



COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community



WASHINGTON APPLE HEALTH

Sổ Tay Quyền Lợi Bảo Hiểm Sức Khỏe Hành Vi của Quý Vị **2025**



Multi-Language Insert

You have the right to get this information in a different format, such as audio, Braille, or large font due to special needs or in your language, at no additional cost.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Español (Spanish) ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

繁體中文 (Chinese) 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-440-1561 (TTY: 711)。

Af Soomaali (Somali) DIGTOONI: Haddii aad ku hadasho Af Soomaali, adeegyada caawimada luqadda, oo lacag la'aan ah, ayaa lagu heli karaa adiga. Wac 1-866-907-1906. (TTY: 711).

Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-440-1561 (телетайп: 711).

(Arabic) العربية ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-440-1561 (طابعة هاتفية: 711).

አማርኛ (Amharic) ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል፡ ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-440-1561 (መስማት ለተሳናቸው፡ 711)፡፡

(Dari) توجه برای دری اگر به زبان دری صحبت می کنید، خدمات مساعدت زبان، طور رایگان برای شما موجود می باشد. با شماره 1-800-440-1561 (TTY: 711) تماس بگیرید.

ትግርኛ (Tigrinya) ምልክታ፡ ትግርኛ ትዛረብ ተኸይንካ ኣገልግሎት ሓገዝ ቋንቋ ንዓኽ ብናጻ ይርከብ። ደውል 1-800-440-1561 (TTY: 711)።

Français (French) ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique, gratuits, vous sont offerts. Appelez le 1-800-440-1561 (TTY : 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi) ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-800-440-1561 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-440-1561 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

(Farsi) فارسی توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای تماس بگیرید. 1-800-440-1561 (TTY: 711) شما فراهم می باشد. با

Українська (Ukrainian) УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 1-800-440-1561 (телетайп: 711).

(Pushto) پاملرنه: که تاسو په پښتو ژبه خبرې کوئ، د ژبي مرستندويه خدمات ستاسو لپاره په وړيا توگه موجود دي (Pushto) چوپتيا 1-800-440-1561 (TTY: 711) ته زنگ ووهئ.

Mục lục

Mục lục	3
Chào mừng quý vị đến với Community Health Plan of Washington và Washington Apple Health	5
Thông tin liên lạc quan trọng.....	6
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi	7
Hướng dẫn sử dụng sổ tay này	8
Bắt đầu.....	10
Quý vị sẽ cần có hai thẻ để truy cập các dịch vụ, đó là thẻ Community Health Plan of Washington và thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.	10
1. Thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington của quý vị.....	10
2. Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.....	10
Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới.....	12
Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi	12
Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân và bảo hiểm Community Health Plan of Washington	13
Hướng dẫn nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi.....	14
Các dịch vụ sức khỏe hành vi và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị	14
Các dịch vụ quý vị có thể nhận mà không cần giấy giới thiệu.....	15
Chăm sóc sức khỏe từ xa/Y tế từ xa.....	15
Quý vị phải đến các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi và bệnh viện trong mạng lưới của Community Health Plan of Washington.....	16
Thanh toán các dịch vụ sức khỏe hành vi.....	16
Chương trình Cải tiến Chất lượng	17
Chương trình Quản lý Dừng.....	17
Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới.....	17
Thông tin dành cho người Mỹ Da đỏ và Người Alaska Bản địa.....	18
Apple Health Medicare Connect	18
Nhận dịch vụ chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc khi quý vị ở xa nhà	19
Trong trường hợp cấp cứu	19
Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận	21
Dự kiến về thời điểm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ khám cho quý vị	22
Các quyền lợi được Community Health Plan of Washington đài thọ	22
Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc khẩn cấp	23
Các dịch vụ phòng thí nghiệm	26

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em	26
Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp	26
Các dịch vụ Điều phối Chăm sóc khác mà chúng tôi có thể cung cấp.....	27
Các dịch vụ bị loại trừ (KHÔNG được bao trả)	30
Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị	31
Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp, chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc bất kỳ khía cạnh chăm sóc nào.....	31
Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi (trước đây gọi là Thanh tra viên)	32
Thông tin quan trọng về từ chối, kháng cáo và điều trần hành chính.....	33
Các quyền của quý vị.....	35
Các trách nhiệm của quý vị	36
Chỉ thị trước	38
Chỉ thị trước là gì?	38
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần	39
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?	39
Tôi có thể hoàn thành chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần bằng cách nào?.....	39
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng	39
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị.....	40

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

Chào mừng quý vị!

Cảm ơn quý vị đã ghi danh tham gia Washington Apple Health (Medicaid) Behavioral Health Services Only (BHSO) và chào mừng quý vị đến với Community Health Plan of Washington, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Chúng tôi cộng tác với Apple Health để cung cấp bảo hiểm BHSO cho quý vị. Sổ tay này sẽ cung cấp thêm thông tin chi tiết về các quyền lợi được đài thọ của quý vị và cách nhận dịch vụ.

Hầu hết các khách hàng của Apple Health BHSO đều ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý. Điều này có nghĩa là Apple Health sẽ thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng cho chương trình bảo hiểm của quý vị. Bảo hiểm của quý vị dành cho các dịch vụ sức khỏe hành vi, bao gồm các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất gây nghiện. Quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới nhà cung cấp của Community Health Plan of Washington. Quý vị cần có sự chấp thuận trước để thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của chương trình chúng tôi. Hầu hết các dịch vụ mà quý vị nhận được bên ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi đều sẽ không được bao trả trừ khi được phê duyệt trước.

Các chương trình Apple Health Medicare Connect dành cho một số hội viên Apple Health. Đây là một loại chương trình Medicare Advantage đặc biệt dành cho những người đủ điều kiện kép cho phép điều phối chăm sóc giữa các dịch vụ Medicare và Apple Health. Cá nhân đủ điều kiện kép có cả bảo hiểm Medicare và bảo hiểm Apple Health. Bảo hiểm này bao gồm bảo hiểm chăm sóc sức khỏe hành vi và thể chất. Community Health Plan of Washington sẽ liên lạc với quý vị trong vài tuần tới. Quý vị có thể hỏi chúng tôi bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có và yêu cầu chúng tôi giúp đặt lịch hẹn. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ ưu tiên của quý vị hoặc quý vị bị điếc, khiếm thính-khiếm thị hoặc lãng tai, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị. Chúng tôi muốn quý vị có thể tiếp cận các quyền lợi chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị cần bất kỳ thông tin nào bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, bao gồm cả ngôn ngữ ký hiệu, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711). Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp nói được ngôn ngữ của quý vị.

Quý vị có quyền nhận các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ khi quý vị tham dự một cuộc hẹn khám chăm sóc sức khỏe được Apple Health chi trả. Nhà cung cấp của quý vị có trách nhiệm sắp xếp thông dịch viên cho các cuộc hẹn thăm khám của quý vị. Hãy thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết quý vị cần thông dịch viên khi quý vị xếp lịch hẹn.

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

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình dịch vụ thông dịch viên của chúng tôi, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại chpw.org/contact-us/language-assistance. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Dịch vụ thông dịch viên của Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe (HCA) tại hca.wa.gov/interpreter-services hoặc gửi email cho Dịch vụ thông dịch viên HCA tại interpretersvcs@hca.wa.gov.

Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần trợ giúp hiểu thông tin hoặc nếu quý vị cần thông tin ở các định dạng khác. Nếu quý vị bị khuyết tật, mù hoặc bị hạn chế thị lực, bị điếc hoặc khiếm thính, hoặc không hiểu cuốn sách này hoặc các tài liệu khác, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (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 có thể cho quý vị biết nếu văn phòng của nhà cung cấp có lối vào cho xe lăn hoặc có thiết bị giao tiếp đặc biệt hoặc thiết bị đặc biệt khác. Chúng tôi cũng cung cấp:

- Đường dây TTY (Số TTY của chúng tôi là 711).
- Thông tin bằng bản in khổ lớn.
- Giúp lên lịch hẹn hoặc bố trí đi lại đến cuộc hẹn.
- Tên và địa chỉ của nhà cung cấp chuyên về nhu cầu chăm sóc cụ thể.

Thông tin liên lạc quan trọng

Tổ chức	Giờ làm việc của dịch vụ khách hàng	Số điện thoại của dịch vụ khách hàng	Địa chỉ trang web
Community Health Plan of Washington	Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều	1-800-440-1561 (TTY: 711)	chpw.org
Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe (HCA) Dịch vụ Khách hàng Apple Health	Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ chiều.	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Thứ Hai-Thứ Sáu 8 giờ sáng đến 6 giờ 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 khi cần có thể có ngay. Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin này trên trang web của chúng tôi trong danh bạ nhà cung cấp trên trang chpw.org/find-a-doctor. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi và chúng tôi sẽ trợ giúp cho quý vị.

Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe	Tên	Số Điện thoại
---	-----	---------------

Nhà cung cấp Chăm sóc Ban đầu của Tôi:

Nhà cung cấp Dịch vụ Sức khỏe Hành
vi của Tôi là:

Nhà cung cấp Nha khoa của Tôi là:

Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chuyên
khoa của Tôi là:

Sổ tay này không tạo ra bất kỳ quyền hoặc quyền lợi hợp pháp nào. Quý vị không nên dựa vào sổ tay này như là nguồn thông tin duy nhất của quý vị về Apple Health. Sổ tay này nhằm cung cấp một bản tóm tắt thông tin về quyền lợi sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể nhận thông tin chi tiết về chương trình Apple Health bằng cách xem trực tuyến trang luật và quy định của Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe tại: hca.wa.gov/about-hca/rulemaking.

Hướng dẫn sử dụng sổ tay này

Sổ tay này hướng dẫn về các dịch vụ của quý vị. Sử dụng bảng dưới đây để biết người cần liên hệ nếu có thắc mắc.

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về ...	Liên hệ
- Thay đổi hoặc hủy ghi danh khỏi chương trình Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO) – trang 12 - Cách nhận các dịch vụ được Apple Health đài thọ không được bao gồm trong chương trình của quý vị – trang 15 - Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị – trang 10	HCA: - Cổng Thông tin Khách hàng ProviderOne: www.waproviderone.org/client https://www.fortress.wa.gov/hca/p1contacus/ Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi 1-800-562-3022.
- Dịch vụ được đài thọ – trang 22 - Khiếu nại – trang 31 - Kháng cáo quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe có ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị – trang 33	ommunity Health Plan of Washington theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến chpw.org.
- Dịch vụ Sức khỏe Hành vi của quý vị (Sức khỏe Tâm thần hoặc Rối loạn do Sử dụng Chất gây nghiện) – trang 14 - Giới thiệu đến các bác sĩ chuyên khoa – trang 14	Nhà cung cấp sức khỏe tâm thần của quý vị. (Nếu quý vị cần trợ giúp để chọn nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến chpw.org. Quý vị có thể liên hệ Đường dây Y tá Tư vấn theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711)
- Thay đổi trương 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 tại 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) hoặc truy cập trực tuyến: wahealthplanfinder.org.

• Cách báo cáo hành vi Gian lận, Lãng phí và Lạm dụng.	<u>Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington</u> • Báo cáo hành vi gian lận về tính đủ điều kiện tham gia Washington Apple Health <u>WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov</u> 1-360-725-0934 • Báo cáo các nhà cung cấp của Medicaid <u>hottips@hca.wa.gov</u> 1-833-794-2345 Truy cập <u>trang web</u> của HCA để biết thông tin chi tiết: <u>hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention</u>
--	--

Bắt đầu

Quý vị sẽ cần có hai thẻ để truy cập các dịch vụ, đó là thẻ Community Health Plan of Washington và thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.

1. Thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington của quý vị

 COMMUNITY HEALTH PLAN of Washington™ The power of community	CUSTOMER SERVICE 1-800-440-1561 TTY Relay: 711. Member chpw.org LIFE-THREATENING EMERGENCY Call 911 or go to the nearest emergency care facility. Contact your PCP or call CHPW customer service at 1-800-440-1561 within 24 hours. NURSE ADVICE LINE (NAL) 1-866-418-2920 or TTY Relay: 711. URGENT CARE Call your clinic (PCP). After hours, call the NAL. CRISIS LINE 1-866-427-4747 Provider mychpw.chpw.org/en/provider HOSPITAL ADMISSIONS Hospitals must notify customer service within one business day of hospital admissions. SUBMIT CLAIMS Community Health Plan of Washington Claims, PO Box 269002 Plano, Texas 75026-9002.
Name John Sample Member ID 12345678 01 Plan Behavioral Health Services Only Region King County Copay OV \$0 State ID 2000000000WA 	
Coverage limited to higher acuity Behavioral Health Services Only with CHPW	

Thẻ ID hội viên sẽ được gửi cho quý vị trong vòng 30 ngày sau khi quý vị ghi danh tham gia bảo hiểm. Số ID hội viên của quý vị sẽ có trên thẻ ID Hội viên. Hãy gọi ngay cho chúng tôi nếu bất kỳ thông tin nào trên thẻ không chính xác. Luôn mang theo thẻ ID hội viên và xuất trình thẻ này mỗi lần quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Quý vị không cần chờ nhận được thẻ mới có thể đến thăm khám với nhà cung cấp hoặc mua thuốc theo toa. Liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc CustomerCare@chpw.org nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc trước khi nhận thẻ. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra tính đủ điều kiện.

2. Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị

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



Quý vị sẽ nhận được thẻ dịch vụ ProviderOne qua đường bưu điện sau bảy đến 10 ngày kể từ thời điểm quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm Apple Health. Đây là thẻ ID bằng nhựa trông giống như thẻ ID bảo hiểm y tế khác. Hãy bảo quản thẻ này và bảo vệ thông tin của quý vị.

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

- Tên quý vị
- Số ID ProviderOne

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

HCA sẽ không tự động gửi cho quý vị thẻ mới nếu quý vị đã nhận được một thẻ trong quá khứ. Quý vị có thể yêu cầu thẻ mới, nếu cần. Mỗi người sẽ có mã số khách hàng ProviderOne của riêng mình. Mang theo bên mình thẻ này đến các cuộc hẹn bác sĩ của quý vị. Các nhà cung cấp dùng thẻ này để đảm bảo các dịch vụ của quý vị được bao trả.

Dùng thẻ dịch vụ ProviderOne

Quý vị có thể xem bản sao kỹ thuật số của thẻ dịch vụ ProviderOne thông qua ứng dụng di động WAPlanfinder. Tìm hiểu thêm về ứng dụng tại wabhexchange.org/mobile/. Quý vị không cần yêu cầu thẻ mới nếu luôn mang theo thẻ ID kỹ thuật số!

Số hiệu khách hàng ProviderOne của quý vị có ở mặt sau thẻ. Mã số này sẽ luôn có chín chữ số và kết thúc bằng "WA". Xác nhận bảo hiểm của quý vị bắt đầu có hiệu lực hoặc chuyển đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị thông qua Cổng thông tin khách hàng ProviderOne tại www.waproviderone.org/client.

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

Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới

Quý vị có thể yêu cầu thẻ dịch vụ ProviderOne mới nếu quý vị không nhận được thẻ, thông tin không chính xác hoặc quý vị bị mất thẻ. Quý vị có thể yêu cầu thẻ mới theo một số cách sau:

- Truy cập trang web cổng thông tin khách hàng ProviderOne: www.waproviderone.org/client
- Gọi đến đường dây IVR miễn cước theo số 1-800-562-3022, làm theo lời nhắc.
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>
 - Chọn “Client” (Khách hàng).
 - Sử dụng menu thả xuống chọn chủ đề để chọn “Services Card” (Thẻ Dịch vụ).

Không tính phí thẻ mới. Quý vị phải chờ bảy đến 10 ngày để nhận thẻ mới qua đường bưu điện.

Thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi

Quý vị có quyền thay đổi chương trình Behavioral Health Services Only (BHSO) của mình bất cứ lúc nào. Thay đổi về chương trình của quý vị có thể diễn ra ngay sau tháng mà quý vị thực hiện thay đổi. Hãy chắc chắn rằng quý vị đã ghi danh vào chương trình mới được yêu cầu trước khi quý vị thăm khám với các nhà cung cấp trong mạng lưới chương trình mới của quý vị.

Có một số cách để thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị:

- Thay đổi chương trình của quý vị trên trang web Washington Healthplanfinder: wahealthplanfinder.org
- Truy cập cổng thông tin khách hàng ProviderOne: <https://www.waproviderone.org/client>
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: <https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - Chọn chủ đề “Enroll/Change Health Plans” (Ghi danh/Thay đổi Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe).
- Hãy gọi cho HCA: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

Chúng tôi sẽ chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc của quý vị nếu quý vị quyết định thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe. Chúng tôi sẽ phối hợp với chương trình mới của quý vị để chuyển tiếp các dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để quý vị có thể tiếp tục nhận được các dịch vụ mà quý vị cần.

LƯU Ý: Những người ghi danh tham gia chương trình Đánh giá và điều phối bệnh nhân (PRC) phải tiếp tục tham gia cùng chương trình bảo hiểm sức khỏe trong một năm. Liên hệ với chúng tôi nếu quý vị chuyển chương trình.

Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân và bảo hiểm Community Health Plan of Washington

Một số người ghi danh có bảo hiểm sức khỏe cá nhân. Chúng tôi có thể phối hợp với chương trình bảo hiểm khác để giúp bao trả một số tiền đồng trả, khoản khấu trừ và dịch vụ mà bảo hiểm sức khỏe cá nhân không bao trả.

Đảm bảo rằng các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Community Health Plan of Washington hoặc sẵn lòng gửi hóa đơn cho chúng tôi cho bất kỳ khoản đồng trả, tiền khấu trừ hoặc khoản chênh lệch nào sau khi bảo hiểm chính của quý vị thanh toán cho hóa đơn chăm sóc sức khỏe của quý vị. Điều này sẽ giúp quý vị tránh bất kỳ chi phí tự trả nào. Nếu quý vị đủ điều kiện Medicare, nên nhớ bác sĩ của quý vị phải lập hóa đơn cho Medicare trước.

Xuất trình tất cả các thẻ khi quý vị đến thăm khám với bác sĩ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác. Trong đó bao gồm:

- Thẻ bảo hiểm sức khỏe cá nhân,
- Thẻ dịch vụ ProviderOne, và,
- Thẻ ID hội viên của Community Health Plan of Washington.

Hãy liên hệ ngay với Community Health Plan of Washington nếu:

- Bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị kết thúc,
- Bảo hiểm y tế tư nhân của quý vị thay đổi, hoặc
- Quý vị có thắc mắc về việc sử dụng Apple Health với bảo hiểm y tế tư nhân của mình.

Hướng dẫn nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi

Các dịch vụ sức khỏe hành vi và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị

Sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị tâm thần và chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện (SUD). Hầu hết những hội viên nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể đã có nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) từ một mạng lưới y tế khác, như Medicare, bảo hiểm sức khỏe cá nhân, Trung tâm Sức khỏe cho Người Da Đỏ hoặc Apple Health không có chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý (còn gọi là tính phí theo dịch vụ). Chúng tôi sẽ điều phối dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị với PCP của quý vị, nếu cần. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) nếu quý vị cần giúp đỡ.

Một trong những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của chúng tôi sẽ chăm sóc các nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị, bao gồm các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn do dùng chất gây nghiện. Chúng tôi sẽ điều phối các nhu cầu chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm hoặc cần thăm khám với bác sĩ chuyên khoa sức khỏe hành vi.

Hướng dẫn nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi

Nếu quý vị cần các dịch vụ sức khỏe hành vi, hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng của Community Health Plan of Washington theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) và chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một chuyên gia sức khỏe hành vi được đài thọ theo chương trình của quý vị.

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc cần thiết từ một chuyên gia sức khỏe hành vi bên ngoài mạng lưới Community Health Plan of Washington nếu chúng tôi không có chuyên gia trong mạng lưới. Chúng tôi cần phải phê duyệt trước mọi cuộc thăm khám ngoài mạng lưới.

PCP của quý vị sẽ yêu cầu chúng tôi phê duyệt trước kèm theo thông tin lâm sàng cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị cần dịch vụ chăm sóc này. Chúng tôi phải trả lời PCP của quý vị trong vòng năm ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyết định của chúng tôi không muộn hơn 14 ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu.

Quý vị có quyền kháng cáo nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Điều này có nghĩa là quý vị có thể yêu cầu chúng tôi để người khác xem xét lại yêu cầu. Xem trang 33 để biết thêm thông tin.

Quý vị không phải trả bất kỳ chi phí nào nếu PCP hoặc Community Health Plan of Washington giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới và chúng tôi chấp thuận trước.

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

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

- Dịch vụ ứng phó khủng hoảng về sức khỏe hành vi bao gồm:
 - Can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ đánh giá và điều trị
- Các dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú (xem trang 22 để biết các hạn chế)

Chăm sóc sức khỏe từ xa/Y tế từ xa

Nếu được nhà cung cấp hỗ trợ, quý vị có thể nói chuyện với nhà cung cấp qua điện thoại hoặc máy tính thay vì một cuộc hẹn trực tiếp. Dịch vụ này được gọi là dịch vụ y tế từ xa. Dịch vụ y tế từ xa (còn được gọi là dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa) phải được cung cấp thông qua phương thức liên lạc bằng âm thanh hoặc âm thanh và video riêng tư, tương tác và theo thời gian thực.

Quý vị có thể chia sẻ thông tin với nhà cung cấp của mình, cũng như nhận dịch vụ chẩn đoán và điều trị theo thời gian thực mà không cần ở cùng một địa điểm.

Hỏi nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị xem họ có cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa hay không. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá 24 giờ của chúng tôi theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711) để được tư vấn miễn phí về loại hình dịch vụ chăm sóc mà quý vị có thể cần.

Các dịch vụ được Apple Health bao trả mà không cần đến chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là trả phí theo dịch vụ)

Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe (HCA) thanh toán cho một số quyền lợi và dịch vụ trực tiếp thông qua Apple Health ngay cả khi quý vị đã ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe. Các quyền lợi này bao gồm:

- Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn,
- Chương trình Dành cho Người mang thai Sử dụng Chất gây nghiện (SUPP) và
- Dịch vụ dành cho người bị khuyết tật phát triển.

Quý vị chỉ cần sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne của mình để được hưởng những quyền lợi này. PCP hoặc Community Health Plan of Washington sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ này và điều phối hoạt động chăm sóc cho quý vị. Xem trang 14 để biết thêm chi tiết về các quyền lợi được đài thọ. Gọi cho chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi hoặc dịch vụ.

Quý vị phải đến các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi và bệnh viện trong mạng lưới của Community Health Plan of Washington

Quý vị phải dùng các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi cộng tác với Community Health Plan of Washington. Chúng tôi cũng có một số bệnh viện cho quý vị sử dụng. Quý vị có thể yêu cầu một danh bạ có thông tin về các nhà cung cấp và bệnh viện của chúng tôi hoặc truy cập danh bạ nhà cung cấp trực tuyến của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.

Các danh bạ bao gồm:

- Tên, địa điểm và số điện thoại của nhà cung cấp.
- Chuyên khoa, trình độ chuyên môn và bằng cấp y khoa.
- Ngôn ngữ do nhà cung cấp đó nói.
- Giới hạn về loại bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.).
- Họ có đang chấp nhận bệnh nhân mới hay không.

Để có được danh bạ bản cứng, hãy gọi cho đường dây dịch vụ hội viên của chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc truy cập trang web chpw.org.

Thanh toán các dịch vụ sức khỏe hành vi

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

- Quý vị nhận một dịch vụ Apple Health không bao trả.
- Quý vị nhận dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của chúng tôi và không phải là trường hợp cấp cứu hoặc được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị phê duyệt trước.
- Quý vị không tuân thủ quy định của chúng tôi về việc nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

Nhà cung cấp không được yêu cầu quý vị thanh toán cho các dịch vụ được bao trả. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) nếu quý vị nhận được hóa đơn. Chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị để đảm bảo họ tính hóa đơn chính xác.

Chương trình Cải tiến Chất lượng

Mục tiêu của Chương trình Cải thiện Chất lượng của Community Health Plan of Washington là cải thiện chất lượng chăm sóc và trải nghiệm của quý vị. Chúng tôi theo dõi các chương trình sức khỏe khác nhau và báo cáo về hoạt động của chúng tôi. Chúng tôi dùng thông tin này để tìm ra cách chúng tôi có thể làm tốt hơn để đảm bảo rằng mọi người đều được chăm sóc và hỗ trợ theo đúng những gì họ cần.

Tùy từng thời điểm, chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị qua e-mail, thư, tin nhắn hoặc điện thoại để cho quý vị biết về các chương trình hoặc dịch vụ mà chúng tôi cho rằng có thể giúp ích cho quý vị, nhắc nhở quý vị về các dịch vụ y tế quan trọng hoặc chỉ để tìm hiểu thêm về quý vị để chúng tôi có thể tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ của mình. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn biết thêm thông tin về Chương trình Cải tiến Chất lượng, vui lòng gọi cho Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ customercare@chpw.org.

Chương trình Quản lý Dùng

Community Health Plan of Washington mong muốn quý vị nhận được chăm sóc phù hợp với quý vị chứ không phải các sự chăm sóc mà quý vị không cần. Chúng tôi đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp bằng cách đưa ra các quyết định dựa trên nhu cầu y tế, tính hợp lý và dịch vụ được bao trả.

Chúng tôi không khuyến khích nhân viên đưa ra quyết định này thay vì từ chối. Điều này giúp đảm bảo các quyết định của chúng tôi được công bằng. Nếu quý vị có thắc mắc về cách đưa ra các quyết định này, hãy gọi 1-800-440-1561 (TTY: 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới

Chúng tôi xem xét các thiết bị, thuốc và quy trình mới để quyết định xem có nên đòi hỏi dựa trên nhu cầu y tế hay không. Một số các thiết bị, thuốc và thủ thuật mới vẫn đang được thử nghiệm để xem liệu chúng có thực sự hữu ích hay không. Nếu vẫn đang được thử nghiệm, chúng sẽ được gọi là sản phẩm thử nghiệm hoặc nghiên cứu. Các dịch vụ này được đòi hỏi sau khi nghiên cứu và Community Health Plan of Washington xác định rằng chúng có lợi hơn là có hại. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm thông tin, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Thông tin dành cho người Mỹ Da đỏ và Người Alaska Bản địa

HCA mang lại cho người Mỹ da đỏ và người Alaska bản địa tại Washington cơ hội lựa chọn giữa dịch vụ chăm sóc Apple Health có quản lý hoặc bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là trả phí theo dịch vụ). HCA làm vậy để tuân thủ luật liên bang, ghi nhận hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người da đỏ, cũng như đảm bảo quý vị có quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp về mặt văn hóa. Quý vị có thể liên hệ với HCA theo số 1-800-562-3022 nếu có thắc mắc hoặc thay đổi việc ghi danh của mình. Quý vị có thể thay đổi (các) lựa chọn của mình bất kỳ lúc nào, nhưng thay đổi đó sẽ không có hiệu lực cho đến tháng tiếp theo.

Nếu quý vị được kết nối hoặc hợp tác với Tribal Assister thông qua cơ sở Dịch vụ Sức khỏe Người da đỏ (IHS), chương trình sức khỏe Bộ lạc hoặc Chương trình Sức khỏe Người da đỏ Đô thị (UIHP), họ có thể giúp quý vị đưa ra quyết định. Họ có thể trợ giúp quý vị khi quyết định về việc nên chọn chương trình chăm sóc có quản lý hay bảo hiểm của Apple Health mà không có chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu quý vị có thắc mắc về chương trình chăm sóc sức khỏe hoặc bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị, thì nhân viên trong chương trình chăm sóc cho bộ lạc hoặc UIHP của quý vị có thể trợ giúp.

Nếu quý vị là người Mỹ da đỏ hoặc thổ dân Alaska, quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua cơ sở IHS, chương trình chăm sóc sức khỏe của bộ lạc hoặc UIHP như Hội đồng Y tế Người da đỏ Seattle hoặc Dự án NATIVE của Spokane. Các nhà cung cấp tại các phòng khám này có hiểu biết và hiểu rõ văn hóa, cộng đồng và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần hoặc giới thiệu cho quý vị một bác sĩ chuyên khoa.

Apple Health Medicare Connect

Apple Health Medicare Connect là một loại chương trình Medicare Advantage đặc biệt dành cho người đủ điều kiện kép, cho phép điều phối chăm sóc giữa các dịch vụ Medicare và Apple Health (Medicaid).

Cá nhân đủ điều kiện kép có cả bảo hiểm Medicare và bảo hiểm Apple Health. Nếu quý vị là khách hàng đủ điều kiện kép, Medicare là chương trình bảo hiểm chính của quý vị nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất của quý vị. Apple Health sẽ là chương trình bảo hiểm phụ của quý vị. Các khách hàng đủ điều kiện kép cũng có bảo hiểm sức khỏe hành vi thông qua chương trình chăm sóc có quản lý Apple Health Behavioral Health Services Only (BHSO).

Quý vị có tùy chọn để chọn cùng một chương trình cho bảo hiểm D-SNP và BHSO của mình nếu quý vị sống trong một quận cung cấp ghi danh phù hợp. Chương trình ghi danh phù hợp giúp khách hàng đủ điều kiện kép quản lý các dịch vụ sức khỏe thể chất và hành vi của họ thông qua một chương trình. Điều này giúp việc tìm nhà cung cấp và điều phối các dịch vụ Medicare và Apple Health của quý vị trở nên dễ dàng hơn.

Việc ghi danh tham gia Apple Health Medicare Connect tuân theo các mốc thời gian ghi danh mở của Medicare dưới đây:

- **Giai đoạn ghi danh ban đầu.** Khi quý vị lần đầu tiên đủ điều kiện nhận Medicare, quý vị có thể tham gia một chương trình.
- **Giai đoạn ghi danh mở.** Từ ngày 15 tháng 10 đến ngày 7 tháng 12 hàng năm, quý vị có thể tham gia, chuyển đổi hoặc bỏ một chương trình. Bảo hiểm của quý vị sẽ bắt đầu vào ngày 1 tháng 1 (miễn là chương trình nhận được yêu cầu của quý vị chậm nhất vào ngày 7 tháng 12).
- **Giai đoạn ghi danh mở của Medicare Advantage.** Từ ngày 1 tháng 1 đến ngày 31 tháng 3 hàng năm, nếu quý vị đã ghi danh vào Chương trình Medicare Advantage, quý vị có thể chuyển sang Chương trình Medicare Advantage khác hoặc chuyển sang Original Medicare (và tham gia một chương trình thuốc Medicare riêng) một lần trong thời gian này. **Lưu ý:** Quý vị chỉ có thể chuyển đổi chương trình một lần trong khoảng thời gian này.

Xem bản đồ ghi danh trong [hướng dẫn khu vực dịch vụ](#) của HCA để xem liệu có sự liên kết nào trong quận của quý vị hay không.

Nếu tôi là Người Mỹ Da đỏ/Người Alaska Bản địa thì sao?

Người Mỹ Da đỏ/Người Alaska Bản địa đủ điều kiện kép có thể:

- Ghi danh tham gia Apple Health BHSO, hoặc
- Nhận bảo hiểm sức khỏe hành vi của Apple Health mà không cần chương trình.

Có những lợi thế và bất lợi đối với mỗi người, tùy thuộc vào hoàn cảnh cá nhân của quý vị. Phòng khám sức khỏe dành cho bộ lạc và nhân viên phòng khám dành cho Người da đỏ tại đô thị hiểu rõ những lựa chọn này và có thể giúp quý vị lựa chọn. Tìm hiểu thêm về [bảo hiểm Apple Health cho người Mỹ da đỏ/người Alaska Bản địa](#).

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

Trong trường hợp cấp cứu

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

Hãy gọi cho chúng tôi trong thời gian sớm nhất có thể để thông báo cho chúng tôi biết quý vị đang phải cấp cứu và nơi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Quý vị không cần cho phép trước để được chăm sóc trong trường hợp khẩn cấp. Quý vị có thể dùng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở khẩn cấp nào nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp.

Khủng hoảng sức khỏe hành vi

Trường hợp cấp cứu/khủng hoảng sức khỏe hành vi xảy ra khi một người:

- Đe dọa hoặc nói điều gì đó làm tổn thương hoặc dẫn đến tự sát và/hoặc giết chết người khác
- Cảm thấy vô vọng
- Cảm thấy tức giận hoặc giận dữ không kiểm soát được
- Cảm thấy bị mắc kẹt, giống như không có lối thoát
- Tham gia vào các hành vi liều lĩnh
- Cảm thấy lo lắng, kích động hoặc không ngủ được
- Xa lánh bạn bè và gia đình
- Trải qua các thay đổi tâm trạng kịch tính
- Không có lý do để sống
- Dùng rượu hoặc ma túy nhiều hơn

Quý vị có thể gọi đến đường dây trợ giúp khủng hoảng bên dưới nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị biết đang bị khủng hoảng sức khỏe hành vi.

- **Gọi 911 để được giúp đỡ ngay lập tức trong trường hợp cấp cứu đe dọa tính mạng.**
- **Gọi 988 để được giúp đỡ ngay lập tức trong trường hợp xảy ra khủng hoảng sức khỏe hành vi.**
 - Gọi điện thoại hoặc nhắn tin tới số 988. Đường dây này miễn cước, bảo mật và hoạt động 24/7.
- **Đối với trường hợp sử dụng chất gây nghiện, cờ bạc có vấn đề hoặc hỗ trợ sức khỏe tâm thần:**

gọi điện thoại hoặc nhắn tin cho Đường dây Trợ giúp Phục hồi 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.

 - Trẻ em ở độ tuổi thanh thiếu niên có thể kết nối với nhau trong khoảng thời gian từ 6 đến 10 giờ tối. Gọi 1-866-833-6546, gửi email đến teenlink@crisisclinic.org hoặc truy cập 866teenlink.org.

Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận

Gọi cho đường dây trợ giúp khủng hoảng quận của Tổ chức Dịch vụ Quản lý Sức khỏe Hành vi (BH-ASO) tại địa phương của quý vị để yêu cầu hỗ trợ nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị biết đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi.

Khu vực	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
Tây nam	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 sẽ khám cho quý vị

Thời gian chờ để thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tùy thuộc vào nhu cầu chăm sóc của quý vị. Hãy xem thời gian chờ dự kiến để thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe dưới đây.

- **Chăm sóc cấp cứu:** Hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Đến văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 24 giờ.
- **Chăm sóc định kỳ:** Đến văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 10 ngày. Chăm sóc định kỳ là dịch vụ đã được sắp xếp trước và bao gồm các cuộc hẹn thường xuyên với nhà cung cấp về quan ngại không phải khẩn cấp hoặc cấp cứu.

Hãy liên hệ với chúng tôi nếu quý vị phải chờ lâu hơn thời gian nêu trên để thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Thuốc theo toa

Thuốc theo toa của dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi không được bao trả theo chương trình BHSO của quý vị. Thuốc theo toa được đài thọ như một phần quyền lợi sức khỏe thể chất của quý vị. Người ghi danh có bảo hiểm Medicare Phần D sẽ nhận được bảo hiểm thuốc theo toa thông qua chương trình Medicare Phần D của họ. Hãy gọi cho chúng tôi nếu có thắc mắc về bảo hiểm thuốc theo toa của quý vị.

Các quyền lợi được Community Health Plan of Washington đài thọ

Phần này mô tả các dịch vụ và quyền lợi sức khỏe hành vi được chương trình Community Health Plan of Washington bao trả. Đây không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ được bao trả. Hỏi lại nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị 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 chpw.org/bhso.

Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả có thể cần được chấp thuận trước. Tất cả các dịch vụ không được bao trả đều cần được chúng tôi chấp thuận trước. Các dịch vụ không được bao trả thông qua Apple Health mà không có chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý đều cần được HCA chấp thuận trước.

Một số dịch vụ bị giới hạn về số buổi thăm khám. Nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu Mở rộng Giới hạn (LE) nếu quý vị cần thăm khám thêm. Yêu cầu nhà cung cấp của quý vị yêu cầu một ngoại lệ đối với quy tắc (ETR) nếu quý vị cần các dịch vụ không được đài thọ.

Hãy nhớ gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc kiểm tra danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi tại chpw.org/find-a-doctor trước khi quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị cũng có thể yêu cầu PCP của mình giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc khẩn cấp

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ cấp cứu	Hoạt động 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần bất kỳ nơi đâu tại Hoa Kỳ.
Dịch vụ ngoại trú, nội trú và bệnh viện	Phải được chúng tôi chấp thuận cho tất cả các dịch vụ chăm sóc không cấp cứu.
Chăm sóc khẩn cấp	Dùng dịch vụ chăm sóc khẩn cấp khi quý vị có vấn đề sức khỏe hành vi cần được chăm sóc ngay, nhưng không nguy hiểm đến tính mạng.

Sức khỏe hành vi

Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và chứng rối loạn do dùng chất kích thích. Chúng tôi có thể trợ giúp quý vị tìm nhà cung cấp nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm hoặc hỗ trợ sức khỏe hành vi. Liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc chọn một nhà cung cấp từ danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ điều trị rối loạn do dùng chất kích thích (SUD)	Dịch vụ điều trị SUD có thể bao gồm: • Đánh giá • Can thiệp nhanh và giới thiệu đến nơi điều trị • Trị liệu cho cá nhân, gia đình và theo nhóm • Ngoại trú, tại chỗ và nội trú • Thuốc điều trị Rối loạn Dùng Opioid (MOUD) • Quản lý hồ sơ • Hỗ trợ đồng đẳng • Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng • Kiểm soát hội chứng cai nghiện (thải độc)

Điều trị sức khỏe tâm thần	Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả khi được Cơ quan Sức khỏe Hành vi hoặc bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, cố vấn sức khỏe tâm thần có giấy phép, nhân viên xã hội lâm sàng có giấy phép hoặc chuyên viên trị liệu hôn nhân và gia đình có giấy phép cung cấp. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm: • Đánh giá và sàng lọc khả năng dung nạp thuốc • Hỗ trợ đồng đẳng • Các biện pháp can thiệp điều trị sức khỏe tâm thần như: • Trị liệu cho cá nhân, gia đình và theo nhóm • Ngoại trú, tại chỗ và nội trú • Mô hình điều trị chuyên sâu và ngắn hạn • Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng • Quản lý và giám sát sử dụng thuốc • Điều phối dịch vụ chăm sóc và hòa nhập cộng đồng
Thuốc điều trị Rối loạn Dùng Opioid (MOUD)	Trước đây được gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc (MAT). Thuốc dùng để điều trị một số chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết chi tiết.
Các Biện pháp can thiệp Điều trị Vấn đề Rối loạn do Cờ bạc	Các dịch vụ được đài thọ bao gồm: • Đánh giá • Dịch vụ trị liệu cá nhân, gia đình và/hoặc nhóm.

Bàn tròn Đối tác Hệ thống Thanh niên Gia đình (FYSPRT)

Bàn tròn Đối tác Hệ thống Thanh niên Gia đình (FYSPRT) nêu ý tưởng rằng thanh thiếu niên và gia đình có thể và nên đóng vai trò tích cực trong cách các hệ thống sức khỏe hành vi phục vụ họ. FYSPRT là một nền tảng dành cho 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.) để cùng nhau hợp tác, lắng nghe và kết hợp tiếng nói của cộng đồng vào việc 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 định kỳ liên quan đến sức khỏe hành vi của trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình, đồng thời chia sẻ kinh nghiệm và kiến thức sống để tác động đến các chính sách và chương trình cải thiện kết quả sức khỏe hành vi cho thanh thiếu niên và gia đình ở Washington.

Washington có 10 FYSPRT khu vực và mỗi FYSPRT khu vực tổ chức các cuộc họp mà công chúng có thể tiếp cận. Các cuộc họp FYSPRT là một quá trình hợp tác. Một gia đình, thanh thiếu niên và đối tác hệ thống ba lãnh đạo làm việc cùng nhau trong một quan hệ đối tác bình đẳng để sáng lập chương trình họp và cùng nhau tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức các cuộc họp. Kinh nghiệm sống của các gia đình và thanh thiếu niên cùng ý kiến đóng góp của họ sẽ thúc đẩy 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 mối quan ngại của họ về các dịch vụ trong diễn đàn này nhưng mục tiêu của FYSPRT vẫn là hướng đến giải quyết các khoảng trống và rào cản hệ thống định kỳ chứ không phải các vấn đề chăm sóc cá nhân. Để giải quyết các mối quan ngại cụ thể liên quan đến các dịch vụ cụ thể của thanh thiếu niên hoặc gia đình, quy trình than phiền có thể được hoàn thành như một phần của việc giải quyết mối quan ngại điều trị. Để được hỗ trợ thêm về vấn đề này, hãy liên hệ với Thanh tra trong khu vực của quý vị.

Truy cập trang web của 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.

Quỹ chung-Tiểu bang

Quỹ chung-Tiểu bang (GFS) là quỹ của tiểu bang cung cấp cho các Tổ chức Chăm sóc Có quản lý (MCO) để hỗ trợ thanh toán cho các dịch vụ không được Medicaid bao trả. Ví dụ, tiền ăn ở cho việc điều trị sức khỏe hành vi (BH) tại nơi cư trú không được Medicaid bao trả và được GFS hoàn trả.

Các dịch vụ do GFS tài trợ khác nhau tùy theo khu vực. Chúng thường được kết nối với các dịch vụ sức khỏe hành vi khác để có thêm kinh phí.

Các dịch vụ phòng thí nghiệm

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Các dịch vụ phòng thí nghiệm	Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự chấp thuận trước.

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 được gọi là Sàng lọc, Chẩn đoán, Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT). EPSDT bao gồm đầy đủ các dịch vụ sàng lọc, chẩn đoán và điều trị.

Một số quyền lợi về sức khỏe hành vi được bao trả thông qua Community Health Plan of Washington và một số quyền lợi được bao trả Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (trả phí theo dịch vụ) của quý vị bao trả. Vui lòng gọi cho chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc.

Dịch vụ khám sàng lọc được Apple Health bao trả trực tiếp và có thể giúp xác định các nhu cầu có thể có về dịch vụ chăm sóc sức khỏe phát triển, sức khỏe hành vi, sức khỏe thể chất có thể cần được chẩn đoán và điều trị bổ sung.

Quyền lợi Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT) bao gồm bất kỳ xét nghiệm chẩn đoán và điều trị cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe hành vi và thể chất cũng như các dịch vụ bổ sung cần thiết để hỗ trợ trẻ chậm phát triển.

Những dịch vụ này nhằm giữ cho các tình trạng không trở nên tồi tệ hơn và giảm bớt ảnh hưởng của vấn đề chăm sóc sức khỏe của trẻ. Quyền lợi EPSDT khuyến khích tiếp cận sớm và tiếp tục chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên.

Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp

Tại CHPW, chúng tôi hỗ trợ sức khỏe toàn diện. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ và quyền lợi bổ sung miễn phí cho quý vị và giúp quý vị có một cuộc sống khỏe mạnh hơn.

Đường dây Y tá Tư vấn. Các hội viên BHSO có thể gọi đến Đường dây Y tá Tư vấn 24 giờ của chúng tôi theo số 1-866-418-2920 (TTY: Quay số 711) để nói chuyện với một y tá đã đăng ký để được hướng dẫn về loại hình chăm sóc nào có thể cần thiết.

Quyền lợi bổ sung. Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận điện thoại di động miễn phí, Amazon Prime giảm giá, đưa đón miễn phí đến các cuộc hẹn sức khỏe và nhiều quyền lợi khác.

Xem thêm chi tiết tại chpw.org/membercenter/behavioral-health/behavioral-health-services-only-plan/

Dịch vụ cho Thanh thiếu niên. CHPW có các dịch vụ tại nhà, trường học và dựa vào cộng đồng để giúp trẻ em có nhu cầu về hành vi. Hỗ trợ này bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên sâu và chăm sóc phối hợp giữa các nhà cung cấp dịch vụ cho con quý vị.

Các dịch vụ Điều phối Chăm sóc khác mà chúng tôi có thể cung cấp

Tại Community Health Plan of Washington, chúng tôi tin tưởng vào dịch vụ chăm sóc toàn diện. Chúng tôi cung cấp nhiều dịch vụ và nguồn lực khác nhau để giúp quý vị quản lý sức khỏe thể chất và tinh thần của mình trong mọi khía cạnh của cuộc sống.

Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng. Nhóm Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng của chúng tôi có thể kết nối quý vị với các nguồn lực địa phương nhằm đáp ứng các nhu cầu cơ bản hàng ngày như nhà ở, phương tiện đi lại và thực phẩm. Quý vị có thể yêu cầu Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng cho chính mình hoặc một thành viên gia đình có thể yêu cầu cho quý vị. Những người khác, chẳng hạn như nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, người lập kế hoạch xuất viện, người chăm sóc và nhân viên quản lý chăm sóc của chúng tôi, cũng có thể giới thiệu quý vị. Để biết thêm thông tin, hãy gọi 1-866-418-7006 (TTY: 711).

Quản lý Dịch vụ Chăm sóc. Quản lý các vấn đề sức khỏe thể chất và sức khỏe hành vi có thể khó khăn. Người quản lý trường hợp cá nhân của quý vị sẽ giúp quý vị xác định và lập kế hoạch để đạt được các mục tiêu sức khỏe của mình. Họ cũng có thể giúp điều phối các dịch vụ và chương trình y tế khác nhau mà quý vị cần để cảm thấy tốt nhất.

Chuyển tiếp Chăm sóc. Sau khi xuất viện, quý vị vẫn cần được hỗ trợ để đảm bảo rằng quý vị sẽ hồi phục hoàn toàn. Nhóm Chuyển tiếp Chăm sóc của CHPW làm việc với bệnh viện của quý vị để đảm bảo quá trình chuyển tiếp xuất viện của quý vị diễn ra suôn sẻ. Họ sẽ kiểm tra quý vị bằng một cuộc điện thoại sau khi quý vị xuất viện. Họ sẽ đảm bảo rằng quý vị có thể đến các cuộc hẹn tái khám và lấy thuốc mình cần.

Quý vị có thể bỏ thuốc lá. Chúng tôi có thể trợ giúp. Bỏ thuốc lá với sự trợ giúp của huấn luyện viên, hỗ trợ trên trang web và các nguồn lực hỗ trợ khác thông qua chương trình Quit for Life®. Tìm hiểu thêm tại chpw.org/quit-for-life/.

Health Homes. Chương trình này có thể giúp quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị dễ dàng hơn. Các hội viên đủ điều kiện có thể được hỗ trợ về dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp, điều phối chăm sóc, hướng dẫn cách chăm sóc sức khỏe, quản lý dịch vụ chăm sóc và hơn thế nữa. Quý vị có thể tìm hiểu thêm thông tin tại chpw.org/health-homes.

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

Bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (tính phí theo dịch vụ) hoặc các chương trình dựa vào cộng đồng khác bao gồm các quyền lợi và dịch vụ được liệt kê sau đây ngay cả khi quý vị đã ghi danh với chúng tôi. Chúng tôi sẽ phối hợp với PCP của quý vị để giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ này và điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. Sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị để nhận các dịch vụ này.

Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc về các quyền lợi hoặc dịch vụ không được liệt kê tại đây. Xem tập sách Apple Health đài thọ mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý để biết danh sách đầy đủ các dịch vụ: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ 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 cứu thương (đường bộ)	Tất cả các dịch vụ vận chuyển bằng xe cứu thương mặt đất, cấp cứu và không cấp cứu, được cung cấp cho khách hàng Apple Health, bao gồm cả những người đã ghi danh trong tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).
Dịch vụ Hỗ trợ Khủng hoảng	Dịch vụ xử lý khủng hoảng được cung cấp để hỗ trợ quý vị hoặc người nào đó mà quý vị biết. Gọi 911 trong trường hợp cấp cứu đe dọa tính mạng hoặc 988 trong trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi. Xem trang 21 để biết các số điện thoại trong khu vực của quý vị. Đối với Đường dây nóng ngăn chặn tự tử quốc gia: Gọi điện hoặc nhắn tin tới số 988 hoặc gọi 1-800-273-8255, Người dùng TTY 1-206-461-3219. Đối với các dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng về sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện theo quận, vui lòng gọi số điện thoại khủng hoảng của Tổ chức Dịch vụ Hành chính Sức khỏe Hành vi (BH-ASO). Số điện thoại hỗ trợ khủng hoảng theo quận có trên trang 21 hoặc tại: hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-crisis-lines.

Dịch vụ Hỗ trợ Thai sản Bước đầu (MSS), Quản lý Trường hợp Trẻ sơ sinh (ICM), và Giáo dục Sinh đẻ (CBE)	MSS cung cấp cho khách hàng đang mang thai và sau sinh các dịch vụ giáo dục và chăm sóc sức khỏe phòng bệnh tại nhà hoặc tại văn phòng để giúp có một thai kỳ cũng như em bé khỏe mạnh. ICM giúp các gia đình có trẻ em đến một tuổi tìm hiểu và cách dùng, các nguồn lực y tế, xã hội, giáo dục cần thiết và các nguồn lực khác trong cộng đồng để em bé và gia đình có thể phát triển mạnh. CBE cung cấp cho người mang thai và người hỗ trợ họ (các) lớp học nhóm được giảng dạy bởi một nhà cung cấp HCA CBE được phê duyệt. Các chủ đề bao gồm các dấu hiệu cảnh báo khi mang thai, dinh dưỡng, cho con bú, kế hoạch sinh nở, những gì có thể xảy ra trong quá trình chuyển dạ và sinh nở, và an toàn cho trẻ sơ sinh. Để biết các nhà cung cấp trong 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.
Chăm sóc Tâm thần Nội trú	Gọi cho chúng tôi để được chúng tôi hỗ trợ quý vị tiếp cận các dịch vụ này.
Chương trình Dành cho Người mang thai Sử dụng Chất gây nghiện (SUPP)	Chương trình SUPP là một chương trình nội trú tại bệnh viện dành cho những người mang thai có nhu cầu y tế và có tiền sử sử dụng chất gây nghiện. Mục đích của chương trình là giảm thiểu tác hại cho người mẹ sắp sinh con và thai nhi bằng cách cung cấp dịch vụ quản lý cai nghiện cũng như ổn định và điều trị y tế trong môi trường bệnh viện. Để biết thêm thông tin và danh sách các nhà cung cấp được phê duyệt, hãy truy cập hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/substance-using-pregnant-people-supp-program.
Đưa đón đến buổi hẹn y tế không phải cấp cứu	Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe thanh toán các dịch vụ đưa đón trong các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe không cấp cứu cần thiết được Apple Health đài thọ. Gọi cho nhà cung cấp vận chuyển (môi giới) trong khu vực của quý vị để tìm hiểu về các dịch vụ và hạn chế. Nhà môi giới khu vực của quý vị sẽ sắp xếp dịch vụ vận chuyển phù hợp nhất, ít tốn kém nhất cho quý vị. Quý vị có thể xem danh sách các nhà môi giới tại hca.wa.gov/transportation-help.

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

Các dịch vụ sau đây không được Apple Health BHSO hoặc Apple Health đài thọ nếu không có chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu quý vị nhận được các dịch vụ này, quý vị có thể phải trả hóa đơn. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, hãy gọi cho chúng tôi.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Thuốc thay thế	Các thực hành dựa vào tôn giáo, chữa bệnh bằng đức tin, trị liệu bằng thảo dược hoặc vi lượng đồng căn
Tư vấn hôn nhân và liệu pháp tình dục	
Hạng mục giải trí cá nhân	
Các dịch vụ không được luật liên bang hoặc tiểu bang và các lãnh thổ và thuộc địa cho phép.	Các Lãnh Thổ của Hoa Kỳ bao gồm: • Puerto Rico • Guam • Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ • Quần Đảo Bắc Mariana • Samoa thuộc Mỹ
Dịch vụ cung cấp ngoài lãnh thổ Hoa Kỳ	

Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị

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

Quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại. Quy trình này được gọi là khiếu nại. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nộp đơn khiếu nại. Để nộp đơn than phiền, hãy gọi 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

Community Health Plan of Washington
Attention: Appeals & Grievances
1111 3rd Ave, Suite 400,
Seattle, WA 98101

Khiếu nại hoặc than phiền có thể về:

- Một vấn đề với văn phòng bác sĩ của quý vị.
- Nhận hóa đơn từ bác sĩ của quý vị.
- Được gửi đến để thu phí do hóa đơn y tế chưa thanh toán.
- Chất lượng chăm sóc của quý vị hoặc cách điều trị cho quý vị.
- Dịch vụ được bác sĩ hoặc chương trình bảo hiểm sức khỏe cung cấp.
- Bất kỳ vấn đề nào khác khi quý vị được chăm sóc sức khỏe.

Chúng tôi phải cho quý vị biết qua điện thoại hoặc thư rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại hoặc than phiền của quý vị trong vòng hai ngày làm việc. Chúng tôi phải giải quyết quan ngại của quý vị nhanh nhất có thể nhưng không thể mất hơn 45 ngày. Quý vị có thể nhận được một bản sao miễn phí của chính sách than phiền của chúng tôi bằng cách gọi cho chúng tôi hoặc truy cập chpw.org/member-center/member-rights/grievances-and-appeals để truy cập trực tuyến.

Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi (trước đây gọi là Thanh tra viên)

Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi là người sẵn sàng hỗ trợ miễn phí và bảo mật để giải quyết các mối quan ngại liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. Họ có thể trợ giúp giải quyết các mối lo ngại của quý vị nếu quý vị đang làm đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu mở phiên điều trần công bằng về dịch vụ sức khỏe hành vi. Dịch vụ Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Dịch vụ được cung cấp bởi một người đã có các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc có thành viên gia đình đã có các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Sử dụng các số điện thoại dưới đây để liên hệ với Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi trong khu vực của quý vị.

Tiếp cận tất cả các khu vực theo số 1-800-366-3103. Hoặc gửi email cho Văn phòng Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi tại info@obhadvocacy.org.

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

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

Từ chối là khi chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị không chấp thuận hoặc không thanh toán tiền cho một dịch vụ mà quý vị hoặc bác sĩ của quý vị yêu cầu. Khi chúng tôi từ chối một dịch vụ, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho quý vị biết lý do tại sao chúng tôi từ chối dịch vụ được yêu cầu. Bức thư này là thông báo chính thức về quyết định của chúng tôi. Nó sẽ cho quý vị biết các quyền và thông tin của quý vị về cách yêu cầu kháng cáo.

Quý vị có quyền yêu cầu xem xét lại bất kỳ quyết định nào nếu quý vị không đồng ý, cho rằng đó là quyết định không chính xác, chưa đủ căn cứ y tế hoặc nếu quý vị cho rằng cần có một người khác xem xét lại quyết định này.

Kháng cáo là khi quý vị yêu cầu chúng tôi xem xét lại hồ sơ của quý vị vì quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Quý vị có thể kháng cáo dịch vụ bị từ chối trong vòng 60 ngày kể từ ngày từ chối. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị làm đơn kháng cáo. Nhà cung cấp của quý vị, Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi, hoặc người khác có thể kháng cáo thay quý vị nếu quý vị ký xác nhận đồng ý với đơn kháng cáo. Quý vị chỉ có 10 ngày để kháng cáo nếu quý vị muốn tiếp tục nhận một dịch vụ mà quý vị đang nhận trong khi chúng tôi xem xét quyết định của chúng tôi. Chúng tôi sẽ trả lời bằng văn bản cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng cáo trong vòng năm ngày. Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ xem xét và quyết định kháng cáo của quý vị trong vòng 14 ngày. Chúng tôi phải cho quý vị biết liệu chúng tôi cần thêm thời gian để đưa ra quyết định hay không. Quyết định đối với kháng cáo phải được đưa ra trong vòng 28 ngày.

Quý vị có thể kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Gửi yêu cầu kháng cáo bằng văn bản của quý vị đến 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101 hoặc Fax (206) 613-8984 hoặc gửi email customercare@chpw.org. Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng cáo. Để yêu cầu kháng cáo bằng lời nói, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

LƯU Ý: Nếu quý vị tiếp tục nhận được một dịch vụ trong quá trình kháng cáo và quý vị thua kháng cáo, **quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ mà quý vị nhận được.**

Nếu khẩn cấp. Đối với các tình trạng sức khỏe hành vi khẩn cấp, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu kháng cáo nhanh bằng cách gọi cho chúng tôi. Nếu tình trạng sức khỏe hành vi của quý vị yêu cầu, quyết định sẽ được đưa ra về việc chăm sóc của quý vị trong vòng ba ngày. Để yêu cầu kháng cáo cấp tốc, hãy cho chúng tôi biết lý do quý vị cần quyết định nhanh hơn. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị, kháng cáo của quý vị sẽ được xem xét trong cùng khung thời gian được nêu ở trên. Chúng tôi phải thực hiện những nỗ lực hợp lý để cung cấp cho quý vị thông báo bằng lời nói nhanh chóng nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị về kháng cáo cấp tốc. Quý vị có thể nộp đơn than phiền nếu quý vị không thích quyết định của chúng tôi khi thay đổi yêu cầu của quý vị từ kháng cáo cấp tốc sang kháng cáo tiêu chuẩn. Chúng tôi sẽ cố gắng liên hệ với quý vị nếu chúng tôi từ chối yêu cầu kháng cáo nhanh của quý vị qua đó chúng tôi có thể giải thích lý do và hỗ trợ giải đáp mọi thắc mắc. Quý vị có thể nộp đơn than phiền nếu quý vị không thích quyết định của chúng tôi khi

thay đổi yêu cầu của quý vị từ kháng cáo cấp tốc sang kháng cáo tiêu chuẩn. Chúng tôi phải gửi thông báo bằng văn bản qua đường bưu điện trong vòng hai ngày theo lịch kể từ ngày có quyết định.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo, quý vị có quyền yêu cầu mở phiên điều trần hành chính. Trong phiên điều trần hành chính, Thẩm phán Luật Hành chính không làm việc cho chúng tôi hoặc HCA sẽ xem xét hồ sơ của quý vị.

Quý vị có 120 ngày kể từ ngày chúng tôi đưa ra quyết định kháng cáo để yêu cầu một phiên điều trần hành chính. Quý vị chỉ có 10 ngày để yêu cầu điều trần hành chính nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ mà quý vị đã nhận được trước khi chúng tôi từ chối.

Để yêu cầu điều trần hành chính, quý vị sẽ cần cho Văn phòng Điều trần Hành chính biết rằng Community Health Plan of Washington có liên quan, lý do của phiên điều trần; dịch vụ nào bị từ chối; ngày bị từ chối; và ngày kháng cáo bị từ chối. Ngoài ra, nhớ cung cấp tên, địa chỉ và số điện thoại của quý vị.

Gửi yêu cầu mở phiên điều trần bằng cách:

1. Gọi cho Văn phòng Điều trần Hành chính (oah.wa.gov) theo số 1-800-583-8271,

Hoặc

2. Viết thư gửi tới:

Office of Administrative Hearings
P.O. Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

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

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

Thời hạn quan trọng: Quyết định từ phiên điều trần trở thành quyết định cuối cùng trong vòng **21 ngày** kể từ ngày gửi thư nếu quý vị không có hành động nào để kháng cáo quyết định điều trần.

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

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

Gọi 1-800-440-1561 (TTY: 711) để được trợ giúp chuẩn bị cho đánh giá độc lập của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu đưa ra quyết định nhanh nếu sức khỏe của quý vị đang trong tình trạng nguy hiểm. Nếu quý vị yêu cầu hình thức duyệt xét này, trường hợp của quý vị sẽ được gửi tới IRO trong vòng ba ngày làm việc. Quý vị không phải thanh toán tiền khi yêu cầu hình thức duyệt xét này. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của tổ chức IRO.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của IRO, quý vị có thể yêu cầu có thẩm phán xem xét từ Ủy ban Kháng cáo của HCA để xem xét hồ sơ của quý vị. Quý vị chỉ có 21 ngày để yêu cầu đánh giá sau khi nhận được thư quyết định IRO của quý vị. Quyết định của thẩm phán xem xét là quyết định cuối cùng. Để yêu cầu thẩm phán xem xét hồ sơ của quý vị:

- Gọi 1-844-728-5212,
- Hoặc
- Viết thư gửi về:
HCA Board of Appeals
P.O. Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

Các quyền của quý vị

Là người ghi danh, quý vị có quyền:

- Đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm từ chối điều trị. Các dịch vụ này bao gồm chăm sóc sức khỏe hành vi và thể chất.
- Được thông báo về tất cả các lựa chọn điều trị có sẵn, bất kể chi phí.
- Chọn hoặc thay đổi PCP của quý vị.
- Lấy ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác trong chương trình sức khỏe của quý vị.
- Nhận dịch vụ một cách kịp thời.
- Được đối xử tôn trọng và đàng hoàng. Phân biệt đối xử là hành vi bị cấm. Không ai bị đối xử khác hoặc bất công do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, xu hướng tình dục, độ tuổi, tôn giáo, tính ngưỡng hoặc tình trạng khuyết tật.
- Nói chuyện thoải mái về chăm sóc sức khỏe và quan ngại của quý vị mà không có bất kỳ kết quả xấu nào.
- Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và giữ bí mật thông tin về hoạt động chăm sóc của quý vị.

- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị.
- Yêu cầu và sửa chữa hồ sơ y tế của quý vị khi cần thiết.
- Hỏi và nhận thông tin về:
 - Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ được bảo hiểm của quý vị.
 - Nhà cung cấp của quý vị và cách giới thiệu đến chỗ bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp khác.
 - Cách chúng tôi thanh toán cho các nhà cung cấp của quý vị cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị.
 - Tất cả các lựa chọn cho dịch vụ chăm sóc và tại sao quý vị nhận được một số loại chăm sóc nhất định.
 - Cách để được hỗ trợ làm đơn khiếu nại hoặc phàn nàn về dịch vụ chăm sóc, hay trợ giúp trong việc yêu cầu xem xét lại trường hợp từ chối dịch vụ hoặc kháng cáo.
 - Cơ cấu tổ chức của chúng tôi bao gồm các chính sách và quy trình, hướng dẫn thực hành và cách đề xuất thay đổi.
- Nhận các chính sách, quyền lợi, dịch vụ của chương trình và Quyền và Trách nhiệm của Hội viên ít nhất hàng năm.
- Đưa ra những đề xuất về các quyền và trách nhiệm của quý vị trong vai trò là thành viên Community Health Plan of Washington.
- Nhận danh sách các số điện thoại của đường dây trợ giúp khi khủng hoảng.
- Nhận trợ giúp hoàn thành các mẫu chỉ thị trước về tinh thần hoặc y tế.

Các trách nhiệm của quý vị

Là người ghi danh, quý vị đồng ý:

- Trò chuyện với nhà cung cấp về tình trạng sức khỏe và nhu cầu chăm sóc của quý vị.
- Giúp đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm từ chối điều trị.
- Biết tình trạng sức khỏe của quý vị và tham gia càng nhiều càng tốt vào các mục tiêu điều trị đã thống nhất.
- Cho nhà cung cấp và Community Health Plan of Washington biết đầy đủ thông tin về sức khỏe của quý vị.
- Làm theo hướng dẫn của nhà cung cấp của quý vị để được chăm sóc mà quý vị đã đồng ý.
- Đúng hẹn, đúng giờ. Gọi cho văn phòng nhà cung cấp của quý vị nếu quý vị đến trễ hoặc nếu quý vị phải hủy cuộc hẹn.

- Cung cấp cho nhà cung cấp của quý vị thông tin họ cần được trả tiền để cung cấp dịch vụ cho quý vị.
- Mang theo thẻ Dịch vụ ProviderOne và thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington của quý vị đến mọi cuộc hẹn.
- Tìm hiểu về chương trình sức khỏe của quý vị và những dịch vụ nào được chi trả.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần.
- Sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe một cách hợp lý. Nếu không, quý vị có thể được ghi danh vào Chương trình Xem xét và Điều phối cho Bệnh nhân. Trong chương trình này, quý vị được chỉ định cho một PCP, một nhà thuốc, một người kê toa để kê các thuốc bị kiểm soát và một bệnh viện để chăm sóc trong trường hợp không cấp cứu. Quý vị phải ở trong cùng một chương trình trong ít nhất 12 tháng.
- Thông báo cho HCA nếu số người trong gia đình hoặc hoàn cảnh gia đình của quý vị thay đổi, chẳng hạn như mang thai, sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ hoặc quý vị đủ điều kiện nhận Medicare hoặc bảo hiểm khác.
- Gia hạn bảo hiểm của quý vị hàng năm bằng cách sử dụng Washington Healthplanfinder tại wahealthplanfinder.org và báo cáo các thay đổi đối với tài khoản của quý vị như thu nhập, tình trạng hôn nhân, sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ và đủ điều kiện nhận Medicare hoặc bảo hiểm khác.

Chỉ thị trước

Chỉ thị trước là gì?

Chỉ thị trước đặt các lựa chọn của quý vị cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thành văn bản. Chỉ dẫn trước cho bác sĩ và gia đình quý vị biết:

- Hình thức chăm sóc sức khỏe quý vị muốn hoặc không muốn nếu:
 - Quý vị bị bất tỉnh.
 - Quý vị không còn có thể đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe.
 - Quý vị không thể nói với bác sĩ hoặc gia đình quý vị muốn loại chăm sóc nào.
 - Quý vị muốn hiến tặng (các) cơ quan nội tạng sau khi chết.
 - Quý vị muốn người khác quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể.

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

1. Giấy ủy quyền dài hạn về chăm sóc sức khỏe. Loại này chỉ định một người khác biết cách họ quyết định về y tế thay cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.
2. Chỉ thị về sức khỏe (ý nguyện điều trị). Tuyên bố bằng văn bản này cho mọi người biết quý vị có muốn điều trị để kéo dài cuộc sống của quý vị hay không.
3. Yêu cầu hiến tặng.

Trao đổi với bác sĩ và những người thân thiết với quý vị. Quý vị có thể hủy bỏ chỉ thị trước của mình bất cứ lúc nào. Quý vị có thể nhận thêm thông tin từ chúng tôi, bác sĩ, hoặc bệnh viện về các chỉ thị trước. Quý vị cũng có thể:

- Yêu cầu xem các chính sách về chỉ thị trước của chương trình bảo hiểm sức khỏe.
- Gửi đơn than phiền lên Community Health Plan of Washington hoặc HCA nếu mọi người không tuân thủ chỉ thị của quý vị.

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

Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần

Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?

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

Tôi có thể hoàn thành chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần bằng cách nào?

Quý vị có thể nhận được một bản sao của biểu mẫu chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần và biết thêm thông tin về cách hoàn thành biểu mẫu tại hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-behavioral-health-support/mental-health-advance-directives.

Community Health Plan of Washington, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi của quý vị cũng có thể giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu. Liên hệ với chúng tôi để biết thêm 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 dùng để chi trả cho các quyền lợi và dịch vụ thiết yếu của Apple Health trong cộng đồng. Là người ghi danh, quý vị ở một vị trí duy nhất 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 gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có thể báo cáo cho chúng tôi trực tuyến hoặc qua email, thư hoặc fax. Quý vị có tùy chọn báo cáo ẩn danh. Để báo cáo trực tuyến, hãy truy cập forms.chpw.org/report-potential-fraud. Để báo cáo qua email, thư hoặc fax, quý vị có thể tải xuống biểu mẫu “Báo cáo gian lận tiềm ẩn” và sử dụng thông tin liên hệ được liệt kê trên biểu mẫu. Biểu mẫu có tại chpw.org/member-center/member-rights/fraud-waste-and-abuse/.

Truy cập trang web Phòng chống gian lận HCA để biết thêm thông tin: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention.

Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Pháp luật yêu cầu chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị và giữ kín thông tin. Chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị để cung cấp quyền lợi, thực hiện các hoạt động điều trị, thanh toán và chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng sử dụng và chia sẻ thông tin của quý vị vì những lý do khác khi được pháp luật cho phép và yêu cầu.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) đề cập đến thông tin sức khỏe như hồ sơ y tế bao gồm tên, số hội viên hoặc các số nhận dạng khác được sử dụng hoặc chia sẻ bởi các chương trình bảo hiểm sức khỏe bao gồm chủng tộc, dân tộc và ngôn ngữ (REL) và thông tin về xu hướng tình dục và bản dạng giới (SOGL). Các chương trình bảo hiểm sức khỏe và HCA chia sẻ PHI vì những lý do sau:

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

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

- Được phép tiết lộ PHI của quý vị cho các thành viên gia đình, người thân khác và bạn bè cá nhân thân thiết của quý vị nếu:
 - Thông tin liên quan đến sự tham gia của gia đình hoặc bạn bè với dịch vụ chăm sóc hoặc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị; và quý vị đã đồng ý bằng miệng cho phép tiết lộ hoặc đã có cơ hội phản đối và đã không phản đối.
- Luật pháp cho phép HCA hoặc Community Health Plan of Washington sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị vì các lý do sau:
 - Khi Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (DHHS) yêu cầu chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị.
 - Cơ quan An toàn và Sức khỏe Cộng đồng (Public Health and Safety) có thể bao gồm trợ giúp các cơ quan y tế công cộng phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật.
 - Các cơ quan chính phủ có thể cần PHI của quý vị để các cơ quan kiểm tra kiểm toán hoặc thực hiện chức năng đặc biệt, chẳng hạn như các hoạt động an ninh quốc gia.
 - Để thực hiện nghiên cứu trong một số trường hợp nhất định, khi được phê duyệt bởi hội đồng đánh giá quyền riêng tư hoặc tổ chức.

- Để thực hiện các thủ tục tố tụng, chẳng hạn như để phản hồi lệnh của tòa án. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với giám đốc tang lễ hoặc nhân viên điều tra để giúp họ thực hiện công việc.
- Với cơ quan thực thi pháp luật để giúp tìm ra nghi phạm, nhân chứng hoặc người mất tích. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với các cơ quan pháp lý khác nếu chúng tôi cho rằng quý vị có thể là nạn nhân bị lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình.
- Tuân thủ luật Bồi thường cho Người lao động.

Cần có văn bản chấp thuận của quý vị cho tất cả các lý do khác không được liệt kê ở trên. Quý vị có thể hủy bỏ văn bản chấp thuận mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi. Tuy nhiên, quyết định hủy bỏ của quý vị sẽ không áp dụng cho các hành động được thực hiện trước khi hủy.

Nếu quý vị muốn truy cập Thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của mình, hãy hoàn thành và gửi lại biểu mẫu Yêu cầu truy cập thông tin sức khỏe được bảo vệ tại chpw.org/member-center/member-forms-tools/. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao của biểu mẫu bằng cách gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Community Health Plan of Washington theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã vi phạm quyền riêng tư PHI của quý vị, quý vị có thể:

- Gọi cho chúng tôi và nộp đơn khiếu nại. Chúng tôi sẽ không thực hiện bất kỳ hành động nào chống lại quý vị vì quý vị đã nộp đơn khiếu nại. Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được sẽ không thay đổi theo bất kỳ cách thức nào.
- Nộp đơn khiếu nại với DHHS, Văn phòng Dân quyền Hoa Kỳ tại: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf hoặc viết thư gửi đến:

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: Thông tin này chỉ là thông tin tổng quan. Chúng tôi được yêu cầu giữ kín PHI của quý vị và cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản hàng năm về các quy tắc thực hành quyền riêng tư của chương trình và PHI của quý vị. Vui lòng tham khảo Thông báo Thực hiện Quyền riêng tư để biết thêm chi tiết. Quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711), địa chỉ của chúng tôi 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101, email customercare@chpw.org, trang web chpw.org để biết thêm thông tin.



1111 3rd Ave, Suite 400 | Seattle, WA 98101-3207 | chpw.org

AH_MK002_Mbr_Handbook_BHSO_01_2025 VIT