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 **2026**

Washington Apple Health

COMMUNITY HEALTH PLAN of Washington™ | APPLE HEALTH (MEDICAID)

The power of community

Non-Discrimination Notice

Community Health Plan of Washington (CHPW) complies with applicable federal, state, and local civil rights laws. Community Health Plan of Washington does not discriminate, exclude, or treat people differently on the basis of race, color, national origin, age, sex, sexual orientation, gender (including gender identity or expression), veteran or military status, or the presence of any sensory, mental or physical disability or the use of a service animal.

To ensure access and to help people with disabilities communicate effectively with us, Community Health Plan of Washington:

- Provides free and timely reasonable modifications
- Provides free auxiliary aids and services, such as information in large print, audio, and accessible electronic formats

Community Health Plan of Washington also provides free and timely language assistance services to people whose primary language is not English, such as:

- Qualified interpreters, and
- Information written in other languages

If you need these services, contact CHPW Customer Service at 1-800-440-1561 (TTY: 711), 8 a.m. to 5 p.m., Monday through Friday.

If you believe that Community Health Plan of Washington has failed to provide these services or discriminated in another way prohibited by law, you can file a grievance with: Civil Rights Coordinator, by mail at 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle WA 98101; by phone at 1-800-440-1561 (TTY: 711), 8 a.m. to 5 p.m., Monday through Friday; by fax at 206-613-8984; or by email at civil.rights@chpw.org. If you need help filing a grievance, the Appeals and Grievances Department is available to help you. You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, or by mail or phone at:
U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Complaint forms are available at hhs.gov/ocr/complaints/index.html.

Notice of Availability of Language Assistance Services and Auxiliary Aids and Services

English
For free language assistance services and auxiliary aids and services, call 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Español (Spanish)
Para obtener servicios gratuitos de asistencia lingüística así como ayudas y servicios auxiliares, llame al 1-800-440-1561 (TTY: 711).

中文（简体) (Chinese)
如需免费的语言协助服务以及辅助工具和服务，请致电1-800-440-1561 (听障人士请拨打 TTY：711）。

Tiếng Việt (Vietnamese)
Để sử dụng dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cũng như các dịch vụ và tính năng hỗ trợ thêm, hãy gọi 1-800-440-1561 (TTY: 711).

한국인 (Korean)
무료 언어 지원 서비스와 보조 지원 및 서비스를 원하시면 1-800-440-1561 (TTY: 711)로 문의해 주시기 바랍니다.

Русский (Russian)
Для получения бесплатных услуг языковой помощи а также вспомогательных средств и услуг, звоните по номеру 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Tagalog
Para sa mga libreng serbisyo sa tulong sa wika at mga pantulong na kagamitan at serbisyo, tumawag sa 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Українська (Ukrainian)
Для отримання безкоштовної мовної допомоги, допоміжних засобів та послуг телефонуйте за номером 1-800-440-1561 (TTY: 711).

ខ្មែរ (Mon-Khmer Cambodian)
សម្រាប់សេវាកម្មជំនួយផ្នែកភាសា និងឧបករណ៍ និងសេវាកម្មជំនួយដោយឥតគិតថ្លៃ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-440-1561 (TTY: 711)។

日本語 (Japanese)
言語サポートサービス（無料）および補助的な器具やサービスをご希望の方は、
1-800-440-1561（TTY: 711）までお電話ください。

አማርኛ (Amharic)
ለ ለነጻ የቋንቋ እርዳታ አገልግሎቶች እንዲሁም ለአካል ጉዳተኞች እርዳታ እና አገልግሎቶች፣
ወደ 1-800-440-1561 (TTY: 711) ይደውሉ።

العربية (Arabic)
لتلقي خدمات المساعدة اللغوية المجانية والأدوات المساعدة والخدمات الإضافية، يرجى الاتصال على الرقم
1-800-440-1561 (الهاتف النصي TTY: اتصل على الرقم 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)
ਮੁਫ਼ਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ, 1-800-440-1561 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Deutsch (German)
Kostenlose Sprachassistenzdienste, Hilfsmittel und Dienstleistungen erhalten Sie unter
1-800-440-1561 (TTY: 711).

ພາສາລາວ (Laotian)
ສໍາລັບການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ ແລະ ອຸປະກອນ ແລະ ການບໍລິການເສີມແບບບໍ່ເສຍຄ່າ,
ໃຫ້ໂທ 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Cushite Afaan Oromoo
Tajaajiloota hiikkaa afaanii, fi namoota hanqina dubbachuu, arguu fi dhagahuu qabaniif deeggarsa dubbii, argaa fi dhageettii meeshaatiinii bilisaan argachuuf, gara 1-800-440-1561 (TTY: 711) tti bilbilaa.

ትግርኛ (Tigrinya)
ብነጻ ናይ ቋንቋ ሓገዝ ኣገልግሎት፣ ከምኡ’ውን ናይ ረድኤት ሓገዝን ኣገልግሎትን ንምርካብ ናብ
1-800-440-1561 (TTY፡- 711) ደውሉ።

Soomaali (Somali)
Si aad u hesho adeegyada caawinta luqadda bilaashka ah iyo qalabka iyo adeegyada kaalmada ah,
wac 1-800-440-1561 (TTY: 711).

پښتو (Pashto)
د ژبې اړوند په ځانګړي توګه د معلولیت لرونکو لپاره د ژباړې د وړیا خدماتو، او نورو مرستو او خدماتو لپاره، 1-800-440-1561
(TTY:711) شمېرې ته زنګ ووهئ.

Français (French)
Pour bénéficier d’une assistance linguistique gratuite et d’aides et services auxiliaires,
appelez le 1-866-440-1561 (TTY : 711).

دری (Dari)
برای درخواست خدمات ترجمه رایگان، و کمک ها و خدمات پشتیبان مخصوص افراد ناتوان یا کم توان، با
1-800-440-1561 (TTY: 711) به تماس شوید.

Mục lục

Chào mừng quý vị đến với Community Health Plan of Washington và Washington Apple Health 5
Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ và Thông dịch viên 5
Thông tin lên lạc quan trọng 6
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi 7
Hướng dẫn sử dụng sổ tay này 7
Bắt đầu 10
1. Thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington của quý vị 10
2. Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị 11
Dùng thẻ dịch vụ ProviderOne 11
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
Dùng bảo hiểm sức khỏe tư nhân và bảo hiểm Community Health Plan of Washington của quý vị 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 sức khỏe hành vi quý vị có thể nhận mà không cần giấy giới thiệu 15
Chăm sóc sức khỏe từ xa/Y tế từ xa 15
Dịch vụ được bao trả theo Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là trả phí theo dịch vụ) 15
Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của Community Health Plan of Washington 16
Điều phối Chăm sóc/Quản lý Trường hợp 16
Dịch vụ Điều phối của Nhân viên Y tế Cộng đồng 16
Trung tâm Chăm sóc Cộng đồng 17
Thanh toán các dịch vụ sức khỏe hành vi 17
Chương trình Cải tiến Chất lượng 17
Chương trình Quản lý Dùng 18
Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới 18
Thông tin dành cho người Mỹ Da đỏ và Người Alaska Bản địa 18
Apple Health Medicare Connect 19
Nhận dịch vụ chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc khi quý vị ở xa nhà 20
Trong trường hợp cấp cứu 20

Khủng hoảng sức khỏe hành vi 20
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 21
Thuốc theo toa 22
Các quyền lợi được Community Health Plan of Washington đài thọ 22
Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc khẩn cấp 22
Sức khỏe hành vi 23
Bàn tròn Đối tác Hệ thống Thanh niên Gia đình (FYSPRT) 25
Các dịch vụ phòng thí nghiệm 25
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em 25
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 26
Các dịch vụ điều phối chăm sóc khác 27
Dịch vụ được bao trả theo Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý 27
Chương trình mầm non 29
Các dịch vụ bị loại trừ (không được bao trả) 30
Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị 30
Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp, chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào khác của mình 30
Các biện pháp bảo vệ theo Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật/Luật Chống Phân biệt đối xử của Washington 31
Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi (trước đây gọi là Thanh tra viên) 31
Thông tin quan trọng về từ chối, kháng cáo và phiên điều trần hành chính 32
Các quyền của quý vị 35
Các trách nhiệm của quý vị 36
Chỉ thị trước 37
Chỉ thị trước là gì? 37
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần 38
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì? 38
Tôi có thể hoàn thành chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần bằng cách nào? 38
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng 39
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị 39
Lên tiếng góp ý 41
Bàn tròn Đối tác Hệ thống Thanh niên Gia đình (FYSPRT) 41
Nhóm công tác Thông báo cho Người tiêu dùng (CNW) 42

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) chương trình Dịch vụ Chỉ dành cho Sức khỏe Hành vi (BHSO) và chào mừng quý vị đến với Community Health Plan of Washington, chương trình bảo hiểm sức khỏe hành vi 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 hội viên 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. Hầu hết hội viên trong BHSO phải thăm khám với nhà cung cấp trong mạng lưới nhà cung cấp của Community Health Plan of Washington. Đối với trẻ em và thanh thiếu niên, chúng tôi sẽ giúp quý vị sắp xếp dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu cần. 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. Nếu quý vị là Người Mỹ Da đỏ/Người Alaska Bản địa và đang thăm khám với Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Người Mỹ Da đỏ cho các dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và/hoặc rối loạn do dùng chất kích thích, họ không cần phải tham gia mạng lưới và quý vị có thể tiếp tục thăm khám với họ.

Các chương trình Apple Health Medicare Connect dành cho một số hội viên Apple Health. Đây là một loại chương trình đặc biệt của Medicare Advantage dành cho những cá nhân đủ điều kiện kép, cho phép điều phối dịch vụ chăm sóc giữa các dịch vụ của 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 hệ 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.

Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ và Thông dịch viên

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 ở định dạng khác hoặc 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. Nếu quý vị gặp trở ngại trong việc tiếp cận dịch vụ thông dịch viên, xin liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711). Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị để đảm bảo cung cấp thông dịch viên cho cuộc hẹn của quý vị. Khi xếp lịch hẹn, quý vị cũng có thể thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe biết quý vị cần thông dịch viên. Nhà cung cấp của quý vị phải sắp xếp thông dịch viên cho cuộc hẹn của quý vị nếu quý vị yêu cầu.

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.

Chương trình dịch vụ thông dịch viên do Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe (HCA) quản lý được thiết kế để hỗ trợ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tìm được thông dịch viên ngôn ngữ nói hoặc ngôn ngữ ký hiệu. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình dịch vụ thông dịch viên, 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 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

Nếu quý vị cần được hỗ trợ quản lý bảo hiểm hoặc dịch vụ, hãy liên hệ với chương trình BHSO của quý vị. Nếu vấn đề của quý vị không được giải quyết hoặc quý vị cần được hỗ trợ thêm, hãy liên hệ với Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe.

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
Bộ phận Dịch vụ Khách hàng Apple Health của HCA	Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ chiều	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health

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 hỗ trợ 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.

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 BHSO của Apple Health – trang 12 • Cách nhận các dịch vụ được Apple Health bao trả không bao gồm trong chương trình của quý vị – trang 15 • Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị – trang 11	HCA Tiểu bang Washington: • Cổng Thông tin Khách hàng ProviderOne: www.waproviderone.org/client • https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022.
• Các dịch vụ được bao trả – trang 22 • Nộp đơn khiếu nại – trang 30	Community Health Plan of Washington theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến chpw.org.

• Kháng cáo quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị – trang 32	
• Dịch vụ Sức khỏe Hành vi của quý vị (Sức khỏe Tâm thần và/hoặc rối loạn do dùng chất kích thích) – trang 14 • Giới thiệu đến 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 chăm sóc 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 cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá Tư vấn theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711)

• Thay đổi đối với:
  • Địa chỉ,
  • Thu nhập,
  • Tình trạng hôn nhân,
  • Quy mô hộ gia đình,
  • Bảo hiểm khác (bao gồm Medicare),
  • Tình trạng khai thuế,
  • Mang thai, và
  • Sinh con hoặc nhận con nuôi.
	Washington Healthplanfinder tại 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) hoặc truy cập wahealthplanfinder.org.

• Nếu quý vị hoặc người thân cần hỗ trợ ngay lập tức liên quan đến khủng hoảng sức khỏe hành vi	Hãy liên hệ với Đường dây nóng Hỗ trợ Người gặp Khủng hoảng và Ngăn ngừa Tự tử 988 (988 Lifeline bảo mật, miễn cước và hoạt động 24/7/365) tại:
	
	• Gọi, nhắn tin hoặc trò chuyện với 988
	  • Để nhận hỗ trợ khủng hoảng bằng tiếng Tây Ban Nha, hãy gọi, nhắn tin hoặc trò chuyện với 988 Đường dây Hỗ trợ và chọn tùy chọn 2.
	  • Hội viên AI/AN có thể liên hệ với Đường dây Hỗ trợ Người Bản địa bằng cách nhấn tùy chọn 4. Chuyên viên tư vấn bản địa sẵn sàng hỗ trợ 24/7 hoàn toàn miễn phí. Tìm hiểu thêm về Đường dây Hỗ trợ Người Bản địa.

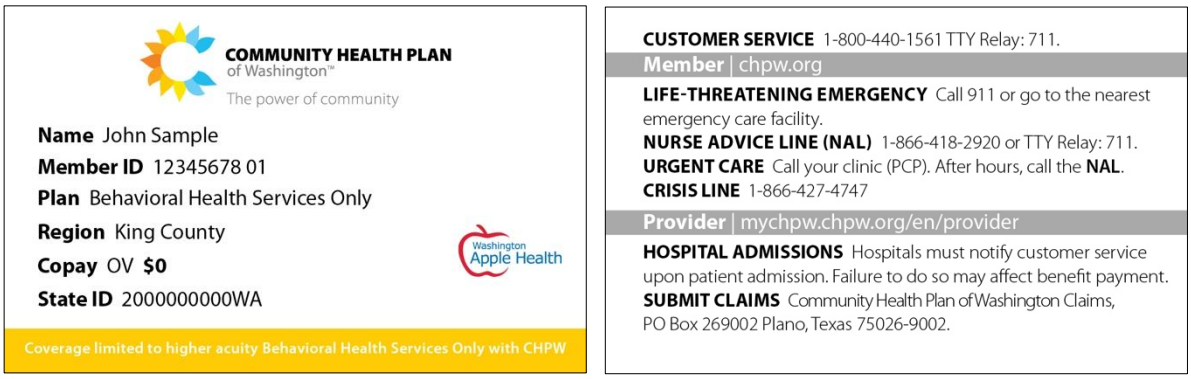
• Để được hỗ trợ xác định các dịch vụ điều trị và phục hồi cho người gặp vấn đề về chứng rối loạn do dùng chất kích thích, cờ bạc và/hoặc sức khỏe tâm thần, hãy liên hệ với đường dây trợ giúp Phục hồi Washington. Đường dây trợ giúp hoạt động 24 giờ một ngày, ẩn danh và bảo mật.	Liên hệ với Đường dây Trợ giúp Phục hồi Washington trên trang: • https://www.warecoveryhelpline.org/ • 1-866-789-1511
• Hướng dẫn báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng.	Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington • Báo cáo hành vi gian lận về tính đủ điều kiện tham gia Washington Apple Health, gửi email theo địa chỉ WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • Báo cáo các nhà cung cấp của Medicaid, gửi email theo địa chỉ hottips@hca.wa.gov 1-833-794-2345 Truy cập trang web của HCA để biết thông tin chi tiết: hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

Bắt đầu

Quý vị sẽ cần có hai thẻ để tiếp cận các dịch vụ, đó là thẻ ID hội viên của Community Health Plan of Washington và thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.

Hãy mang theo cả thẻ dịch vụ và thẻ ID chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị khi đến bác sĩ, nhà thuốc hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Quý vị cũng có thể cần dùng giấy tờ tùy thân có ảnh.

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



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.

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 7 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. Vui lòng cất giữ an toàn thẻ này vì trên đó có thông tin duy nhất và nhận dạng về 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

(thông tin về tình trạng cư trú hoặc nhập cư sẽ không được hiển thị)

Nếu quý vị đã được gửi thẻ dịch vụ ProviderOne trước đây, HCA sẽ không tự động gửi thẻ mới cho quý vị. Mỗi người được chỉ định một số hiệu khách hàng ProviderOne duy nhất.

Dùng thẻ dịch vụ ProviderOne

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. 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 wahbexchange.org/mobile/. Quý vị không cần yêu cầu thẻ mới nếu mang theo thẻ ID kỹ thuật số!

Số hiệu khách hàng ProviderOne của quý vị có ở mặt sau thẻ. Mã này luôn có chín chữ số và kết thúc bằng “WA”. Quý vị sẽ cần có số hiệu khách hàng ProviderOne duy nhất để 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.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sử dụng số hiệu khách hàng ProviderOne để xem quý đã ghi danh tham gia Apple Health hay chưa.

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: https://www.waproviderone.org/client
- Gọi đến đường dây miễn cước HCA Dịch vụ Khách hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022, rồi làm theo hướng dẫn.
- Yêu cầu thay đổi trực tuyến: https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/
    - Chọn “Client” (Khách hàng).
    - Sử dụng menu thả xuống “Select Topic” (Chọn Chủ đề) để chọn "Services Card" (Thẻ Dịch vụ).

Không tính phí thẻ mới. Mất 7-10 ngày để nhận thẻ mới qua thư.

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

Quý vị có quyền thay đổi chương trình BHSO của mình bất cứ lúc nào. Tùy thuộc vào thời điểm quý vị đưa ra yêu cầu, chương trình mới của quý vị thường sẽ bắt đầu vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo. 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. Nếu quý vị là Người Mỹ Da đỏ/Người Alaska Bản địa và cần thay đổi chương trình để khẩn trương tiếp cận dịch vụ chăm sóc, có thể áp dụng thay đổi chương trình bắt đầu từ ngày đầu tiên của tháng.

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).
- Gọi cho Dịch vụ Khách hàng Apple Health: 1-800-562-3022 (TRS: 711).

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 nhà hoặc cần chúng tôi thêm Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Người da đỏ vào chương trình PRC.

Dùng bảo hiểm sức khỏe tư nhân và bảo hiểm Community Health Plan of Washington của quý vị

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 nằm trong mạng lưới nhà cung cấp của Community Health Plan of Washington.

Lưu ý: Nếu quý vị có chương trình bảo hiểm tư nhân là chương trình chính, quý vị sẽ cần đảm bảo rằng (các) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị nằm trong mạng lưới chương trình chăm sóc có quản lý của quý vị hoặc sẵn sàng lập hóa đơn cho chúng tôi cho bất kỳ khoản đồng thanh toán, khấu trừ hoặc số dư nào còn lại sau khi bảo hiểm chính thanh toán 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 sức khỏe tâm thần (MH) và rối loạn do dùng chất kích thích (SUD) như tư vấn/trị liệu, đánh giá/thẩm định, thuốc men và/hoặc khám với chuyên gia sức khỏe hành vi.

Một số hội viên tìm kiếm dịch vụ 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 y tế tư nhân, Dịch vụ Y tế Người da đỏ/Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Người da Đỏ hoặc Apple Health không có chương trình dịch vụ chăm sóc có quản lý (còn gọi là trả phí theo dịch vụ). Một trong những điều phối viên chăm sóc sức khỏe hành vi của chúng tôi sẽ giúp quản lý nhu cầu sức khỏe hành vi của quý vị, kết nối quý vị với các dịch vụ điều trị và có thể phối hợp với PCP của quý vị, nếu cần thiết. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) nếu quý vị cần giúp đỡ.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, hãy gọi cho bộ phận 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 bác sĩ chuyên khoa sức khỏe hành vi được bao trả theo chương trình của quý vị.

Quý vị có thể tiếp cận 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 sẽ cần phê duyệt trước cho quý vị. 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.

Nếu là hội viên AI/AN và nhận chăm sóc tại Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Người da đỏ, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ đó nếu mạng lưới của chúng tôi không cung cấp mà không cần phê duyệt trước.

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 32 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 sức khỏe hành vi quý vị có thể nhận mà không cần giấy giới thiệu

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe để đến nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi nếu quý vị cần bất kỳ dịch vụ nào sau đây. Đây không phải là danh sách đầy đủ. Nếu quý vị có thắc mắc về việc có cần giấy giới thiệu hay không, vui lòng liên hệ với Community Health Plan of Washington.

- Các dịch vụ ứng phó khủng hoảng và điều trị sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn do dùng chất kích thích) bao gồm:
    - Can thiệp Khủng hoảng
    - Ổn định Khủng hoảng
    - Đánh giá và Điều trị
    - Quản lý Cắt cơn và Ổn định tình trạng có Giám sát
- Các dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú (sức khỏe tâm thần và rối loạn do dùng chất kích thích) (xem trang 22 để biết các hạn chế)
- Thuốc điều trị Rối loạn Dùng Opioid
- Thuốc điều trị Rối loạn do Sử dụng Rượu

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 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 Tư vấn 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 cần.

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

HCA thanh toán cho một số quyền lợi và dịch vụ trực tiếp thông qua Apple Health ngay cả khi quý vị không ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe. Các dịch vụ 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. Nếu quý vị có PCP, PCP của quý vị 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 bao trả. Nếu quý vị có câu hỏi về quyền lợi hoặc dịch vụ không được liệt kê ở đây, gọi cho Dịch vụ Khách hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022.

Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của Community Health Plan of Washington

Trong hầu hết trường hợp, quý vị phải thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hợp tác với Community Health Plan of Washington. Chúng tôi cũng có một số bệnh viện và nhà thuốc cho quý vị dùng. 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:

- Bệnh viện và nhà thuốc.
- 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 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 của chúng tôi chpw.org.

Điều phối Chăm sóc/Quản lý Trường hợp

Dịch vụ Điều phối của Nhân viên Y tế Cộng đồng

Nhân viên Y tế Cộng đồng (CHW) là một quyền lợi được đài thọ để giúp điều phối việc chăm sóc của quý vị. CHW là những người đáng tin cậy trong cộng đồng, họ có thể giúp quý vị và gia đình kết nối với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, dịch vụ xã hội và nguồn lực.

CHW có thể:

- Trợ giúp về giấy giới thiệu đến các bác sĩ hoặc dịch vụ khác.
- Hỗ trợ quý vị sau khi đến phòng cấp cứu.
- Hỗ trợ sau khi nằm viện hoặc nội trú tại cơ sở điều dưỡng.
- Kết nối quý vị với các nguồn lực cộng đồng hỗ trợ nhà ở, thực phẩm, phương tiện đi lại hoặc nhu cầu khác.

CHW hỗ trợ các cá nhân có tình trạng sức khỏe nghiêm trọng hoặc mạn tính bằng cách giúp họ tiếp cận hệ thống y tế và duy trì kết nối với dịch vụ chăm sóc mà họ cần. Quyền lợi CHW cung cấp các dịch vụ phòng ngừa và hỗ trợ được thiết kế để giải quyết cả nhu cầu xã hội và các tình trạng sức khỏe mạn tính hoặc có nguy cơ cao.

Trao đổi với nhà cung cấp nếu quý vị quan tâm đến dịch vụ CHW. Quý vị cũng có thể tìm hiểu thêm bằng cách truy cập hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/community-health-workers-chw.

Trung tâm Chăm sóc Cộng đồng

Có chín Trung tâm Chăm sóc Cộng đồng (CCH) trên khắp Tiểu bang Washington, mỗi Trung tâm do Cộng đồng Chăm sóc Sức khỏe Có Trách nhiệm (ACH) tại khu vực quản lý. CCH hoạt động như một nguồn trung tâm để kết nối các cá nhân có nhu cầu chăm sóc sức khỏe với các dịch vụ Hỗ trợ Chăm sóc Xã hội liên quan. CCH điều phối giới thiệu bằng cách hợp tác chặt chẽ với các tổ chức cộng đồng, dịch vụ xã hội, cơ sở chăm sóc sức khỏe, cơ sở cải huấn và cơ quan chính phủ. CCH kết nối các cá nhân với nhân viên tại cộng đồng đã qua đào tạo (CBW) cung cấp hỗ trợ cá nhân để đạt được các mục tiêu sức khỏe.

Nhằm hỗ trợ chính sách luôn tiếp nhận, quý vị có thể lấy giấy giới thiệu qua tổng đài Crisis Connections trên toàn tiểu bang bằng cách gọi 1-833-453-0336, 211 hoặc 988.

Tìm CCH tại địa phương của quý vị bằng cách truy cập coalitionofachs.org/hubs.

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. Hãy gọi 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 phương diện có thể cải thiện nhằm đảm bảo mọi người đều được chăm sóc và hỗ trợ theo đúng nhu cầu.

Tùy từng thời điểm, chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị qua email, 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 đơn giản là 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 bộ phận 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.

Nếu quý vị có thắc mắc về cách thức đưa ra những quyết định này, hãy gọi số 1-800-440-1561 (TTY: 711), từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 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 đài thọ 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 đài thọ 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

Người Mỹ Da đỏ và Người Alaska Bản địa (AI/AN) tại Washington có 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. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn thay đổi việc ghi danh, vui lòng liên hệ với Dịch vụ Khách hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022. Quý vị có thể thay đổi (các) lựa chọn của mình bất kỳ lúc nào, trừ phi lý do thay đổi là vì nhu cầu cấp bách phải tiếp cận dịch vụ chăm sóc.

Nếu quý vị được kết nối hoặc hợp tác với Người hỗ trợ Bộ lạc thông qua cơ sở Dịch vụ Sức khỏe Người da đỏ (IHS), chương trình bảo hiểm sức khỏe do bộ lạc điều hành 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. Tìm hiểu thêm về Người hỗ trợ Bộ lạc.

Nếu là hội viên AI/AN,, quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua cơ sở IHS, Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Người da đỏ 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 có Nhu cầu Đặc biệt Đủ điều kiện Kép (D-SNP), 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 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 từ 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 tham gia Chương trình Medicare Advantage, quý vị có thể chuyển sang Chương trình Medicare Advantage khác hoặc chuyển sang Original Medicare (và tham gia chương trình thuốc riêng của Medicare) 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 Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý thông qua chương trình trả phí theo phí dịch vụ của HCA. Xem sổ tay bảo hiểm Apple Health không có 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.

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
- Thường xuyên bị quá liều

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.
    - Hội viên AI/AN có thể liên hệ với Đường dây Hỗ trợ Người Bản địa bằng cách nhấn tùy chọn 4. Chuyên viên tư vấn bản địa sẵn sàng hỗ trợ 24/7 hoàn toàn miễn phí. Tìm hiểu thêm về Đường dây Hỗ trợ Người Bản địa.
- **Đối với trường hợp sử dụng chất kích thích, vấn đề cờ bạc 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
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 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. Trẻ em và thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống có thể nhận các dịch vụ không có trong danh sách khi cần thiết về mặt y tế. 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. Đối với trẻ em và thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống, yêu cầu sẽ được xem xét theo từng trường hợp cụ thể để đánh giá xem các lần thăm khám bổ sung có cần thiết về mặt y tế hay không. Đối với người lớn, 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 gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc kiểm tra danh bạ nhà cung cấp tại chpw.org/find-a-doctor trước khi quý vị nhận 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 dịch vụ chăm sóc sức khỏe nếu quý vị cần tư vấn, xét nghiệm hoặc hỗ trợ sức khỏe hành vi. Hãy liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc chọn nhà cung cấp từ danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi.

Đối với trẻ em và thanh thiếu niên từ 17 tuổi trở xuống, Dịch vụ Giới thiệu Sức khỏe Tâm thần dành cho trẻ em và thanh thiếu niên của Washington có thể giúp tìm nhà cung cấp. Hãy gọi 833-303-5437 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều hoặc hoàn thành mẫu yêu cầu trực tuyến.

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập seattlechildrens.org/clinics/washington-mental-health-referral-service/

Dịch vụ	Thông tin bổ sung

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:
	• Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng
	• 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
	• Quản lý và giám sát sử dụng thuốc
	• Điều phối dịch vụ chăm sóc và hòa nhập cộng đồng

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)

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
	• Thuốc điều trị Rối loạn do Sử dụng Rượu (MAUD) • Quản lý hồ sơ • Điều phối dịch vụ chăm sóc và hòa nhập cộng đồng • Hỗ trợ đồng đẳng • Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng • Kiểm soát hội chứng cai nghiện (thải độc)
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. Quý vị cũng có thể tìm thấy các loại thuốc điều trị rối loạn do dùng opioid thông qua Công cụ Định vị MOUD có trên https://search.warecoveryhelpline.org/
MAUD	Trước đây được gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc (MAT). Thuốc dùng để điều trị Rối loạn do Sử dụng Rượu. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết chi tiết.
Thuốc điều trị Rối loạn do Sử dụng Thuốc lá (MTUD)	Tất cả khách hàng của Washington Apple Health (Medicaid) đều đủ điều kiện nhận các dịch vụ cai thuốc lá/nicotin thông qua Đường dây Cai Thuốc lá Tiểu bang Washington: 1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669). Medicaid đài thọ dịch vụ tư vấn và sản phẩm cai thuốc lá/nicotin cho người mang thai.
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)

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.

Tìm hiểu cách chia sẻ phản hồi của quý vị về các hệ thống sức khỏe hành vi trong phần Lên tiếng góp ý ở trang 41.

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 từ 20 tuổi trở xuống đã ghi danh tham gia Apple Health có thể nhận được đầy đủ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe bao gồm chăm sóc phòng ngừa, nha khoa, sức khỏe tâm thần, phát triển và chuyên khoa. Quyền lợi này bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ có thể bao gồm chăm sóc phòng ngừa, dịch vụ duy trì chức năng và cải thiện sức khỏe của trẻ em. Trong đó bao gồm các dịch vụ cần thiết để hỗ trợ trẻ em chậm phát triển.

Khám định kỳ cho trẻ khỏe mạnh, đôi khi được gọi là khám Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm (EPSDT) hay dịch vụ sàng lọc là các buổi thăm khám định kỳ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của con quý vị. Những lần thăm khám và sàng lọc định kỳ này có thể giúp nắm bắt thông tin mới nhất về sự phát triển thể chất, cảm xúc và xã hội của con quý vị và xác định các nhu cầu chăm sóc sức khỏe tiềm tàng có thể cần đánh giá và điều trị bổ sung.

Khi xác định được một tình trạng sức khỏe tiềm ẩn, (các) nhà cung cấp của con quý vị sẽ cung cấp các dịch vụ bổ sung hoặc cho giấy giới thiệu đến đánh giá và đưa ra các phương án điều trị. Việc đánh giá có thể do một nhà cung cấp đủ điều kiện thực hiện và diễn ra bên ngoài buổi khám định kỳ cho trẻ khỏe mạnh nhà quý vị. Chẩn đoán giúp quý vị và nhà cung cấp của quý vị xác định các dịch vụ sẽ giải quyết tình trạng sức khỏe. Truy cập các trang web Khám định kỳ cho trẻ khỏe mạnh cùng dịch vụ cho trẻ em và thanh thiếu niên của HCA để tìm hiểu thêm.

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.

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. Hội viên BHSO có thể gọi cho 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 điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc qua điện thoại miễn phí, Amazon Prime giảm giá, đưa đón miễn phí đến các cuộc hẹn thăm khám, v.v. 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. Bộ phận Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng của chúng tôi có đội ngũ Nhân viên Sức khỏe Cộng đồng 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 cho chính mình hoặc 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.

Các dịch vụ điều phối chăm sóc khác

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 sổ tay bảo hiểm Apple Health không có 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 MCO.
Dịch vụ Hỗ trợ Khủng hoảng	Dịch vụ can thiệp khủng hoảng hỗ trợ quý vị hoặc người quen biết của quý vị. Gọi 911 trong trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng. Đối với trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi, hãy liên hệ với Đường dây nóng Hỗ trợ Người gặp Khủng hoảng và Ngăn ngừa Tự tử: Gọi điện hoặc nhắn tin tới số 988 hoặc gọi 1-800-273-8255, Người dùng TTY xin gọi 1-206-461-3219. Xem trang 21 để biết các số trong khu vực của quý vị. Đường dây Hỗ trợ Người chuyển giới: Gọi 877–565–8860 (Hoa Kỳ) hoặc 877–330–6366 (Canada). Đường dây nóng Quốc gia cho Người LGBT: Gọi 800-246-7743 để nhận hỗ trợ cho thanh thiếu niên và 888-843-4564 để nhận hỗ trợ cho mọi lứa tuổi. 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 chấp thuận, 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. Đối với trẻ em và thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống, có thể cung cấp hỗ trợ đưa đón cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế. 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. Gọi cho nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển (môi giới) trong khu vực của quý vị để tìm hiểu về các dịch vụ và hạn chế.

Chương trình mầm non

Sở Dịch vụ Trẻ em, Thanh thiếu niên và Gia đình (DCYF) cung cấp các dịch vụ và chương trình dưới đây cho trẻ em dưới năm tuổi. Liên hệ với [Health Plan Name & way to access (number/ link)] để chúng tôi có thể hỗ trợ kết nối quý vị với các dịch vụ bên dưới hoặc xác định các dịch vụ liên quan có sẵn trong cộng đồng của quý vị.

Khởi Đầu/Khởi Đầu Sớm là các chương trình giáo dục sớm miễn phí, do liên bang tài trợ dành cho phụ nữ và trẻ em từ sơ sinh đến năm tuổi ở các gia đình có thu nhập thấp, để tạo nền tảng sẵn sàng cho việc đi học và cuộc sống bằng cách cung cấp các dịch vụ học tập sớm, sức khỏe, dinh dưỡng và hỗ trợ gia đình. Tính đủ điều kiện và việc ghi danh vào các chương trình Khởi Đầu/Khởi Đầu Sớm được xác định theo thu nhập và các yếu tố đủ điều kiện khác. Để biết thông tin về các chương trình Khởi Đầu, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Chương trình Hỗ trợ và Giáo dục Mầm non (ECEAP) là chương trình giáo dục sớm tiền mẫu giáo của Washington nhằm chuẩn bị cho trẻ em từ ba đến bốn tuổi ở các gia đình có thu nhập thấp thành công trong học tập cũng như cuộc sống. Tính đủ điều kiện và việc ghi danh vào chương trình ECEAP được xác định theo thu nhập và các yếu tố đủ điều kiện khác. Để biết thông tin về các chương trình ECEAP, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Dịch vụ Can thiệp và Phòng ngừa Trẻ thơ (ECLIPSE) dành cho trẻ em từ ba đến bốn tuổi đã ghi danh tham gia ECEAP, có nguy cơ bị lạm dụng và bỏ bê và có thể gặp các vấn đề về sức khỏe hành vi do bị chấn thương phức tạp và căng thẳng cực độ. Các dịch vụ này dành cho trẻ nhỏ và các gia đình tham gia nhiều hệ thống dịch vụ. Dịch vụ được cung cấp tại một số quận trên khắp Tiểu bang Washington. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập https://dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap/eclipse.

Chương trình Thăm tận Nhà ở Gia đình cung cấp các dịch vụ miễn phí, hướng đến gia đình cho những người sắp làm cha mẹ và các gia đình mới sinh con và có trẻ nhỏ, cung cấp các nguồn lực và thông tin tôn trọng văn hóa để hỗ trợ sự phát triển của trẻ và nuôi dạy con cái. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Chương trình Hỗ trợ Sớm cho Trẻ sơ sinh và Trẻ mới biết đi (ESIT) dựa trên thế mạnh sẵn có của gia đình để phối hợp, hỗ trợ, cung cấp nguồn lực và dịch vụ nhằm thúc đẩy sự phát triển ở trẻ chậm phát triển và khuyết tật thông qua các cơ hội học tập hàng ngày. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

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

Các dịch vụ sau đây không được đài thọ theo Apple Health BHSO hoặc Apple Health 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. *** Untranslated ***

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 phép theo luật của liên bang hoặc tiểu bang cùng các vùng lãnh thổ và thuộc địa	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

Tìm hiểu các lựa chọn dành cho quý vị khi ứng dụng yêu cầu quyền truy cập thông tin sức khỏe của quý vị tại chpw.org/member-center/member-rights/using-third-party-apps/interoperability-faqs.

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

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. Việc nộp đơn khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi sẽ giúp quý vị nộp đơn khiếu nại. Để nộp đơn than phiền, hãy gọi cho chúng tôi theo số 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

Quý vị có thể than phiền hoặc khiếu nại 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.
- Không thể tìm thấy hoặc tiếp cận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.
- 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 bằng cách gọi cho chúng tôi hoặc truy cập chpw.org/member-center/member-rights/grievances-and-appeals trực tuyến.

Các biện pháp bảo vệ theo Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật/Luật Chống Phân biệt đối xử của Washington

Phân biệt đối xử với người khuyết tật là hành vi bất hợp pháp. Theo Luật Chống Phân biệt đối xử của Washington ("WLAD"), RCW 49.60.040(7), định nghĩa về "khuyết tật" bao gồm rối loạn do dùng chất kích thích. Luật về khuyết tật bảo vệ các cá nhân đang phục hồi, bao gồm cả những người sử dụng thuốc điều trị rối loạn do dùng opioid.

Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo hướng dẫn của Tổng chưởng lý Tiểu bang Washington về Hiểu rõ Quyền và Trách nhiệm của quý vị.

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. Họ là những người đã sử dụng các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc có người thân đã sử dụng 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.

Liên hệ với tất cả các khu vực theo số 1-800-366-3103. Hoặc gửi email cho Văn phòng Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi theo địa chỉ 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	360-481-8833
Spokane	Adams, Ferry, Lincoln, Pend Oreille, Spokane, Stevens	509-655-2839
Southwest	Clark, Klickitat, Skamania	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason, Thurston	360-489-7505

Thông tin quan trọng về từ chối, kháng cáo và phiên 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 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 đưa ra quyết định đối với 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 đến 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 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 (cấp tốc) 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 dịch vụ 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 đến 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, truy cập nwjustice.org hoặc gọi 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 trần. 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 số 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. Nếu đến muộn hoặc cần hủy cuộc hẹn, quý vị phải tuân theo các chính sách của văn phòng nhà cung cấp để tránh những hậu quả như bị phòng khám từ chối tiếp.
- 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 duy trì tham gia cùng một chương trình trong thời gian 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, mang thai/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.

Khi quý vị lập chỉ thị trước, người thân hoặc bác sĩ của quý vị có thể đưa ra các lựa chọn y tế hoặc lựa chọn khác cho quý vị dựa trên mong muốn của quý vị. Khi sớm lập chỉ thị trước, quý vị sẽ có quyền lựa chọn người đưa ra quyết định thay mặt quý vị và nêu rõ loại quyết định có thể được đưa ra cho quý vị. Khi có chỉ thị trước, gia đình quý vị sẽ ít phải nhờ đến sự can thiệp của tòa án về sau để chỉ định một người thay mặt quý vị đưa ra quyết định, thủ tục này có thể gây ra áp lực không đáng có và gánh nặng tài chính cho quý vị và người thân. Có bốn 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 để đưa ra quyết định về y tế và chăm sóc sức khỏe thay cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định. Có thể sửa đổi giấy ủy quyền dài hạn về chăm sóc sức khỏe để thêm quyền cho người mà quý vị chỉ định đưa ra quyết định về các nhu cầu chăm sóc dài hạn liên tục của quý vị khi quý vị không thể tự đưa ra quyết định.
2. Giấy ủy quyền dài hạn về tài chính. Loại này chỉ định một người khác để đưa ra quyết định về tài chính, kinh doanh và lập kế hoạch di sản thay cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định. Nhờ đó, người được quý vị chỉ định có thể thay mặt quý vị đưa ra quyết định thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị trong trường hợp quý vị không thể tự quyết định.
3. Chỉ thị chăm sóc sức khỏe (di chúc sinh thời). 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.
4. Yêu cầu hiến tạng.

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 hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

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 lân, 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 nghi ngờ có hành vi 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 qua đường bưu điện hoặc fax, quý vị có thể tải xuống biểu mẫu “Báo cáo Gian lận Tiềm ẩn” và dùng thông tin liên hệ có 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 của 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 (SOGI). 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 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 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 điện thoại hoặc gửi email cho chúng tôi và nộp đơn khiếu nại. Chúng tôi sẽ không tiến hành bất kỳ hoạt động nào chống lại quý vị vì quý vị khiếu nại chúng tôi. Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được sẽ không thay đổi theo bất kỳ cách thức nào. Quý vị có thể liên hệ với Văn phòng Quyền riêng tư HCA qua điện thoại theo số 1-844-284-2149 và qua email theo địa chỉ privacyofficer@hca.wa.gov.
- Nộp đơn khiếu nại với Văn phòng Dân quyền, DHHS 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 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 tại 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101, email customercare@chpw.org, trang web chpw.org để biết thêm thông tin.

Lên tiếng góp ý

Nếu quý vị có phản hồi về các hệ thống sức khỏe hành vi, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ customercare@chpw.org.

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.

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 và trải nghiệm thực tế của các gia đình và thanh thiếu niên đóng vai trò quan trọng trong việc xác định lỗ hổng hoặc nhu cầu về dịch vụ, từ đó cung cấp thông tin định hướng cho công tác của FYSPRT trên toàn tiểu bang và các nhóm lập pháp hữu quan chuyên biệt trong Cơ cấu Quản lý Sức khỏe Tâm thần và Hành vi cho Trẻ em, Thanh thiếu niên và Gia đình. Nằm trong cơ cấu này, công tác của các FYSPRT khu vực có khả năng tác động đến chính sách và chương trình cải thiện kết quả sức khỏe hành vi cho thanh thiếu niên và gia đình ở 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. Đối với các vấn đề lo ngại cụ thể liên quan đến dịch vụ sức khỏe hành vi hiện tại của thanh thiếu niên hoặc gia đình, họ có thể trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết. Nếu không được xử lý, quý vị có thể nộp đơn than phiền để giải quyết vấn đề lo ngại về 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.

Nhóm công tác Thông báo cho Người tiêu dùng (CNW)

Nhóm công tác Thông báo cho Người tiêu dùng (CNW) Apple Health ở Washington là nhóm cộng tác giữa HCA, người tiêu dùng và các bên liên quan – bao gồm đối tác cộng đồng và người bênh vực quyền lợi pháp lý.

CNW cùng nhau nỗ lực cải thiện tất cả thông báo của Apple Health bằng cách:

- Định dạng thông báo cho dễ đọc hơn.
- Sử dụng ngôn ngữ diễn đạt dễ hiểu.
- Tăng niềm tin của người tiêu dùng.

Khách hàng quan tâm đến việc tham gia tổ công tác thông báo cho người tiêu dùng có thể đủ điều kiện nhận thẻ quà tặng $50 hàng quý! Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ theo địa chỉ jasmine.sannicolas@hca.wa.gov.

COMMUNITY
HEALTH PLAN
of Washington™

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

AH_MK002_Mbr_Handbook_BHSO_01_2026 VIT