nếu vẫn đang được thử nghiệm thì những loại này sẽ được gọi là thử nghiệm hay nghiên cứu. Những dịch vụ này được bao trả sau khi nghiên cứu và UnitedHealthcare Community Plan xét thấy chúng hữu ích hơn là có hại. Nếu quý vị muốn biết thêm, hãy liên hệ với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

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

Trong trường hợp khẩn cấp

Hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất nếu quý vị gặp phải vấn đề về sức khỏe bất ngờ hoặc nghiêm trọng mà quý vị cho đó là một trường hợp cấp cứu.

Sau đó, hãy gọi cho chúng tôi càng sớm càng tốt để cho chúng tôi biết rằng quý vị đã phải cấp cứu và địa chỉ quý vị được chăm sóc. Quý vị không cần cho phép trước để được chăm sóc trong trường hợp cấp cứu. Quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở cấp cứu nào nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu.

Chỉ đến phòng cấp cứu bệnh viện nếu đó là trường hợp cấp cứu. Không đến phòng cấp cứu để được chăm sóc định kỳ.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp

Quý vị có thể gặp phải chấn thương hoặc bị bệnh không cần cấp cứu nhưng cần chăm sóc khẩn cấp. Vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số điện thoại **1-877-542-8997**, TTY **711** để tìm cơ sở chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới của chúng tôi hoặc vào trang web của chúng tôi myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc hoặc UHCCP.com/wa/ahe. Nếu quý vị có thắc mắc về việc có nên đến một cơ sở chăm sóc khẩn cấp hay không, hãy gọi tới NurseLine 24 giờ của chúng tôi theo số **1-877-543-3409**, TTY **711**. Đường dây này hoạt động bảy (7) ngày một tuần.

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp 24/7/365 với bác sĩ cũng có sẵn qua trò chuyện video bằng ứng dụng UHC Doctor Chat miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể tải xuống ứng dụng UHC Doctor Chat hoặc truy cập trực tuyến tại UHCDoctorChat.com.

Nếu quý vị cần chăm sóc sau giờ làm việc

Quý vị có các lựa chọn nếu quý vị cần chăm sóc vào cuối tuần hoặc sau giờ làm việc.

- Trò chuyện qua video 24/7 với bác sĩ. Tải xuống **ứng dụng UHC Doctor Chat** hoặc đăng nhập vào myuhc.com/CommunityPlan và nhấp vào UHC Doctor Chat trên Trang chủ của quý vị.
- Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá Cố vấn NurseLine 24/7 của UnitedHealthcare Community Plan theo số **1-877-543-3409, TTY 711**
- Hãy gọi cho PCP của quý vị để biết họ có phục vụ ngoài giờ làm việc thông thường hay không

Khủng hoảng sức khỏe hành vi

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

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

Quý vị có thể gọi cho đường dây hỗ trợ khủng hoảng nếu quý vị hoặc ai đó quý vị biết đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi.

- **Hãy gọi 911 để được trợ giúp ngay lập tức đối với một trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng**
- **Gọi 988 để được trợ giúp ngay lập tức đối với trường hợp khủng hoảng sức khỏe hành vi**
 - Gọi hoặc nhắn tin **988**. Đường dây này miễn phí, bảo mật và hoạt động 24/7.
- **Đối với việc sử dụng chất kích thích, vấn đề đánh bạc hoặc hỗ trợ sức khỏe tâm thần:** hãy gọi hoặc nhắn tin cho Đường Dây Hỗ Trợ Phục Hồi của Washington theo số 1-866-789-1511 hoặc 1-206-461-3219 (TTY) để được giới thiệu 24 giờ. Quý vị cũng có thể truy cập warecoveryhelpline.org.
 - Thanh thiếu niên có thể kết nối với thanh thiếu niên từ 6:00 chiều đến 10:00 tối. Gọi số 1-866-833-6546, gửi email tới teenlink@crisisclinic.org, hoặc truy cập teenlink.org.

Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận

Hãy gọi cho đường dây khủng hoảng của quận của Tổ Chức Dịch Vụ Hành Chính Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health Administrative Services organization, BH-ASO) tại địa phương của quý vị dưới đây để yêu cầu hỗ trợ nếu quý vị hoặc ai đó quý vị biết đang gặp khủng hoảng sức khỏe hành vi.

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

Dự kiến về thời điểm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chương trình sẽ khám cho quý vị

Thời gian chờ để được thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc phụ thuộc vào nhu cầu chăm sóc của quý vị. Xem phần dưới đây để biết thời gian chờ dự kiến để được thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc.

- **Chăm sóc cấp cứu:** Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Khám tại văn phòng với PCP, Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, phòng khám chăm sóc khẩn cấp hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khác trong vòng 24 giờ.
- **Chăm sóc thường lệ:** Khám tại văn phòng với PCP, Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khác trong 10 ngày. Chăm sóc thường lệ là lần khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thông thường, đã định cho những vấn đề y tế không khẩn cấp hay cấp cứu.
- **Chăm sóc phòng ngừa:** Khám tại phòng khám với PCP hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 30 ngày. Ví dụ về chăm sóc phòng ngừa bao gồm:
 - Khám sức khỏe hàng năm (còn gọi là kiểm tra sức khỏe),
 - Khám thể chất cho trẻ,
 - Chăm sóc sức khỏe phụ nữ hàng năm, và
 - Chủng ngừa (chích ngừa).

Liên hệ với chúng tôi nếu quý vị mất nhiều thời gian hơn thời gian trên để thăm khám với nhà cung cấp.

Các quyền lợi được UnitedHealthcare Community Plan bao trả

Phần này mô tả các dịch vụ và quyền lợi được chương trình UnitedHealthcare Community Plan bao trả. Đây không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ được bao trả. Hỏi nhà cung cấp hoặc liên hệ với chúng tôi nếu dịch vụ quý vị cần không được liệt kê. Quý vị có thể xem các quyền lợi và dịch vụ của chúng tôi tại myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc hoặc UHCCP.com/wa/ahe.

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả có thể yêu cầu phải được chấp thuận trước. Tất cả các dịch vụ không được bao trả đều cần có sự chấp thuận trước của chúng tôi. Tất cả dịch vụ không được bao trả qua Apple Health mà không kèm chương trình chăm sóc có quản lý đều phải có chấp thuận trước từ HCA.

Một số dịch vụ bị giới hạn số lần khám. Nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu Mở rộng Giới hạn (Limitation Extension, LE) nếu quý vị cần thêm lượt thăm khám. Nếu quý vị cần các dịch vụ không được bảo trả, hãy đề nghị nhà cung cấp của quý vị yêu cầu trường hợp ngoại lệ (exception to rule, ETR).

Quý vị có thể cần giấy giới thiệu từ PCP và/hoặc chấp thuận trước từ UnitedHealthcare Community Plan trước khi được nhận một số dịch vụ. Nếu quý vị không có giấy giới thiệu hoặc chấp thuận trước, chúng tôi có thể không bao trả cho một số dịch vụ. Hãy làm việc với PCP của quý vị để đảm bảo được sự phê duyệt trước khi quý vị nhận dịch vụ.

Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc cấp cứu

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ cấp cứu	Hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần tại bất cứ nơi đâu ở Hoa Kỳ.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ bệnh viện, nội chấn và ngoại chấn	Phải được chúng tôi chấp thuận cho mọi chăm sóc không phải trường hợp khẩn cấp.
Chăm sóc khẩn cấp	Chăm sóc khẩn cấp là khi quý vị có vấn đề sức khỏe cần phải được chăm sóc ngay nhưng không nguy hiểm đến tính mạng.
Chăm sóc phòng ngừa	Xem trang 33.
Phục hồi nội trú tại bệnh viện (y học vật lý)	Phải được UnitedHealthcare Community Plan chấp thuận.
Chủng ngừa/Chích ngừa	Hội viên của chúng tôi đủ điều kiện nhận chủng ngừa từ PCP, nhà thuốc hoặc sở y tế địa phương. Kiểm tra với nhà cung cấp của quý vị hoặc liên hệ với Dịch vụ Hội viên để biết thêm thông tin về lịch thực hiện các lần chủng ngừa. Quý vị cũng có thể vào trang của Sở Y Tế tại địa chỉ doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization để biết thêm thông tin.
Cơ sở Điều dưỡng Chuyên môn (Skilled Nursing Facility, SNF)	Được bao trả cho các dịch vụ ngắn hạn, cần thiết về mặt y tế. Có thể có các dịch vụ phụ trội. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

Nhà thuốc hoặc toa thuốc

Chúng tôi sử dụng danh sách các loại thuốc được bao trả có tên là Danh sách Thuốc ưu tiên (Preferred Drug List, PDL) của Apple Health. PDL là một danh sách các loại thuốc được United Healthcare Community Plan bao trả. Nhà cung cấp của quý vị phải kê thuốc trên PDL này cho quý vị. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi và yêu cầu:

- Một bản sao của PDL
- Thông tin về nhóm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc và dược sĩ lập PDL
- Bản sao chính sách về cách chúng tôi quyết định những thuốc nào được bao trả
- Cách xin phép đối với một loại thuốc không nằm trong PDL

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan, hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-877-542-8997, TTY 711.**

Một số loại thuốc được Apple Health bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý. Gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** nếu có thắc mắc hoặc để tìm hiểu thêm. Quý vị phải mua thuốc tại nhà thuốc trong mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Điều này đảm bảo rằng toa thuốc của quý vị sẽ được chi trả. Hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp tìm nhà thuốc gần quý vị hoặc để tìm hiểu về việc mua thuốc theo toa qua đường bưu điện.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ nhà thuốc tây	Hội viên phải sử dụng hiệu thuốc có tham gia. Chúng tôi sử dụng Apple Health PDL. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để có danh sách các nhà thuốc hoặc đăng nhập vào myuhc.com/CommunityPlan .

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em

Trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có quyền lợi chăm sóc sức khỏe gọi là Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT)³. EPSDT bao gồm các dịch vụ khám thăm dò, chẩn đoán, và chữa trị. Những dịch vụ khám sàng lọc có thể giúp nhận ra nhu cầu sức khỏe thể chất, hành vi hay nhu cầu chăm sóc sức khỏe về phát triển, vấn đề hời chẩn đoán và điều trị thêm.

EPSDT bao gồm bất cứ thử nghiệm chẩn đoán và điều trị cần thiết về mặt y tế nào để chữa trị hay cải thiện tình trạng sức khỏe thể chất và hành vi. Sàng lọc này cũng bao gồm các dịch vụ phụ trợ để hỗ trợ cho trẻ bị chậm phát triển.

Những dịch vụ này cũng có thể dùng để duy trì tình trạng không bị nặng thêm hay làm chậm tốc độ ảnh hưởng của vấn đề chăm sóc sức khỏe của trẻ. EPSDT khuyến khích sử dụng sớm và liên tục chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên.

Sàng lọc EPSDT đôi khi được gọi là kiểm tra sức khỏe. Trẻ em dưới 3 tuổi đủ điều kiện khám sức khỏe trẻ em theo lịch biểu của Bright Futures EPSDT và từ 3-20 tuổi đủ điều kiện khám sức khỏe trẻ em hàng năm theo lịch. Kiểm tra khỏe mạnh trẻ em bao gồm tất cả những dịch vụ sau đây:

- Hoàn tất tiểu sử sức khỏe và phát triển
- Khám sức khỏe đầy đủ

³ Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em từ 0 đến 18 tuổi, bao gồm EPSDT không được bao trả theo Apple Health Expansion.

- Giáo dục và cố vấn sức khỏe dựa theo tuổi tác và tiền sử sức khỏe
- Kiểm tra thị lực
- Kiểm tra thính lực
- Xét nghiệm trong phòng lab
- Sàng lọc kiểm tra lượng chì
- Các vấn đề về ăn uống hoặc ngủ
- Khám sàng lọc sức khỏe răng miệng và các dịch vụ sức khỏe răng miệng bởi PCP có trình độ của Access to Baby and Child Dentistry (ABCD)
- Chủng ngừa (chích ngừa)
- Sàng lọc sức khỏe tâm thần
- Sàng lọc rối loạn sử dụng dược chất

Khi nhà cung cấp dịch vụ y tế của trẻ chẩn đoán tình trạng chăm sóc sức khỏe thì (những) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho trẻ sẽ:

- Điều trị cho trẻ nếu nằm trong phạm vi hành nghề của nhà cung cấp; hoặc
- Giới thiệu trẻ đến điều trị với bác sĩ chuyên khoa thích hợp, có thể bao gồm thực hiện thêm các thử nghiệm hoặc đánh giá chuyên khoa, ví dụ như:
 - Đánh giá phát triển,
 - Sức khỏe tâm thần toàn diện,
 - Đánh giá rối loạn sử dụng dược chất, hoặc
 - Tư vấn dinh dưỡng.
- Nhà cung cấp dịch vụ chữa trị sẽ báo kết quả dịch vụ cho (những) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khám thăm dò EPSDT biết. Tất cả các dịch vụ, bao gồm cả dịch vụ không được bao trả, cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống phải được xem xét tính cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ bổ sung bao gồm:

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Khám thăm dò bệnh tự kỷ	Dành cho tất cả trẻ em 18 tháng và 24 tháng.
Chăm sóc chỉnh hình	Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống với sự giới thiệu từ PCP của quý vị.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Khám thăm dò chậm phát triển	Khám sàng lọc dành cho tất cả các trẻ lúc chín tháng, 18 tháng và từ 24 đến 30 tháng.
Điều Dưỡng Riêng (Private Duty Nursing, PDN) hoặc Chương Trình Chăm Sóc Chuyên Sâu Cần Thiết Về Mặt Y Tế Dành Cho Trẻ Em (Medically Intensive Children's Program, MICP)	Được bao trả cho trẻ em từ 17 tuổi trở xuống. Phải được chúng tôi chấp thuận. Đối với thanh thiếu niên từ 18 đến 20 tuổi, dịch vụ này được bảo hiểm thông qua Cơ Quan Hỗ Trợ Chăm Sóc Dài Hạn và Người Già (Aging and Long-Term Support Administration, ALTSA). Xem trang 58 để biết thông tin liên hệ.

Sức khỏe hành vi

Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng dược chất và tâm thần. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm hoặc hỗ trợ về sức khỏe hành vi. Xin liên lạc với chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** hoặc chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc từ Danh Mục Nhà Cung Cấp của chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA)	Hỗ trợ những người bị bệnh rối loạn phổ tự kỉ và những khuyết tật khác về phát triển, cải thiện giao tiếp, các kỹ năng xã hội và hành vi của họ. Để tiếp cận các dịch vụ ABA và điều phối chăm sóc, hãy gọi cho Đường dây Hỗ trợ ABA theo số 1-866-456-5376.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ điều trị Rối loạn Sử dụng Dược chất (Substance Use Disorder, SUD)	Các dịch vụ điều trị SUD có thể bao gồm: • Đánh giá • Can thiệp sơ bộ và giới thiệu điều trị • Trị liệu cá nhân, gia đình và nhóm • Bệnh nhân ngoại trú, nội trú • Thuốc điều trị Rối loạn Sử dụng Opioid (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD) • Quản lý Theo trường hợp • Hỗ trợ đồng cấp • Dịch vụ tư vấn khủng hoảng • Quản trị từ bỏ (giải độc)
Điều trị sức khỏe tâm thần	Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả khi được cung cấp bởi một cơ quan sức khỏe hành vi hoặc được cung cấp bởi bác sĩ tâm thần, nhà tâm lý học, cố vấn sức khỏe tâm thần được cấp phép, nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép hoặc nhà trị liệu hôn nhân và gia đình được cấp phép. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm: • Đánh giá và sàng lọc đầu vào • Hỗ trợ đồng cấp • Các can thiệp điều trị sức khỏe tâm thần như: – Trị liệu cá nhân, gia đình và nhóm – Bệnh nhân ngoại trú và nội trú – Mô hình điều trị chuyên sâu và nhanh • Dịch vụ tư vấn khủng hoảng • Quản lý và giám sát thuốc • Phối hợp chăm sóc và hòa nhập cộng đồng
Thuốc điều trị Rối loạn Opioid (MOUD)	Trước đây được gọi là Điều trị bằng Thuốc hỗ trợ (Medication Assisted Treatment, MAT). Các thuốc được sử dụng để điều trị một số rối loạn sử dụng dược chất nhất định. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Can thiệp điều trị rối loạn cờ bạc	Các dịch vụ được bao trả bao gồm: • Đánh giá • Dịch vụ trị liệu cho cá nhân, gia đình và/hoặc nhóm

Bàn Tròn Đối Tác Hệ Thống Thanh Thiếu Niên Gia Đình (FYSPRT)

Các Bàn Tròn Đối Tác Hệ Thống Thanh Thiếu Niên Gia Đình (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT) ủng hộ ý tưởng rằng thanh thiếu niên và gia đình có thể và nên có vai trò tích cực trong cách hệ thống sức khỏe tâm thần phục vụ họ. FYSPRT là một nền tảng để các gia đình, thanh thiếu niên và các đối tác hệ thống (tư pháp vị thành niên, giáo dục, phúc lợi trẻ em, v.v.) cùng nhau hợp tác, lắng nghe và đưa tiếng nói của cộng đồng vào quá trình ra quyết định ở cấp khu vực, tiểu bang và lập pháp.

FYSPRT là một cơ chế quan trọng để giải quyết những khoảng trống, rào cản và nhu cầu tái diễn liên quan đến sức khỏe tâm thần của trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình, đồng thời chia sẻ kinh nghiệm và kiến thức thực tế để tác động đến các chính sách và chương trình nhằm cải thiện kết quả sức khỏe tâm thần cho thanh thiếu niên và gia đình ở Washington.

Washington có 10 FYSPRT khu vực và mỗi FYSPRT khu vực đều tổ chức các cuộc họp công khai. Các cuộc họp FYSPRT là một quá trình hợp tác. Một đại diện gia đình, một đại diện thanh thiếu niên và một đối tác hệ thống cùng lãnh đạo, hợp tác bình đẳng để soạn thảo chương trình nghị sự và cùng nhau điều phối các cuộc họp. Kinh nghiệm thực tế của gia đình và thanh thiếu niên cùng với những đóng góp của họ sẽ thúc đẩy việc cải thiện kết quả cho thanh thiếu niên và gia đình trên khắp Washington. Mặc dù thanh thiếu niên và gia đình có thể bày tỏ những lo ngại về các dịch vụ của họ trong diễn đàn này, FYSPRT được thiết kế để giải quyết những khoảng trống và rào cản hệ thống lặp lại, chứ không phải các vấn đề chăm sóc cá nhân. Để giải quyết các mối quan tâm cụ thể liên quan đến các dịch vụ dành riêng cho thanh thiếu niên hoặc gia đình, có thể hoàn thành đơn khiếu nại như một phần của quá trình giải quyết vấn đề điều trị. Để được hỗ trợ thêm về vấn đề này, hãy liên hệ với Thanh tra tại khu vực của quý vị.

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

Các dịch vụ dưới đây có thể được cung cấp để hỗ trợ điều trị của quý vị cho các dịch vụ sức khỏe hành vi

Một số dịch vụ sức khỏe hành vi ngoài những dịch vụ trong gói quyền lợi có thể được cung cấp thông qua nguồn tài trợ hạn chế của tiểu bang. Các dịch vụ này phải được xác định là cần thiết về mặt y tế và phải có sẵn nguồn tài trợ của tiểu bang. Hiện tại những dịch vụ đó có thể bao gồm:

- Thông tin nhà trường ngăn sử dụng Rượu/Ma Túy
- Hỗ trợ viết đơn tham gia các chương trình quyền thụ hưởng
- Kiểm tra thuốc theo lệnh của tòa án
- Chăm sóc cá nhân theo Medicaid
- Dịch vụ cho nhà tù/Chuyển tiếp vào cộng đồng
- Quản Lý Trường Hợp Phục Hồi Chức Năng
- Dịch vụ chăm sóc Trẻ em – Dịch vụ dành cho trẻ em có cha mẹ đang được điều trị bệnh để hoàn thành kế hoạch điều trị rối loạn sử dụng dược chất của cha mẹ
- Dịch vụ cộng đồng mở rộng
- Các dịch vụ trấn tĩnh
- Dịch vụ hỗ trợ phục hồi

Để tiếp cận các dịch vụ này, vui lòng nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị, Unitedhealthcare Community Plan hoặc liên hệ 211 để biết các nguồn lực hỗ trợ cộng đồng.

Dinh dưỡng

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Liệu pháp dinh dưỡng y tế	Bao trả cho hội viên từ 20 tuổi trở xuống khi cần thiết về y tế và được nhà cung cấp giới thiệu sau khi sàng lọc EPSDT. Bao gồm liệu pháp dinh dưỡng y tế, đánh giá dinh dưỡng, và tư vấn cho các tình trạng nằm trong phạm vi thực hành của chuyên gia dinh dưỡng có đăng ký (registered dietitian, RD) để đánh giá và điều trị
Dinh dưỡng qua đường ruột và ngoài đường ruột	Bổ sung dinh dưỡng thai kỳ và tiếp liệu được bao trả cho tất cả hội viên. Sản phẩm dinh dưỡng đường ruột và tiếp liệu dành cho hội viên phải truyền thức ăn bằng đường ống ở mọi lứa tuổi. Các sản phẩm dinh dưỡng dùng qua đường tiêu hóa, đường miệng cho hội viên từ 20 tuổi trở xuống để giải quyết bệnh cấp tính trong thời gian hạn chế.

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

Nếu có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bệnh tật dài hạn, quý vị có thể đủ điều kiện được hưởng dịch vụ phụ trội thông qua chương trình Health Home⁴ hoặc dịch vụ điều phối chăm sóc của chúng tôi. Điều này có thể bao gồm hỗ trợ gặp các bác sĩ chuyên khoa. Trong vài trường hợp, chúng tôi có thể cho quý vị sử dụng bác sĩ chuyên khoa làm PCP của mình. Hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997, TTY 711** để biết thêm thông tin về điều phối chăm sóc và quản lý chăm sóc.

⁴ Chương trình Health Home không được bao trả theo Apple Health Expansion.

Liệu Pháp

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Phục hồi ngoại chấn (trị liệu lao động, vật lý và âm ngữ)	Đây là một quyền lợi hạn chế. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể. Có thể áp dụng hạn chế dù có được thực hiện tại bất cứ nơi nào sau đây hay không: • Phòng khám ngoại trú • Bệnh viện ngoại trú • Tại gia bởi cơ quan sức khỏe có xác nhận của Medicare Khi được cung cấp cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống tại một trung tâm phát triển thần kinh được chấp thuận. Xem tại: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.
Dịch vụ tập thói quen	Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hỏi, hoặc cải thiện các kỹ năng và hoạt động cho cuộc sống hàng ngày mà chưa có được do tình trạng sức khỏe bẩm sinh, di truyền hoặc mắc phải sớm. Đây là một quyền lợi hạn chế. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711 để biết thông tin chi tiết cụ thể. Có thể áp dụng hạn chế dù có được thực hiện tại bất cứ nơi nào sau đây hay không: • Phòng khám ngoại trú • Bệnh viện ngoại trú • Tại gia bởi cơ quan tiêm truyền có xác nhận của Medicare Khi được cung cấp cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống tại một trung tâm phát triển thần kinh được chấp thuận. Xem tại: doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf.

Chuyên khoa

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Kháng nguyên (huyết thanh dị ứng)	Chích ngừa dị ứng.
Phẫu thuật trị mập phì	Phẫu thuật béo phì yêu cầu phải có chấp thuận trước. Quý vị cần phải đến một trong những Trung tâm Xuất sắc (Centers of Excellence, COE) đã được HCA phê duyệt.
Trị liệu tập luyện phản hồi	Hạn chế trong các yêu cầu của chương trình.
Hóa trị	Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Phẫu thuật thẩm mỹ	Chỉ khi phẫu thuật, các dịch vụ và tiếp liệu liên quan được cung cấp để chỉnh sửa khiếm khuyết sinh lý từ lúc mới sinh, bệnh tật, chấn thương thể chất hay để tái tạo sau khi cắt bỏ vú để điều trị ung thư.
Tiếp liệu cho bệnh tiểu đường	Tiếp liệu có giới hạn được cung cấp mà không cần chấp thuận trước. Tiếp liệu bổ sung được cung cấp có sự chấp thuận trước.
Thẩm tách	Những dịch vụ này có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Điều trị viêm gan C	Các nhà cung cấp được cấp phép kê đơn thuốc kháng vi-rút tác dụng trực tiếp đều được phép sàng lọc và điều trị cho các hội viên Apple Health. Điều này bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, cơ sở điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích và những cơ sở khác. Một số loại thuốc điều trị viêm gan C được Apple Health bao trả mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997, TTY 711.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Cấy ghép bộ phận	Một số ca cấy ghép nội tạng được UnitedHealthcare Community Plan bao trả và một số khác được Apple Health bao trả mà không có chương trình chăm sóc có quản lý. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để biết thông tin chi tiết.
Các dịch vụ dưỡng khí và hô hấp	Thiết bị, tiếp liệu và dịch vụ cho liệu pháp oxy và/hoặc hô hấp cần thiết về mặt y tế cho những hội viên đủ điều kiện.
Trị bệnh về chân	Đây là một quyền lợi hạn chế. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để biết thông tin cụ thể.
Cai nghiện thuốc lá	Bao trả cho mọi hội viên có hoặc không có giới thiệu của PCP hoặc chấp thuận trước. Gọi tới đường dây Quit for Life theo số 1-866-QUIT-4-Life (1-866-784-8454) để biết thêm thông tin hoặc truy cập trang web của họ tại myquitforlife.com/uhcwa .
Các dịch vụ sức khỏe chuyển đổi giới tính	Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe người chuyển giới và điều trị chứng khó chịu về giới tính bao gồm: • Liệu pháp thay thế hoóc-môn • Liệu pháp ức chế tuổi dậy thì • Dịch vụ sức khỏe hành vi Những dịch vụ này có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Sàng lọc bệnh lao (tuberculosis, TB) và điều trị theo dõi	Quý vị có thể đến khám PCP hay sở y tế địa phương.

Thính lực và thị lực

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Thử nghiệm thính giác	Xét nghiệm sàng lọc thính giác.
Thiết bị cấy ghép ốc tai và thiết bị máy trợ thính kẹp xương (Bone Anchored Hearing Aid, BAHA)	Dụng cụ cấy ghép Cochlear hai bên, bao gồm các dụng cụ cấy ghép, bộ phận, phụ kiện, pin, bộ sạc và dịch vụ sửa chữa là quyền lợi được bao trả cho tất cả các cá nhân. BAHA, bao gồm các thiết bị BAHA (cả băng đô phẫu thuật cấy ghép và băng mềm), các bộ phận thay thế và pin là một quyền lợi cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống.
Khám mắt và kính mắt	Quý vị phải sử dụng mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thông tin về quyền lợi. Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống, kính mắt được bao trả. Quý vị có thể tìm nhà cung cấp kính mắt tại: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/. Phí lắp kính mắt và kính áp tròng được bao trả cho mọi lứa tuổi. Đối với người lớn cần kính đeo mắt với chi phí thấp hơn, quý vị có thể mua gọng kính và mắt kính thông qua các nhà cung cấp kính mắt có tham gia. Tìm danh sách những nhà cung cấp có tham gia tại: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf. Là một quyền lợi bổ sung, UHC cung cấp tối đa \$100 cho một cặp gọng kính và tròng kính hai năm một lần thông qua mạng lưới nhà cung cấp March Vision. Truy cập marchvisioncare.com.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Khám thính lực và máy trợ thính	Khám thính giác là quyền lợi được bao trả cho tất cả các hội viên. Máy trợ thính được bao trả cho: • Trẻ em dưới 20 tuổi • Người lớn đáp ứng các tiêu chí của chương trình Máy trợ thính một bên tai được bao trả bao gồm: • Lắp đặt • Theo dõi • Pin

Kế hoạch hóa gia đình/Sức khỏe sinh sản

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch Vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình, bao gồm biện pháp tránh thai, thuốc tránh thai và thuốc tránh thai khẩn cấp theo toa và không theo toa (Chương trình B)	Quý vị có thể sử dụng mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc của chúng tôi, sở y tế địa phương hoặc phòng khám kế hoạch hóa gia đình.
Khám sàng lọc HIV/AIDS	Quý vị có thể đến bệnh xá kế hoạch hóa gia đình, ban sức khỏe địa phương, hay gặp PCP để khám thăm dò.
Bảo hiểm Sau sinh (After-Pregnancy Coverage, APC)⁵	Nếu quý vị đã ghi danh vào chương trình bảo hiểm Apple Health và đang mang thai, quý vị có thể được bảo hiểm sau sinh lên đến 12 tháng sau khi thai kỳ của quý vị kết thúc. Tìm hiểu thêm tại hca.wa.gov/apc .

⁵ Những hội viên tham gia Apple Health Expansion báo cáo có thai sẽ chuyển sang Apple Health cho Người Mang Thai, sau đó là Bảo Hiểm Sau Sinh. Những hội viên không báo cáo việc mang thai cho đến khi thai kỳ kết thúc sẽ được ghi danh tham gia Bảo Hiểm Sau Sinh trong tối đa 12 tháng sau khi thai kỳ của họ kết thúc.

Thiết bị y tế và tiếp liệu

Chúng tôi bao trả cho các thiết bị hay tiếp liệu y tế khi cần thiết về mặt y tế và được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê toa. Chúng tôi phải cho phép trước hầu hết các thiết bị và tiếp liệu trước khi chúng tôi chi trả. Để biết thêm thông tin về các thiết bị, tiếp liệu y tế được bao trả, xin gọi cho chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Thiết bị y tế	Phải được chấp thuận trước từ chúng tôi cho hầu hết các thiết bị. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để biết thông tin chi tiết.
Tiếp liệu y tế	Phải được chấp thuận trước từ chúng tôi cho hầu hết các tiếp liệu. Gọi cho chúng tôi theo số 1-877-542-8997 , TTY 711 để biết thông tin chi tiết.

Xét nghiệm và chụp X-quang

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Các dịch vụ bức xạ và rọi hình y tế	Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Các dịch vụ phòng lab và chụp quang tuyến X	Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước. Các giới hạn nêu dưới đây chỉ dành cho các dịch vụ chẩn đoán ngoại trú: - Chỉ sàng lọc thuốc khi cần thiết về mặt y tế và: - Được bác sĩ chỉ định như một phần của đánh giá y tế; hoặc - Như biện pháp sàng lọc rối loạn sử dụng chất gây nghiện cần thiết để đánh giá sự phù hợp cho các xét nghiệm hoặc điều trị y tế. Các dịch vụ X-quang lưu động được cung cấp tại nhà của hội viên hoặc cơ sở điều dưỡng chỉ giới hạn ở các phim không đòi hỏi sử dụng chất cản quang.

Sức khỏe phụ nữ và sản khoa

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Máy hút sữa	Một số loại có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Dịch vụ thai sản ⁶	- Chăm sóc tiền sản: thăm khám tại văn phòng thường xuyên và các dịch vụ liên quan từ nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị lựa chọn - Sinh con tại bệnh viện, trung tâm sinh nở hoặc sinh con tại nhà. Nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ thai sản của quý vị để xác định lựa chọn sinh nở tốt nhất dành cho quý vị. - Dịch vụ hộ sinh được thực hiện bởi một nữ hộ sinh, y tá hộ sinh hoặc bác sĩ được cấp phép 12 tháng chăm sóc toàn diện sau sinh cho người sinh con - Một năm chăm sóc y tế cho trẻ sơ sinh - Cho con bú – Tư vấn cho con bú Chăm sóc bởi hộ lý trợ sản đồng hành: Là một quyền lợi giá trị gia tăng, tất cả các hội viên mang thai của Apple Health (Medicaid) đều hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ hộ lý trợ sản đồng hành. Các hộ lý trợ sản đồng hành giúp lập kế hoạch sinh con và làm cha mẹ, hỗ trợ về cảm xúc và thể chất trong quá trình chuyển dạ, và cho con bú và các hỗ trợ khác sau khi sinh. Để biết thêm thông tin về lợi ích giá trị gia tăng, hãy xem trang 50.
Chăm sóc sức khỏe phụ nữ ⁶	Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và phòng ngừa, như chăm sóc sản khoa và tiền sản, chụp nhũ ảnh, sức khỏe sinh sản, khám tổng quát, dịch vụ ngừa thai, xét nghiệm và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục, và nuôi con bằng sữa mẹ hoặc cho con bú.

⁶ Apple Health Expansion không bao trả cho các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và sau khi mang thai.

Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp

Đường dây trợ giúp rối loạn sử dụng dược chất

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

Các Quyền Lợi Giá Trị Gia Tăng (VAB)

Các Quyền Lợi Giá Trị Gia Tăng (Value Added Benefit, VAB) do UnitedHealthcare Community Plan cung cấp và bổ sung thêm cho các quyền lợi Apple Health của quý vị. VAB có thể cung cấp cho quý vị nhiều lựa chọn chăm sóc và sức khỏe hơn. VAB mang tính tự nguyện và miễn phí cho quý vị. Gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711** để biết thông tin chi tiết cụ thể về những quyền lợi này.

Khả năng hội đủ điều kiện để nhận các quyền lợi giá trị gia tăng khác nhau và tùy thuộc vào chương trình Apple Health của quý vị.

Các quyền lợi giá trị gia tăng dành cho hội viên Apple Health Medicaid và hội viên Apple Health Expansion

- **Chương Trình Tặng Thưởng Hội Viên** – Nhận phần thưởng khi hoàn thành các lần thăm khám chăm sóc phòng ngừa quan trọng bao gồm thăm khám thể chất và chủng ngừa cho trẻ em, sàng lọc ung thư vú, theo dõi bệnh tiểu đường cũng như các hoạt động khác. Nhận tối đa \$200 trong thẻ quà tặng cho mỗi hội viên mỗi năm. Hội viên hội đủ điều kiện được thông báo qua thư hoặc email.
- **AbleTo** – Thử ứng dụng tự chăm sóc sức khỏe này với các công cụ chăm sóc sức khỏe cảm xúc như thiền định, bài tập thở, video, blog, và nhiều hoạt động khác. Truy cập ableto.com/begin. Sử dụng số ID hội viên UHC làm mã truy cập của quý vị.
- **Hỗ trợ chuyển tiếp cho nhà tù/nơi giam giữ** – Nhận các dịch vụ điều phối chăm sóc liên tục và túi vải đựng đồ dùng thiết yếu khi rời khỏi nơi giam giữ. Dịch Vụ Hội Viên có thể giới thiệu các hội viên bị giam giữ tới người quản lý trường hợp được chỉ định của họ. Gọi số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Các quyền lợi giá trị gia tăng bổ sung dành cho hội viên Apple Health Medicaid

Lưu ý: Các hội viên Apple Health Expansion mang thai nên ghi danh tham gia Apple Health cho Người Mang Thai. Sau khi ghi danh tham gia Apple Health cho Người Mang Thai, các hội viên sẽ đủ điều kiện nhận các quyền lợi giá trị gia tăng bên dưới nếu họ tiếp tục tham gia UnitedHealthcare Community Plan.

- **Hỗ trợ thai sản**

- **Babyscripts** – Nhận nội dung giáo dục, thông báo nhắc hẹn và phần thưởng thẻ quà tặng hữu ích (\$75 khi ghi danh, \$50 cho một lần hẹn khám trước khi sinh và \$25 cho một lần hẹn khám sau khi sinh). Tải xuống ứng dụng Babyscripts™ myJourney.
- **Chương Trình Healthy First Steps** – Làm việc trực tiếp với chuyên gia thai sản để được hỗ trợ thêm, tiếp cận các nguồn lực cộng đồng (bao gồm WIC) và nhận trợ giúp tìm bác sĩ, nữ hộ sinh hoặc bác sĩ chuyên khoa. Để tìm hiểu thêm, xin gọi Healthy First Steps theo số **1-800-599-5985** hoặc truy cập uhchealthyfirststeps.com.
- **Ghế ngồi xe hơi** – Chọn giữa hai mẫu ghế ngồi xe hơi cho mỗi trẻ sơ sinh để vận chuyển trực tiếp đến quý vị. Ghế ngồi xe hơi phải được đặt không muộn hơn 12 tháng kể từ ngày sinh. Hệ thống ghế ngồi xe hơi hạn chế va đập đáp ứng tất cả các tiêu chuẩn an toàn xe cơ giới liên bang hiện hành. Để đặt hàng, xin gửi email tới maternalhealthwa@uhc.com.
- **Mom's Meal** – Đủ điều kiện nhận các bữa ăn được giao tại nhà trong khoảng thời gian hai tuần sau khi sinh. Những người mang thai có nguy cơ cao được hỗ trợ bởi Người quản lý Chăm sóc Healthy First Steps có thể nhận bữa ăn cho người sinh và tối đa bốn thành viên gia đình bổ sung. Để tìm hiểu thêm thông tin, xin gọi Healthy First Steps theo số **1-800-599-5985**.
- **Wellhop** – Hỗ trợ ngang hàng theo nhóm trực tuyến. Kết nối với các bà mẹ khác để được hỗ trợ trong suốt thai kỳ và hơn thế nữa. Tìm hiểu thêm, xin truy cập momandbaby.wellhop.com.
- **Kính mắt** – Nhận tối đa \$100 cho một cặp gọng kính và tròng kính hai năm một lần thông qua mạng lưới nhà cung cấp March Vision. Truy cập marchvisioncare.com.
- **Boys and Girls Club** – Tham gia miễn phí Boys & Girls Club! Thanh thiếu niên từ 6-18 tuổi có thể đăng ký bằng cách xuất trình thẻ ID hội viên UnitedHealthcare Community Plan tại câu lạc bộ địa phương. Thẻ hội viên cho phép tiếp cận tất cả các chương trình và quyền lợi. Gọi cho Boys & Girls Club địa phương để tìm hiểu thêm.
- **Khám thể lực** – Khám thể lực trong lần khám sức khỏe cho trẻ.
- **On My Way** – Chuẩn bị cho tương lai. Những người trẻ học cách giải quyết các vấn đề về nhà ở, công việc và quản lý tài chính. Truy cập uhcOMW.com.

Điều phối Chăm sóc

Dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp

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

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

Các dịch vụ Phối hợp Chăm sóc bổ sung mà chúng tôi có thể cung cấp:

- Điều Phối Chăm Sóc và Quản Lý Bệnh – Dịch vụ cho các nhu cầu phức tạp như Hen suyễn, COPD, Tiểu đường, Suy tim bao gồm cả chăm sóc sức khỏe từ xa.
- Hỗ trợ điều hướng trong hệ thống chăm sóc sức khỏe
- Trợ giúp các kỹ năng tự chăm sóc có thể cải thiện kết quả
- Quản lý theo trường hợp
- Điều phối chăm sóc sức khỏe cho dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn
- Tiếp cận các dịch vụ y tế và nguồn lực cộng đồng
- Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng riêng dành cho người từ 17 tuổi trở xuống
- Quản lý trường hợp thai sản
- Điều phối các dịch vụ sức khỏe chuyển giới
- Điều phối và giới thiệu đến các dịch vụ Phân tích Hành vi Ứng dụng (Applied Behavioral Analysis, ABA)

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

Apple Health bao trả cho một số dịch vụ khác không được bao trả theo chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là dịch vụ có tính phí). Ngay cả khi quý vị đã ghi danh với chúng tôi, các chương trình dựa trên cộng đồng khác cũng bao trả các quyền lợi và dịch vụ sau đây. Chúng tôi sẽ phối hợp với PCP của quý vị để giúp quý vị tiếp cận những dịch vụ này và điều phối chăm sóc cho quý vị. Quý vị sẽ cần thẻ dịch vụ ProviderOne cho tất cả các dịch vụ này.

Hãy gọi điện cho chúng tôi nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về quyền lợi hoặc dịch vụ được nêu trong cẩm nang này. Xem sổ tay bảo hiểm Apple Health mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý để biết danh sách đầy đủ các dịch vụ:

hca.wa.gov/assets/free-of-coping/19-065.pdf.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ phá thai⁷	Dịch vụ có tính phí của Apple Health bao gồm: • Phá thai bằng thuốc hay còn gọi là thuốc phá thai • Phá thai ngoại khoa hay còn gọi là phá thai tại phòng khám Khách hàng đã ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý của Apple Health (managed care organization, MCO) có thể tự giới thiệu cho các dịch vụ phá thai bên ngoài MCO của họ. Bao gồm chăm sóc theo dõi bất cứ biến chứng nào.
Dịch vụ xe cứu thương (hàng không)	Tất cả các dịch vụ chuyển chở bằng xe cấp cứu đường hàng không được cung cấp cho các khách hàng của Apple Health bao gồm cả những người ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).
Dịch vụ xe cấp cứu (đường bộ)	Tất cả các dịch vụ chuyển chở bằng xe cấp cứu đường bộ, khẩn cấp và không khẩn cấp được cung cấp cho các khách hàng của Apple Health, bao gồm cả những người ghi danh vào một tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).

⁷ Apple Health Expansion không bao trả cho các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và sau khi mang thai.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ tư vấn khủng hoảng	Các dịch vụ quản lý khủng hoảng luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị hoặc ai đó quý vị biết. Xin gọi 911 đối với một trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng hoặc 988 đối với một trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi. Xem trang 31 để biết các số điện thoại tại khu vực của quý vị. Đường dây nóng Ngăn Ngừa Tự Sát Quốc Gia: Gọi hoặc gửi tin nhắn đến 988 hoặc gọi 1-800-273-8255, người dùng TTY xin hãy gọi 1-206-461-3219. Đối với vấn đề khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng được chất theo quận, xin vui lòng gọi tới tổ chức Dịch Vụ Quản Trị Sức Khỏe Hành Vi (BH-ASO). BH-ASO hỗ trợ các dịch vụ khủng hoảng cho cư dân Washington bất kể tính hội đủ điều kiện của Apple Health. Có thể tìm thấy các số điện thoại hỗ trợ về khủng hoảng ở trang 32 bên trên, hoặc theo địa chỉ: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ nha khoa	Các dịch vụ được ký hợp đồng bao gồm: • Toa thuốc do một nha sĩ kê • Các dịch vụ ABCD được cung cấp bởi nhà cung cấp được chứng nhận ABCD • Các dịch vụ y tế/phẫu thuật do nha sĩ cung cấp • Chi phí tại cơ sở của Bệnh viện/Trung tâm Phẫu thuật Cấp cứu Tất cả các dịch vụ khác được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý. Quý vị phải gặp một nhà cung cấp dịch vụ nha khoa đã đồng ý thanh toán cho Apple Health mà không có chương trình chăm sóc có quản lý sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Tìm hiểu thêm: • Trực tuyến tại hca.wa.gov/dental-services, hoặc • Gọi cho HCA theo số 1-800-562-3022 Để tìm một nhà cung cấp chấp nhận Washington Apple Health trực tuyến: • DentistLink.org, hoặc • https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
Chăm sóc bởi hộ lý trợ sản đồng hành ⁸	Hỗ trợ lập kế hoạch, trong và sau khi sinh với một hộ lý trợ sản đồng hành được bao trả.

⁸ Apple Health Expansion không bao trả cho các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và sau khi mang thai.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Kính mắt	Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống – Gọng kính, tròng kính và kính áp tròng được Apple Health bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý. Đối với người lớn 21 tuổi trở lên – Gọng kính và mắt kính không được Apple Health bao trả, nhưng nếu quý vị muốn mua, quý vị có thể đặt mua thông qua các nhà cung cấp dịch vụ quang học có tham gia với mức giá chiết khấu. Truy cập: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf.
Dịch Vụ Hỗ Trợ Thai Sản Bước Đầu (MSS) và Quản Lý Trường Hợp Trẻ Sơ Sinh (ICM) và Giáo Dục Sinh Sản (CBE) ⁹	MSS cung cấp dịch vụ giáo dục và chăm sóc sức khỏe phòng ngừa dành cho người mang thai và sau sinh tại nhà hoặc phòng khám để giúp mang thai khỏe mạnh và sinh con khỏe mạnh. ICM hỗ trợ các gia đình có con dưới một tuổi tìm hiểu về và học cách sử dụng các nguồn lực giáo dục, xã hội, cần thiết về mặt y tế cũng như các nguồn lực khác trong cộng đồng để trẻ và gia đình có thể có cuộc sống lành mạnh. CBE cung cấp cho các cá nhân mang thai và các nhóm người hỗ trợ của họ khi được thông báo bởi một nhà cung cấp HCA CBE đã được chấp thuận. Các chủ đề bao gồm các dấu hiệu cảnh báo trong thai kỳ, dinh dưỡng, nuôi con bằng sữa mẹ/cho con bú, kế hoạch sinh sản, những gì sẽ xảy ra trong quá trình chuyển dạ và sinh nở và sự an toàn của trẻ sơ sinh. Để biết những nhà cung cấp tại khu vực của quý vị, hãy truy cập hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care.

⁹ Apple Health Expansion không bao trả cho các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và sau khi mang thai.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Chăm sóc tâm thần nội trú cho trẻ em (Chương trình điều trị nội trú dài hạn cho trẻ em (Children's Long-term Inpatient Program, CLIP) dành cho lứa tuổi từ 5 đến 17 tuổi)	Phải do các cơ quan có chứng nhận của Bộ Y Tế (Department of Health, DOH) cung cấp. Hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp tiếp cận các dịch vụ này.
Các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Chăm Sóc Lâu Dài (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)	Xem trang 58 của cẩm nang này.
Khử trùng, tuổi từ 20 trở xuống	Phải hoàn tất biểu mẫu triệt sản trước 30 ngày hoặc đáp ứng các yêu cầu miễn trừ. Không bao trả khi muốn phục hồi.
Các dịch vụ sức khỏe chuyển đổi giới tính	Các dịch vụ bao gồm các thủ thuật phẫu thuật, biến chứng sau phẫu thuật, điện giải hoặc loại bỏ lông bằng laser để chuẩn bị cho phẫu thuật tái tạo bộ phận sinh dục. Cần chấp thuận trước. Để được chấp thuận trước, hãy gọi 1-800-562-3022 hoặc gửi email đến transhealth@hca.wa.gov .
Chương Trình Người Mang Thai Sử Dụng Dược Chất (SUPP)¹⁰	Chương trình SUPP là một chương trình nội trú tại bệnh viện dành cho những người mang thai có nhu cầu y tế và có tiền sử sử dụng dược chất. Mục đích của chương trình là giảm thiểu tác hại cho người mẹ sắp sinh và thai nhi của họ bằng cách cung cấp dịch vụ quản lý cai nghiện cũng như ổn định và điều trị y tế trong môi trường bệnh viện. Để biết thêm thông tin và danh sách các nhà cung cấp được phê duyệt, xin truy cập https://www.hca.wa.gov/supp-program.

¹⁰ Apple Health Expansion không bao trả cho các dịch vụ liên quan đến thai kỳ và sau khi mang thai.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Chuyên chở đến buổi hẹn y tế không phải cấp cứu	Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe trả tiền cho các dịch vụ chuyên chở đi lại đến buổi hẹn chăm sóc sức khỏe không phải khẩn cấp cần thiết do Apple Health bao trả. Gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở (người môi giới) trong khu vực của quý vị để biết về những dịch vụ và giới hạn. Người môi giới trong khu vực của quý vị sẽ lo liệu chuyên chở phù hợp nhất, ít tốn tiền nhất cho quý vị. Quý vị có thể tìm danh sách người môi giới tại địa chỉ hca.wa.gov/transportation-help .

Các Dịch vụ và Hỗ trợ Lâu dài (Long-Term Services and Supports, LTSS)¹¹

Cơ Quan Quản Lý Hỗ Trợ Tuổi Già và Dài Hạn (Aging and Long-Term Support Administration, AL TSA) - Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng (Home and Community Services, HCS) cung cấp các dịch vụ chăm sóc dài hạn cho những người lớn tuổi và người khuyết tật tại nhà riêng của họ, bao gồm người chăm sóc tại nhà hoặc trong môi trường cộng đồng. HCS cũng cung cấp các dịch vụ để hỗ trợ người dân chuyển tiếp từ các nhà điều dưỡng và hỗ trợ người chăm sóc gia đình. Các dịch vụ này không được cung cấp bởi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi cho văn phòng HCS.

LTSS

Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng AL TSA phải chấp thuận những dịch vụ này. Hãy gọi tới văn phòng HCS địa phương của quý vị để biết thêm thông tin:

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

Khu vực 2 Phía bắc – Island, San Juan, Skagit, Snohomish và Whatcom – 1-800-780-7094; Tiếp nhận vào Cơ sở Điều dưỡng

Khu vực 2 Phía nam – King – 1-206-341-7750

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

¹¹ Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn không được bao trả theo Apple Health Expansion.

Dịch vụ dành cho người khuyết tật phát triển

Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Cho Người Bị Khuyết Tật Phát Triển (Developmental Disabilities Administration, DDA) nhằm mục đích giúp trẻ em và người lớn bị khuyết tật phát triển và gia đình họ nhận được các dịch vụ và hỗ trợ dựa trên nhu cầu và sự lựa chọn trong cộng đồng của họ. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ và hỗ trợ, hãy truy cập dshs.wa.gov/dda/ hoặc gọi điện tới văn phòng DDA địa phương theo danh mục dưới đây.

Các dịch vụ cho người bị khuyết tật phát triển

Cơ Quan Quản Lý Dịch Vụ Cho Người Bị Khuyết Tật Phát Triển (DDA) phải chấp thuận những dịch vụ này. Nếu quý vị cần thông tin hoặc dịch vụ, vui lòng liên hệ với văn phòng DDA địa phương:

Khu vực 1 – Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman – 1-800-319-7116 hoặc email R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Khu vực 1 – Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima – 1-866-715-3646 hoặc email R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Khu vực 2 Phía bắc – Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom – 1-800-567-5582 hoặc email R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Khu vực 2 Phía nam – King – 1-800-974-4428 hoặc email R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Khu vực 3 – Kitsap, Pierce – 1-800-735-6740 hoặc email R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

Khu vực 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum – 1-888-707-1202 hoặc email R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

Các chương trình học tập sớm

Cơ Quan Trẻ Em, Thanh Thiếu Niên và Gia Đình (Department of Children, Youth and Families, DCYF) cung cấp các dịch vụ và chương trình dưới đây dành cho trẻ em dưới năm tuổi. Liên hệ với chúng tôi và chúng tôi có thể giúp kết nối quý vị với các dịch vụ dưới đây hoặc giúp quý vị xác định các dịch vụ liên quan có trong cộng đồng của quý vị.

Chương Trình Hỗ Trợ và Giáo Dục Sớm Dành Cho Trẻ Em (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) và Head Start là các chương trình giáo dục mầm non của Washington chuẩn bị cho trẻ từ ba đến bốn tuổi đến từ các gia đình có thu nhập thấp để giúp trẻ thành công trong học tập và cuộc sống. ECEAP dành cho mọi trẻ em trước tuổi đi học và các gia đình nếu họ đáp ứng giới hạn về thu nhập. Để biết thêm thông tin về ECEAP và chương trình Head Start Preschools, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Các dịch vụ Hỗ Trợ Sớm Dành Cho Trẻ Sơ Sinh và Mới Biết Đi (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT) được thiết kế nhằm giúp trẻ em từ sơ sinh đến 3 tuổi bị chậm phát triển hoặc khuyết tật được hoạt động và thành công trong những năm đầu đời và trong tương lai trong nhiều môi trường khác nhau. Môi trường có thể bao gồm: tại nhà của trẻ, tại trung tâm chăm sóc trẻ em, trong các chương trình mầm non hoặc trường học và trong cộng đồng. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Thăm Khám Tại Nhà Dành Cho Các Gia Đình (Home Visiting for Families) là chương trình tự nguyện, tập trung vào các gia đình và được cung cấp cho các bậc cha mẹ và gia đình đang mong chờ các em bé mới sinh và trẻ nhỏ để hỗ trợ sức khỏe thể chất, xã hội và tình cảm cho con quý vị. Để biết thêm thông tin, xin truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Dịch vụ Can thiệp và Phòng ngừa Sớm Dành cho Trẻ em (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) dành cho trẻ em từ sơ sinh đến 5 tuổi có nguy cơ bị ngược đãi và bỏ bê và có thể gặp các vấn đề sức khỏe hành vi do tiếp xúc với chấn thương phức tạp. Các dịch vụ được cung cấp tại Quận King và Quận Yakima. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

Các dịch vụ bị loại trừ (không được bao trả)

Các dịch vụ sau được chúng tôi hoặc Apple Health, Apple Health Expansion, bao trả không kèm chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu muốn bất cứ dịch vụ nào trong số này, quý vị có thể phải thanh toán hóa đơn. Hãy gọi cho UnitedHealthcare Community Plan nếu có bất kỳ câu hỏi nào hoặc để xem liệu có tùy chọn Quyền lợi Giá trị Gia tăng cho một dịch vụ không được bao trả hay không. Xem hướng dẫn Quyền lợi Giá trị Gia tăng của chúng tôi để biết thêm thông tin tại hca.wa.gov/vab-chart.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Chữa trị thay thế	Châm cứu, chữa trị theo tôn giáo, chữa bệnh bằng đức tin, trị liệu dược thảo, liệu pháp đồng căn, xoa bóp hay trị liệu xoa bóp.
Chăm sóc chỉnh hình cho người lớn (từ 21 tuổi trở lên)	
Phẫu thuật thẩm mỹ hoặc tạo hình chọn lọc	Bao gồm nâng mặt, xóa hình xăm, hoặc xỏ khuyên tai.
Chẩn đoán và chữa trị vô sinh, liệt dương, và loạn chức năng tình dục	
Cố vấn hôn nhân và trị liệu tình dục	
Các thiết bị không phải y tế	Như cầu nâng hay sửa đổi khác tại gia.
Vật dụng tiện lợi cá nhân	
Khám sức khỏe cần thiết để đi làm, bảo hiểm, hay cấp phép	

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Các dịch vụ không được cho phép bởi luật pháp liên bang hoặc tiểu bang và các vùng lãnh thổ và chủ sở hữu	Các vùng lãnh thổ Hoa Kỳ bao gồm: • Puerto Rico • Đảo Guam • Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ • Quần đảo Bắc Mariana • American Samoa
Mọi dịch vụ được cung cấp bên ngoài Hoa Kỳ	
Dịch vụ giảm cân và kiểm soát cân nặng	Thuốc, sản phẩm giảm cân, thẻ hội viên tập thể dục, hay thiết bị cho mục đích giảm cân.

Truy cập thông tin sức khỏe của quý vị

Quý vị có quyền xem hoặc nhận bản sao một số Thông tin Sức khỏe nhất định. Quý vị phải yêu cầu bằng văn bản. Gửi tới địa chỉ dưới đây. Nếu chúng tôi giữ những hồ sơ này dưới dạng điện tử, quý vị có thể yêu cầu để lấy một bản sao điện tử. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị bản tóm tắt.

Để gửi yêu cầu bằng văn bản, hãy gửi thư đến:

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

Quý vị có thể xem bản sao Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư của chúng tôi tại uhc.com/privacy. Nhấp vào Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư theo HIPAA – Dịch vụ Y tế cho các Chương trình Cộng đồng và Tiểu bang (Tiếng Anh) (pdf).

Nếu quý vị có thắc mắc về các thực hành quyền riêng tư của UnitedHealthcare Community Plan, hãy gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc, chương trình sức khỏe, hoặc bất kỳ khía cạnh chăm sóc nào của mình

Quý vị hoặc đại diện ủy quyền của quý vị có quyền nộp than phiền. Điều này gọi là than phiền. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nộp khiếu nại. Việc nộp đơn khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến quyền riêng tư của quý vị. Để nộp khiếu nại, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997, TTY 711** hoặc gửi thư cho chúng tôi đến:

UnitedHealthcare Community Plan
Grievances and Appeals
P.O. Box 31364
Salt Lake City, UT 84131-0364
hoặc gửi Fax đến số 1-801-994-1082

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan.

Có thể than phiền hay khiếu nại về:

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

Chúng tôi phải báo cho quý vị biết bằng điện thoại hay thư rằng chúng tôi đã nhận đơn than phiền hay khiếu nại của quý vị trong vòng hai ngày làm việc. Chúng tôi phải giải quyết lo lắng của quý vị càng nhanh càng tốt, không quá 45 ngày. Quý vị có thể nhận bản sao miễn phí chính sách khiếu nại của chúng tôi bằng cách gọi cho chúng tôi hoặc truy cập myuhc.com/CommunityPlan để truy cập trực tuyến.

Người Hỗ Trợ Sức Khỏe Hành Vi (trước đây gọi là Thanh Tra)

Người Hỗ Trợ Sức Khỏe Hành Vi là người sẽ cung cấp hỗ trợ miễn phí và bảo mật nhằm giải quyết những quan ngại của quý vị liên quan tới các dịch vụ sức khỏe hành vi. Họ có thể giúp giải quyết mối quan ngại của quý vị nếu quý vị khiếu nại, kháng nghị hoặc điều trần công bằng về sức khỏe hành vi. Người Hỗ Trợ Sức Khỏe Hành Vi độc lập với chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Được cung cấp bởi một người đã nhận dịch vụ sức khỏe hành vi, hoặc một người có người trong gia đình đã nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi.

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

Tiếp cận tất cả các khu vực tại 1-800-366-3103. Hoặc gửi email tới Văn phòng Hỗ Trợ Sức Khỏe Hành Vi theo địa chỉ info@obhadvocacy.org.

Khu Vực	Các Quận	Người Hỗ Trợ Sức Khỏe Hành Vi
Great Rivers	Cowlitz, Grays Harbor, Lewis, Pacific, Wahkiakum	1-360-561-2257
Greater Columbia	Asotin, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Kittitas, Walla Walla, Whitman, Yakima	1-509-808-9790
King	King	1-206-265-1399
North Central	Chelan, Douglas, Grant, Okanogan	1-509-389-4485
North Sound	Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom	1-360-528-1799
Pierce	Pierce	1-253-304-7355
Salish	Clallam, Jefferson, Kitsap	1-360-481-6561
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	1-509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	1-509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-360-489-7505

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

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

Quý vị có quyền yêu cầu xem xét lại bất kỳ quyết định nào nếu quý vị không đồng ý, cho rằng quyết định đó không chính xác, không phải tất cả thông tin y tế đều được xem xét hoặc quý vị cho rằng quyết định đó nên được một người khác xem xét.

Kháng nghị là khi quý vị yêu cầu chúng tôi duyệt xét lại trường hợp của quý vị vì quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Quý vị có thể kháng nghị một dịch vụ bị từ chối trong vòng 60 ngày kể từ ngày bị từ chối. Việc kháng nghị các dịch vụ bị từ chối sẽ không gây nguy hiểm cho quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng nghị. Nhà cung cấp, Người Hỗ Trợ Sức Khỏe Hành Vi hoặc một người nào đó có thể kháng nghị cho quý vị nếu quý vị ký tên để cho biết quý vị đồng ý kháng nghị. Quý vị chỉ có 10 ngày để kháng nghị nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ mà quý vị đang được nhận trong lúc chúng tôi duyệt xét quyết định. Chúng tôi sẽ trả lời bằng văn bản cho biết rằng chúng tôi đã nhận yêu cầu khiếu nại của quý vị trong vòng năm ngày theo lịch. Trong phần lớn trường hợp, chúng tôi sẽ duyệt xét và quyết định kháng nghị của quý vị trong vòng 14 ngày. Chúng tôi phải báo cho quý vị biết nếu cần thêm thời gian để ra quyết định. Quyết định kháng nghị phải được đưa ra trong vòng 28 ngày.

Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị bằng lời, trực tuyến hoặc bằng văn bản.

Gửi yêu cầu kháng nghị bằng văn bản tới:

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

Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng nghị. Để yêu cầu kháng nghị bằng lời, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

Quý vị cũng có thể nộp kháng nghị trực tuyến tại myuhc.com/CommunityPlan.

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

Quý vị có câu hỏi? Truy cập vào myuhc.com/CommunityPlan, hoặc gọi đến Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-877-542-8997**, TTY **711**.

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

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

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

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

Nộp yêu cầu điều trần bằng cách:

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

Hoặc:

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

Quý vị có thể nói chuyện với luật sư hay nhờ người khác đại diện mình tại buổi điều trần. Nếu quý vị cần giúp tìm luật sư, hãy truy cập nwjustice.org hoặc gọi cho đường dây NW Justice CLEAR theo số 1-888-201-1014. Yêu cầu trợ giúp tìm luật sư sẽ không gây nguy hiểm cho quyền riêng tư của quý vị.

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

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

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

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

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

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

- Hãy gọi số 1-844-728-5212

Hoặc:

- Gửi thư đến:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Quyền hạn của quý vị

Là hội viên, quý vị có quyền:

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

Trách nhiệm của quý vị

Là hội viên, quý vị đồng ý:

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

Chỉ dẫn trước

Chỉ dẫn trước là gì?

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

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

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

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

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

- Yêu cầu xem các chính sách của chương trình bảo hiểm y tế về những điều chỉ dẫn trước
- Nộp đơn khiếu nại tới UnitedHealthcare Community Plan hoặc HCA nếu chỉ thị của quý vị không được tuân thủ

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

Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần

Chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần là gì?

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

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

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

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

Quý vị có thể nhận bản sao biểu mẫu chỉ dẫn trước về sức khỏe tâm thần và thông tin thêm về cách hoàn thành biểu mẫu tại <https://www.hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives>.

UnitedHealthcare Community Plan, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc Người Hỗ Trợ Sức Khỏe Hành Vi cũng có thể giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu. Hãy liên hệ với chúng tôi để biết thông tin.

Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng

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

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

Nếu quý vị nghi ngờ có sự kiện gian lận, lãng phí và lạm dụng liên quan đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc, vui lòng thông báo cho UnitedHealthcare Community Plan bằng cách gọi tới Đường Dây Nóng Thông Báo Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng của chúng tôi: 1-844-359-7736. Quý vị cũng vui lòng báo cáo sự cố cho tất cả các tổ chức sau đây trong vòng năm (5) ngày làm việc từ khi biết về sự kiện.

- Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Tiểu Bang Washington
Email: hottips@hca.wa.gov
Điện thoại: 833-794-2345
- Đơn Vị Kiểm Soát Gian Lận Medicaid, Văn Phòng Tổng Chương Lý
E-mail: MFCUreferrals@atg.wa.gov

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

Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

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

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (Protected health information, PHI) là thông tin sức khỏe như hồ sơ bệnh án, trong đó bao gồm tên, số hội viên hay đặc điểm nhận diện khác được các chương trình bảo hiểm y tế sử dụng hoặc chia sẻ bao gồm thông tin về chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ (race, ethnicity, language, REL), khuynh hướng tính dục và bản dạng giới (sexual orientation and gender identity, SOGI) của quý vị. Các chương trình bảo hiểm y tế và HCA chia sẻ PHI cho các lý do sau đây:

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

Chúng tôi có thể sử dụng hay chia sẻ PHI của quý vị mà không cần chấp thuận bằng văn bản từ quý vị trong các trường hợp sau:

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

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

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

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

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

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

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

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

Hoặc:

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

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

UnitedHealthcare Community Plan, **1-877-542-8997**, TTY **711**

Tổng đài UnitedHealth Group, **1-866-633-2446**, TTY **711**

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

myuhc.com/CommunityPlan, UHCCP.com/wa/imc hoặc UHCCP.com/wa/ahe

Trang này được cố ý để trống.

UnitedHealthcare Community Plan

1-877-542-8997, TTY 711

myuhc.com/CommunityPlan,

UHCCP.com/wa/imc

hoặc UHCCP.com/wa/ahe

