



COMMUNITY HEALTH PLAN
of Washington™

The power of community



WASHINGTON APPLE HEALTH

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



Multi-Language Insert

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mục lục

Chào mừng quý vị đến với Community Health Plan of Washington và Washington Apple Health	6
Thông tin lên lạc quan trọng	8
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi	9
Hướng dẫn sử dụng sổ tay này	10
Bắt đầu	12
Quý vị sẽ cần dùng 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	12
1. Thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington của quý vị	12
2. Thẻ Dịch vụ ProviderOne của quý vị	13
Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới	14
Thay đổi chương trình sức khỏe.....	15
Thông tin dành cho người Mỹ Da đỏ và Người Alaska Bản địa.....	15
Thông tin dành cho người ghi danh Apple Health Expansion	16
Quyền và quyền riêng tư của quý vị.....	17
Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân và bảo hiểm Community Health Plan of Washington của quý vị.....	17
Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	19
Cách chọn nhà cung cấp chăm sóc ban đầu (PCP).....	19
Đặt lịch hẹn đầu tiên với PCP	19
Cách thức nhận chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu.....	20
Các dịch vụ quý vị có thể nhận mà không cần giấy giới thiệu.....	20
Chăm sóc sức khỏe từ xa/Y tế từ xa.....	22
Quý vị phải thăm khám với các bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, sử dụng nhà thuốc và bệnh viện của Community Health Plan of Washington	22
Thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.....	24
Chương trình Cải tiến Chất lượng	24
Chương trình Quản lý Dùng	24
Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới	26
Nhận dịch vụ chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc khi quý vị ở xa nhà.....	26
Trong trường hợp cấp cứu.....	26
Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp	26

Nếu quý vị cần chăm sóc ngoài giờ	26
Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận	28
Dự kiến về thời điểm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ khám cho quý vị.....	28
Các quyền lợi được Community Health Plan of Washington đài thọ	29
Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc khẩn cấp.....	29
Nhà thuốc hoặc toa thuốc.....	31
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em.....	31
Liệu pháp.....	36
Chuyên Khoa.....	37
Thính giác và thị giác.....	40
Kế hoạch hóa gia đình và sức khỏe sinh sản.....	41
Bảo hiểm Sau khi Mang thai (APC)	41
Vật tư và thiết bị y tế	41
Phòng thí nghiệm và X quang	42
Thai sản và sức khỏe phụ nữ	42
Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp.....	43
Điều phối chăm sóc	44
Dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp	45
Các dịch vụ Điều phối Chăm sóc khác mà chúng tôi có thể cung cấp.....	45
Dịch vụ phá thai.....	47
Các dịch vụ bị loại trừ (KHÔNG được bao trả).....	55
Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị.....	56
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	56
Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi (trước đây gọi là Thanh tra viên)	58
Thông tin quan trọng về từ chối, kháng cáo và điều trần hành chính.....	59
Các quyền của quý vị.....	61
Các trách nhiệm của quý vị	62
Chỉ thị trước.....	63
Chỉ thị trước là gì?	63
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần.....	65

Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?.....	65
Tôi có thể hoàn thành chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần bằng cách nào?.....	65
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng.....	65
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị	67

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 vào Washington Apple Health (Medicaid) và chào mừng quý vị đến với Community Health Plan of Washington (CHPW), chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Chúng tôi phối hợp cùng Apple Health để cung cấp bảo hiểm 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.

Khi quý vị ghi danh nhận dịch vụ chăm sóc có quản lý, Apple Health sẽ thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Quý vị được đài thọ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi như chăm sóc phòng ngừa, chăm sóc chính, chăm sóc chuyên khoa, chăm sóc sức khỏe từ xa và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Hầu hết những khách hàng nhận dịch vụ chăm sóc có quản lý đều phải thăm khám với các nhà cung cấp trong mạng lưới thuộc chương trình của họ. Hầu hết các dịch vụ mà quý vị nhận được bên ngoài khu vực dịch vụ của chương trình sẽ không được đài thọ trừ khi được phê duyệt trước. Làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị để được phê duyệt trước dịch vụ chăm sóc nhận được bên ngoài khu vực dịch vụ. Để tìm Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Ấn Độ (IHCP) làm PCP của mình, quý vị vui lòng liên hệ 1-800-440-1561 (TTY: 711). Chúng tôi sẽ đài thọ cho các dịch vụ cấp cứu nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu bên ngoài khu vực dịch vụ.

Chúng tôi sẽ liên lạc với các hội viên mới trong vài tuần tới. Quý vị có thể đặt bất kỳ câu hỏi nào cho chúng tôi 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), 8 giờ sáng - 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu.

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

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

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

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình dịch vụ thông dịch viên của chúng tôi, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại chpw.org/contact-us/language-assistance.

Quý vị cũng có thể truy cập trang web Dịch vụ thông dịch viên của Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe (HCA) tại hca.wa.gov/interpreter-services hoặc gửi email cho Dịch vụ thông dịch viên HCA tại interpretersvcs@hca.wa.gov.

Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần trợ giúp hiểu thông tin hoặc nếu quý vị cần thông tin ở các định dạng khác. Nếu quý vị bị khuyết tật, mù hoặc bị hạn chế thị lực, bị điếc hoặc khiếm thính, hoặc không hiểu cuốn sách này hoặc các tài liệu khác, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711). Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí cho quý vị tài liệu ở định dạng khác hoặc các công cụ hỗ trợ, như chữ nổi braille. Chúng tôi có thể cho quý vị biết nếu văn phòng của nhà cung cấp có lối vào cho xe lăn hoặc có thiết bị giao tiếp đặc biệt hoặc thiết bị đặc biệt khác. Chúng tôi cũng cung cấp:

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

Thông tin liên lạc quan trọng

Tổ chức	Giờ làm việc của dịch vụ khách hàng	Số điện thoại của dịch vụ khách hàng	Địa chỉ trang web
Community Health Plan of Washington	Thứ Hai – Thứ Sáu 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều	1-800-440-1561 (TTY: 711)	chpw.org
Health Care Authority (HCA) Apple Health Customer Service	Thứ Hai – Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ chiều	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	Thứ Hai-Thứ Sáu 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều	1-855-923-4633 TTY 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi

Chúng tôi khuyên quý vị nên ghi lại tên và số điện thoại nhà cung cấp của mình để khi cần có thể có ngay. Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin này trên trang web của chúng tôi trong danh bạ nhà cung cấp trên trang chpw.org/find-a-doctor. Quý vị cũng có thể gọi cho chúng tôi và chúng tôi sẽ trợ giúp cho quý vị.

Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc
Sức khỏe

Tên

Điện thoại

Số điện thoại của nhà cung cấp dịch
vụ chăm sóc chính của tôi:

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

Nhà cung cấp Dịch vụ Nha khoa
của Tôi:

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

Nhà cung cấp Thuốc của Tôi:

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

Hướng dẫn sử dụng sổ tay này

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

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về ...	Liên hệ
• Thay đổi hoặc hủy ghi danh khỏi chương trình chăm sóc có quản lý của Apple Health – trang 15 • Cách nhận các dịch vụ được Apple Health đài thọ không được bao gồm trong chương trình của quý vị – trang 14 • Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị – trang 13	Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington (HCA): • Cổng thông tin khách hàng ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client • https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, vui lòng gọi cho HCA theo số 1-800-562-3022.
• Chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp của quý vị – trang 19 • Các dịch vụ hoặc thuốc được đài thọ – trang 29 • Khiếu nại – trang 56 • Kháng cáo quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe có ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị – trang 59	Community Health Plan of Washington theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến chpw.org.
• Chăm sóc y tế cho quý vị – trang 19 • Giới thiệu đến các bác sĩ chuyên khoa – trang 20	Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp để chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc truy cập trực tuyến chpw.org. Quý vị có thể liên hệ Đường dây Y tá Tư vấn theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711)

• Thay đổi trường mục của quý vị như: • Thay đổi địa chỉ, • Thay đổi thu nhập, • Tình trạng hôn nhân, • Mang thai, và, • Sinh con hoặc nhận con nuôi.	Washington Healthplanfinder theo số 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) hoặc truy cập trực tuyến: wahealthplanfinder.org.
• Hướng dẫn báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng.	<u>Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington</u> • Báo cáo gian lận về tính đủ điều kiện tham gia Washington Apple Health WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov 1-360-725-0934 • Báo cáo các nhà cung cấp Medicaid 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 dùng 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.

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

 COMMUNITY HEALTH PLAN of Washington™ The power of community Name John Sample Member ID 12345678 Group IMC Apple Health – Family Region King County Clinic (PCP) Clinic XYZ Clinic Phone 555-555-5555 Copay OV \$0 / ER \$0 RX \$0 RXBin 003858 PCN A4 RXGroup CHWA State ID 2000000000WA  	CUSTOMER SERVICE 1-800-440-1561 TTY Relay: 711. Member chpw.org LIFE-THREATENING EMERGENCY Call 911 or go to the nearest emergency care facility. Contact your PCP or call CHPW customer service at 1-800-440-1561 within 24 hours. NURSE ADVICE LINE (NAL) 1-866-418-2920 or TTY Relay: 711. URGENT CARE Call your clinic (PCP). After hours, call the NAL. CRISIS LINE 1-866-427-4747 PHARMACY COVERAGE DETERMINATIONS 1-800-753-2851 VISION SERVICE PLAN (VSP): 1-800-877-7195 (adults 21+) Provider mychpw.chpw.org/en/provider HOSPITAL ADMISSIONS Hospitals must notify customer service within one business day of hospital admissions. SUBMIT CLAIMS Community Health Plan of Washington Claims, PO Box 269002 Plano, TX 75026-9002. SUBMIT RX CLAIMS Express Scripts ATTN: Commercial Claims, P.O. Box 14711, Lexington, KY 40512-4711.
--	--

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 hoặc quý vị không nhận được thẻ trong vòng 30 ngày. Luôn mang theo thẻ ID hội viên và xuất trình thẻ này mỗi lần quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Quý vị không cần chờ nhận được thẻ mới có thể đến thăm khám với nhà cung cấp hoặc mua thuốc theo toa. Liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc customercare@chpw.org nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc trước khi nhận thẻ. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi để kiểm tra tính đủ điều kiện.

2. Thẻ Dịch vụ ProviderOne của quý vị

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



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

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

- Tên quý vị
- Số ID của 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)

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

Dùng thẻ dịch vụ ProviderOne

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

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

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

Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới

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

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

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

Các dịch vụ Apple Health được đài thọ mà không có chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là tính phí theo dịch vụ)

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

- Dịch vụ nha khoa của bác sĩ nha khoa,
- Kính mắt dành cho trẻ em (từ 20 tuổi trở xuống),
- Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn¹,
- Dịch vụ Hỗ trợ Thai sản Bước đầu (MSS), Quản lý Trường hợp Trẻ sơ sinh Bước đầu (ICM), giáo dục sinh đẻ, Chương trình Dành cho Người mang thai Sử dụng Chất gây nghiện (SUPP), tư vấn di truyền tiền sản, triệt sản², và
- Dịch vụ dành cho người bị khuyết tật phát triển.

Quý vị chỉ cần sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne của mình để được hưởng những quyền lợi này. PCP hoặc Community Health Plan of Washington sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ này và điều phối hoạt động chăm sóc cho quý vị. Xem trang 29 để biết thêm chi tiết về các quyền

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

² Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ trong thai kỳ và sau khi sinh.

lợi được đài thọ. Gọi cho chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi hoặc dịch vụ.

Thay đổi chương trình sức khỏe

Quý vị có quyền thay đổi chương trình sức khỏe của mình bất cứ lúc nào. Thay đổi về chương trình của quý vị có thể diễn ra ngay sau tháng mà quý vị thực hiện thay đổi. Hãy đảm bảo rằng thay đổi về chương trình của quý vị đã diễn ra trước khi quý vị thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới chương trình mới của quý vị.

Có nhiều cách để chuyển đổi chương trình của quý vị.

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

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 Xem xét và Điều phối cho Bệnh nhân phải tiếp tục tham gia cùng chương trình bảo hiểm sức khỏe trong một năm. Liên hệ với chúng tôi nếu quý vị chuyển chương trình.

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

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

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

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

Thông tin dành cho người ghi danh Apple Health Expansion

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

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

Một số dịch vụ có sẵn trong Apple Health Expansion bao gồm:

- Dịch vụ y tế và sức khỏe hành vi
- Dịch vụ nha khoa
- Đưa đón đến các cuộc hẹn khám được Apple Health đài thọ
- Dịch vụ thông dịch viên
- Nhà thuốc (Thuốc không kê toa và thuốc theo toa trong danh sách thuốc ưu tiên của Apple Health)
- Phần cứng nhãn khoa (dành cho người ghi danh từ 19-20 tuổi)

Một số dịch vụ **không có** trong phạm vi bảo hiểm Apple Health Expansion. Các dịch vụ này

bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tầm soát, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT)
- Giám sát hỗ trợ
- Điều dưỡng chăm sóc riêng
- Chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng dài hạn
- Cơ sở chăm sóc trung gian
- Chương trình Health Home
- Các dịch vụ trong thai kỳ và sau khi sinh

Các chương trình Apple Health sau đây có sẵn bất kể quốc tịch hay tình trạng nhập cư.

- Apple Health dành cho trẻ em
- Apple Health dành cho người mang thai
- Bảo hiểm sau thai kỳ
- Chỉ kế hoạch hóa gia đình

Quyền và 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 chỉ 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. Tình trạng nhập cư của quý vị sẽ được bảo vệ và không có hành động nào chống lại quý vị khi quý vị nộp đơn khiếu nại hoặc than phiền liên quan đến dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận được. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về quyền riêng tư trong phần “Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị” trong sách hướng dẫn này.

Sử dụng bảo hiểm y tế 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 của quý vị thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Community Health Plan of Washington hoặc sẵn sàng lập hóa đơn cho chúng tôi đối với bất kỳ khoản tiền đồng trả, khoản khấu trừ hoặc số tiền mà bảo hiểm cá nhân của quý vị không bao trả. Điều này sẽ giúp quý vị tránh các chi phí tự trả.

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 hội viên Community Health Plan of Washington

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

- Bảo hiểm sức khỏe tư nhân của quý vị kết thúc,
- Bảo hiểm sức khỏe cá nhân của quý vị thay đổi, hoặc,
- Quý vị có thắc mắc về dùng Apple Health kèm với bảo hiểm sức khỏe tư nhân của quý vị.

Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Cách chọn nhà cung cấp chăm sóc ban đầu (PCP)

Điều quan trọng là hãy chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Quý vị có thể tìm thấy thông tin của PCP của quý vị trên thẻ ID hội viên của mình. Chúng tôi sẽ chọn một PCP cho quý vị nếu quý vị không chọn. Quý vị có thể yêu cầu một nhà cung cấp nếu quý vị đã thăm khám với một PCP hoặc đã nghe nói về một nhà cung cấp mà quý vị muốn thử. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một PCP mới nếu nhà cung cấp mà quý vị muốn thăm khám không có trong mạng lưới của chúng tôi. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị đang thăm khám với Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe Ấn Độ (IHCP). Không có yêu cầu rằng IHCP phải ở trong mạng lưới và quý vị có thể tiếp tục thăm khám với họ như PCP của mình. Quý vị có quyền thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe mà không bị gián đoạn dịch vụ chăm sóc. Quyền này có trong chính sách Chuyển tiếp Dịch vụ Chăm sóc của HCA.

Mỗi thành viên trong gia đình có thể có PCP riêng, hoặc quý vị có thể chọn một PCP chịu trách nhiệm chăm sóc mọi thành viên gia đình có bảo hiểm chăm sóc có quản lý Apple Health. Quý vị có thể chọn một PCP mới cho bản thân hoặc gia đình bất cứ lúc nào tại chpw.org/member-center hoặc gọi số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Đặt lịch hẹn đầu tiên với PCP

PCP của quý vị sẽ đảm nhận hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Dịch vụ quý vị có thể nhận được bao gồm khám thường xuyên, chủng ngừa (chủng ngừa) và các biện pháp điều trị khác.

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

Quý vị có thể cho PCP biết về tiền sử sức khỏe hành vi và thể chất của mình càng chi tiết càng tốt để hỗ trợ công việc của họ. Quý vị nhớ mang theo thẻ dịch vụ ProviderOne, thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington và bất kỳ thẻ bảo hiểm nào khác của quý vị. Ghi lại tiền sử sức khỏe của quý vị. Lập danh sách về mọi:

- Mọi lo sức khỏe hành vi hoặc y tế quý vị đang gặp,
- Loại thuốc quý vị dùng, và,
- Thắc mắc quý vị muốn hỏi PCP của mình.

Hãy thông báo cho PCP của quý vị biết càng sớm càng tốt nếu quý vị cần hủy cuộc hẹn thăm khám.

Cách thức nhận chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu

Nếu quý vị cần loại chăm sóc mà PCP không có thì vị này sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa. PCP của quý vị có thể giải thích về giấy giới thiệu. Hãy trao đổi với PCP nếu quý vị cho rằng một bác sĩ chuyên khoa không đáp ứng nhu cầu của quý vị. Họ có thể giúp quý vị thăm khám với một bác sĩ chuyên khoa khác.

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

Chúng tôi sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ một bác sĩ chuyên khoa bên ngoài mạng lưới của chúng tôi nếu chúng tôi không có bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới. Chúng tôi có thể cần phải chấp thuận trước cho bất kỳ buổi thăm khám nào bên ngoài mạng lưới của chúng tôi. Hãy trao đổi việc này với PCP của quý vị.

PCP sẽ yêu cầu chúng tôi chấp thuận trước bằng cách cung cấp thông tin y tế chứng minh lý do 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.

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

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

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

- Dịch vụ ứng phó khủng hoảng về sức khỏe hành vi bao gồm:
 - Can thiệp khủng hoảng
 - Dịch vụ Đánh giá và Điều trị
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Xét nghiệm HIV hoặc AIDS
- Chủng Ngừa
- Dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú
- Điều trị bệnh lây qua đường tình dục và chăm sóc theo dõi
- Khám sàng lọc bệnh lao phổi và chăm sóc theo dõi
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ bao gồm:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản, bao gồm cả dịch vụ hộ sinh, và,
- Khám vú hoặc vùng chậu

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 chăm sóc sức khỏe từ xa (còn được gọi là dịch vụ y tế 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. Chăm sóc khẩn cấp trực tuyến cũng là một tùy chọn thuộc bảo hiểm Apple Health của quý vị. Quý vị có thể xem thêm thông tin trên trang 26.

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.

Community Health Plan of Washington đòi hỏi cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa được phê duyệt. Để kết nối với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa, vui lòng truy cập chpw.org/virtualcare hoặc hỏi nhà cung cấp của quý vị xem họ có cung cấp dịch vụ thăm khám trực tuyến hay không.

Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá 24 giờ của chúng tôi theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711) để được tư vấn miễn phí về loại hình dịch vụ chăm sóc mà quý vị có thể cần.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn biết thêm thông tin về CHPW Virtual Care, vui lòng gọi cho Dịch vụ Khách hàng theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc gửi email đến địa chỉ customercare@chpw.org.

Quý vị phải thăm khám với các bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, sử dụng nhà thuốc và bệnh viện của Community Health Plan of Washington

Quý vị phải thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi làm việc 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 chứa thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhà thuốc và bệnh viện của chúng tôi. 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 và bằng cấp y khoa.
- Trường y đã học, hoàn thành chương trình nội trú và tình trạng Giấy chứng nhận của Hội đồng.

- Ngôn ngữ do nhà cung cấp đó nói.
- Bất kỳ giới hạn nào về loại bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.) nhà cung cấp thăm khám.
- Xác định PCP nào tiếp nhận bệnh nhân mới.

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

Thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

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

Nhà cung cấp không được yêu cầu quý vị thanh toán cho các dịch vụ được bao trả. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) nếu quý vị nhận được hóa đơn. Chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị để đảm bảo họ gửi 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 y tế khác nhau và báo cáo về cách thức chúng tôi hoạt động. Chúng tôi dùng thông tin này để tìm ra cách chúng tôi có thể làm tốt hơn để đảm bảo rằng mọi người đều được chăm sóc và hỗ trợ theo đúng những gì họ cần.

Tùy từng thời điểm, chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị qua 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 chỉ để tìm hiểu thêm về quý vị để chúng tôi có thể tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ của mình. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn biết thêm thông tin về Chương trình Cải tiến Chất lượng, vui lòng gọi cho Dịch vụ Khách hàng theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc gửi email cho chúng tôi đến địa chỉ customercare@chpw.org.

Chương trình Quản lý Dùng

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

hợp lý và dịch vụ được bao trả.

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

Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới

Chúng tôi xem xét các thiết bị, thuốc và quy trình mới để quyết định xem có nên 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.

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.

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

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp

Quý vị có thể gặp phải chấn thương hoặc bị bệnh không cần chăm sóc cấp cứu nhưng cần chăm sóc khẩn cấp. Liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để tìm các cơ sở chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới của chúng tôi hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại chpw.org. Nếu quý vị có thắc mắc về việc có nên đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp hay không, hãy gọi cho đường dây y tá 24 giờ của chúng tôi theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711). Đường dây này hoạt động bảy (7) ngày một tuần.

Nếu quý vị cần chăm sóc ngoài giờ

Gọi cho đường dây y tá 24 giờ của chúng tôi và yêu cầu hỗ trợ 1-866-418-2920 (TTY: 711). Quý vị cũng có thể liên hệ với dịch vụ chăm sóc trực tuyến của chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình qua điện thoại, điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính bàn bằng cách truy cập chpwvirtualcare.org hoặc gọi 1-855-994-6777 để được trợ giúp.

Gọi cho PCP của quý vị để biết họ có phục vụ ngoài giờ làm việc hay không.

Khủng hoảng sức khỏe hành vi

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

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

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

- **Gọi 911 để được giúp đỡ ngay lập tức trong trường hợp cấp cứu đe dọa tính mạng.**
- **Gọi 988 để được giúp đỡ ngay lập tức trong trường hợp xảy ra khủng hoảng sức khỏe hành vi.**
 - Gọi điện thoại hoặc nhắn tin tới số 988. Đường dây này miễn cước, bảo mật và hoạt động 24/7.

Đối với trường hợp sử dụng chất 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
Tây nam	Clark, Klickitat, Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason, Thurston	1-800-270-0041

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

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

- **Chăm sóc cấp cứu:** Hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Khám tại văn phòng với PCP, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, phòng khám chăm sóc khẩn cấp hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khác trong vòng 24 giờ.
- **Chăm sóc định kỳ:** Đến văn phòng của PCP, 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 các vấn đề y tế không phải khẩn cấp hoặc cấp cứu.
- **Chăm sóc phòng ngừa:** Đến văn phòng của PCP hoặc nhà cung cấp khác trong vòng 30 ngày. Ví dụ về chăm sóc phòng ngừa bao gồm:
 - Khám thể chất hàng năm (còn gọi là khám định kỳ),

- Thăm khám cho trẻ em khỏe mạnh,
- Chăm sóc sức khỏe hàng năm cho phụ nữ, và
- Tiêm phòng (chủng ngừa).

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.

Các quyền lợi được Community Health Plan of Washington đòi hỏi

Phần này mô tả các quyền lợi và dịch vụ được Community Health Plan of Washington đòi hỏi. Đây không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ được bao trả. Hỏi lại nhà cung cấp 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/member-center.

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

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

Quý vị có thể cần giấy giới thiệu từ PCP của quý vị và/hoặc chấp thuận trước từ Community Health Plan of Washington trước khi quý vị nhận một số dịch vụ. Nếu quý vị không có giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước, chúng tôi có thể không thanh toán cho các dịch vụ. Làm việc với PCP của quý vị để đảm bảo quý vị được phê duyệt trước khi nhận dịch vụ.

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 cần được chăm sóc ngay, nhưng không nguy hiểm đến tính mạng.
Chăm sóc phòng ngừa	Xem trang 29.
Phục hồi chức năng nội trú tại bệnh viện (y học thể chất)	Phải được Community Health Plan of Washington phê duyệt.

Tiêm chủng/chủng ngừa	Những người ghi danh đủ điều kiện được chủng ngừa từ PCP, nhà thuốc hoặc sở y tế địa phương của họ. Kiểm tra với nhà cung cấp của quý vị hoặc liên hệ với dịch vụ hội viên để biết thêm thông tin về lịch thực hiện hàng loạt chủng ngừa. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Bộ Y tế tại doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization để biết thêm thông tin.
Cơ sở Điều dưỡng Chuyên môn (SNF)	Được bao trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế ngắn hạn. Có thể có các dịch vụ phụ trội. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

Nhà thuốc hoặc toa thuốc

Chúng tôi sử dụng danh sách thuốc được đài thọ có tên là Danh sách thuốc ưu tiên (PDL) của Apple Health. PDL là danh sách các loại thuốc được Community Health Plan of Washington đài thọ. Nhà cung cấp của quý vị phải kê cho quý vị các loại thuốc có trong PDL này.

Quý vị có thể gọi chúng tôi và yêu cầu:

- Một bản sao của PDL.
- Thông tin về nhóm các nhà cung cấp và dược sĩ lập PDL.
- Bản sao chính sách về cách chúng tôi quyết định những thuốc nào được bao trả.
- Cách yêu cầu chấp thuận một loại thuốc không có trên PDL.

Một số loại thuốc được Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý bao trả. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm.

Quý vị phải mua thuốc tại một nhà thuốc trong mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Điều này đảm bảo rằng các loại thuốc theo toa của quý vị sẽ được bao trả. Hãy gọi cho chúng tôi để được trợ giúp tìm nhà thuốc gần quý vị.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ nhà thuốc	Người ghi danh phải sử dụng các nhà thuốc tham gia chương trình. Chúng tôi dùng Apple Health PDL. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết danh sách nhà thuốc.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em

Trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có quyền lợi chăm sóc sức khỏe gọi là Tầm soát, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT)³. EPSDT bao gồm đầy đủ các dịch vụ sàng lọc, chẩn đoán và điều trị. Khám sàng lọc có thể giúp xác định các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất, hành vi hoặc phát triển tiềm năng có thể cần chẩn đoán và điều trị bổ sung.

EPSDT bao gồm mọi xét nghiệm chẩn đoán và điều trị cần thiết về mặt y tế để điều chỉnh hoặc cải thiện tình trạng sức khỏe thể chất hoặc hành vi. Trong đó bao gồm các dịch vụ bổ sung cần thiết để hỗ trợ trẻ em chậm phát triển.

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

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

và tiếp tục chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên.

Sàng lọc EPSDT đôi khi được gọi là khám sức khỏe hoặc chăm sóc sức khỏe trẻ em.

Trẻ em dưới 3 tuổi đủ điều kiện được khám sức khỏe theo lịch trình EPSDT của Bright Futures và từ trẻ từ 3-20 tuổi đủ điều kiện được khám sức khỏe mỗi năm dương lịch. Khám sức khỏe cho trẻ em cần bao gồm những hạng mục sau đây:

- Hoàn thiện tiền sử về sức khỏe và sự phát triển.
- Khám thể chất đầy đủ.
- Giáo dục và tư vấn sức khỏe dựa trên độ tuổi và tiền sử bệnh.
- Khám thị lực.
- Khám thính lực.
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm.
- Sàng lọc chì.
- Đánh giá về vấn đề ăn uống hoặc ngủ nghỉ.
- Tầm soát sức khỏe răng miệng và các dịch vụ sức khỏe răng miệng bởi PCP đạt tiêu chuẩn Tiếp cận Nha khoa Trẻ sơ sinh và Trẻ nhỏ (ABCD).
- Tiêm phòng (chủng ngừa).
- Khám sàng lọc sức khỏe tâm thần.
- Khám sàng lọc chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện.

Khi tình trạng sức khỏe được chẩn đoán bởi nhà cung cấp dịch vụ y tế trẻ em, nhà cung cấp dịch vụ của trẻ em sẽ:

- Điều trị cho trẻ nếu nó nằm trong phạm vi hành nghề của nhà cung cấp; hoặc là
- Giới thiệu trẻ đến điều trị tại một bác sĩ chuyên khoa phù hợp, có thể bao gồm xét nghiệm bổ sung và các đánh giá chuyên khoa, chẳng hạn như:
 - Đánh giá phát triển,
 - Sức khỏe tâm thần toàn diện,
 - Đánh giá chứng rối loạn do dùng chất kích thích, hoặc
 - Tư vấn dinh dưỡng.
- Nhà cung cấp điều trị sẽ bàn giao kết quả điều trị của họ cho (các) nhà cung cấp dịch vụ khám sàng lọc EPSDT đã giới thiệu họ. Tất cả các dịch vụ, bao gồm cả dịch vụ không được bao trả, cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống đều phải được xem xét về tính cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ bổ sung gồm có:

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Khám sàng lọc bệnh tự kỷ	Dành cho trẻ em từ 18 đến 24 tháng.

Phương pháp chữa bệnh bằng phương pháp nắn xương khớp	Dành cho trẻ từ 20 tuổi trở xuống có giấy giới thiệu từ PCP của quý vị.
Khám sàng lọc phát triển	Tầm soát cho tất cả trẻ em lúc chín tháng, 18 tháng và từ 24 đến 30 tháng tuổi.
Điều dưỡng Riêng (PDN) hoặc Chương trình Chăm sóc Chuyên sâu Cần thiết về Mặt Y tế Dành cho Trẻ em (MICP)	Chúng tôi bao trả cho trẻ em từ 17 tuổi trở xuống. Phải được chúng tôi phê duyệt. Thanh thiếu niên từ 18 đến 20 tuổi được đài thọ thông qua Cơ quan Quản lý Hỗ trợ Lão hóa và Dài hạn (ALTSA). Xem trang 41 để biết thông tin liên hệ.

Sức khỏe hành vi

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

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA)	Hỗ trợ các cá nhân mắc bệnh rối loạn phổ tự kỷ và các tình trạng khuyết tật phát triển khác trong việc cải thiện kỹ năng giao tiếp, xã hội và hành vi.
Dịch vụ điều trị rối loạn do dùng chất kích thích (SUD)	Dịch vụ điều trị SUD có thể bao gồm: • Đánh giá • Can thiệp nhanh và giới thiệu đến nơi điều trị • Trị liệu cho cá nhân, gia đình và theo nhóm • Ngoại trú, tại chỗ và nội trú • Thuốc điều trị Rối loạn Dùng Opioid (MOUD) • Quản lý hồ sơ • Hỗ trợ đồng đẳng • Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng • Kiểm soát hội chứng cai nghiện (thải độc)
Điều trị sức khỏe tâm thần	Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả khi được Cơ quan Sức khỏe Hành vi hoặc bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, cố vấn sức khỏe tâm thần có giấy phép, nhân viên xã hội lâm sàng có giấy phép hoặc chuyên viên trị liệu hôn nhân và gia đình có giấy phép cung cấp. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm: • Đánh giá và sàng lọc khả năng dung nạp thuốc • Hỗ trợ đồng đẳng • Các biện pháp can thiệp điều trị sức khỏe tâm thần như:

	○ Trị liệu cho cá nhân, gia đình và theo nhóm ○ Ngoại trú, tại chỗ và nội trú ○ Mô hình điều trị chuyên sâu và ngắn hạn • Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng • Quản lý và giám sát sử dụng thuốc • Điều phối dịch vụ chăm sóc và hòa nhập cộng đồng
Thuốc điều trị Rối loạn Opioid (MOUD)	Trước đây được gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc (MAT). Thuốc dùng để điều trị một số chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết chi tiết cụ thể.
Các Biện pháp can thiệp Điều trị Vấn đề Rối loạn do Cờ bạc	Các dịch vụ được đài thọ bao gồm: • Đánh giá. • Dịch vụ trị liệu cá nhân, gia đình và/hoặc nhóm.

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

Bàn tròn Đối tác Hệ thống Thanh niên Gia đình (FYSPRT) nêu ý tưởng rằng thanh thiếu niên và gia đình có thể và nên đóng vai trò tích cực trong cách các hệ thống sức khỏe hành vi phục vụ họ. FYSPRT là một nền tảng dành cho các gia đình, thanh thiếu niên và các đối tác hệ thống (tư pháp vị thành niên, giáo dục, phúc lợi trẻ em, v.v.) để cùng nhau hợp tác, lắng nghe và kết hợp tiếng nói của cộng đồng vào việc ra quyết định ở cấp khu vực, tiểu bang và lập pháp.

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

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

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

Quỹ chung-Tiểu bang (GFS)

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

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

Dinh dưỡng

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Liệu pháp dinh dưỡng y tế	Đài thọ cho người ghi danh từ 20 tuổi trở xuống khi cần thiết về mặt y tế và được nhà cung cấp giới thiệu sau khi sàng lọc EPSDT. Bao gồm liệu pháp dinh dưỡng y tế, đánh giá dinh dưỡng và tư vấn về các bệnh trạng trong phạm vi chuyên môn để chuyên gia dinh dưỡng đã đăng ký (RD) đánh giá và điều trị.
Dinh dưỡng qua đường ruột & đường tiêm	Các chất bổ sung và vật tư dinh dưỡng ngoài đường tiêu hóa được đài thọ cho tất cả người ghi danh. Các sản phẩm và vật tư dinh dưỡng trong đường tiêu hóa được đài thọ cho người ghi danh thuộc mọi lứa tuổi qua ống ăn. Sản phẩm dinh dưỡng trong đường tiêu hóa qua đường miệng dành cho người ghi danh từ 20 tuổi trở xuống trong một thời gian giới hạn để xử lý bệnh cấp tính.

Nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bệnh tật lâu dài

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung thông qua chương trình Health Home⁴ của chúng tôi hoặc các dịch vụ điều phối chăm sóc nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc mắc bệnh dài hạn. Điều này có thể bao gồm hỗ trợ tiếp cận các bác sĩ chuyên khoa. Trong một số trường hợp, quý vị có thể dùng bác sĩ chuyên khoa làm PCP của mình. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết thêm thông tin về điều phối chăm sóc và quản lý chăm sóc.

Liệu pháp

⁴ Chương trình Health Home không được đài thọ theo Apple Health Expansion.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Phục hồi chức năng ngoại trú (vật lý trị liệu, hoạt động trị liệu, và ngữ âm trị liệu)	Đây là một quyền lợi hạn chế. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết chi tiết cụ thể. Áp dụng hạn chế dù có được thực hiện tại bất cứ nơi nào sau đây hay không: • Phòng khám ngoại trú • Bệnh viện ngoại trú • Tại gia, do cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia có xác nhận của Medicare thực hiện Khi được cung cấp cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống tại một trung tâm phát triển thần kinh được phê duyệt. Truy cập doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf
Dịch vụ phục hồi	Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng cho cuộc sống hàng ngày mà không có được do tình trạng sức khỏe bẩm sinh, di truyền hoặc mắc phải sớm. Đây là một quyền lợi hạn chế. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết chi tiết cụ thể. Áp dụng hạn chế dù có được thực hiện tại bất cứ nơi nào sau đây hay không: • Phòng khám ngoại trú • Bệnh viện ngoại trú • Tại gia, do cơ quan tiêm truyền tại nhà có xác nhận của Medicare thực hiện Khi được cung cấp cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống tại một trung tâm phát triển thần kinh được phê duyệt. Truy cập doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

Chuyên Khoa

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
---------	-------------------

Kháng nguyên (Huyết thanh Dị ứng)	Tiêm thuốc dị ứng.
Phẫu thuật giảm béo	Phẫu thuật giảm béo cần được phê duyệt trước. Quý vị phải đến Trung tâm Xuất sắc (COE) được HCA phê duyệt.
Liệu pháp phản hồi sinh học	Giới hạn với các yêu cầu của chương trình.
Hóa trị	Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự chấp thuận trước.
Phẫu thuật thẩm mỹ	Chỉ khi phẫu thuật và các dịch vụ và vật tư liên quan được cung cấp để sửa chữa các khuyết tật sinh lý bẩm sinh, bệnh tật, chấn thương thể chất hoặc tái tạo vú để điều trị sau ung thư.
Vật dụng cho bệnh tiểu đường	Chỉ một số ít loại vật tư được cung cấp khi không có sự chấp thuận trước. Các loại vật tư bổ sung sẽ được cung cấp khi có sự chấp thuận trước.
Thẩm tách thận	Những dịch vụ này có thể cần được chấp thuận trước.
Điều trị Viêm gan C	Bất kỳ nhà cung cấp nào được cấp phép kê đơn thuốc kháng vi-rút tác động trực tiếp đều được phép sàng lọc và điều trị cho người ghi danh Apple Health. Trong đó bao gồm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, các cơ sở điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện, v.v. Một số loại thuốc điều trị Viêm gan C được Apple Health đài thọ mà không có chương trình chăm sóc được quản lý. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để tìm hiểu thêm.
Cấy ghép nội tạng	Một số ca cấy ghép nội tạng được Community Health Plan of Washington đài thọ và một số trường hợp khác được Apple Health đài thọ mà không có chương trình chăm sóc có quản lý. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết chi tiết.
Dịch vụ dưỡng khí và hô hấp	Thiết bị, vật tư và dịch vụ cho liệu pháp hô hấp và/hoặc oxy cần thiết về mặt y tế cho người ghi danh hội đủ điều kiện.
Điều trị bệnh chân	Đây là một quyền lợi hạn chế. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết thêm thông tin.

Bỏ thuốc lá	Đài thọ cho tất cả người ghi danh có hoặc không có giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước của PCP. Gọi cho Community Health Plan of Washington theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết thêm thông tin hoặc truy cập trang web của họ tại chpw.org/quit-for-life .
Các dịch vụ sức khỏe cho cá nhân chuyển giới	Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe chuyển giới và điều trị chứng rối loạn giới tính bao gồm: • Liệu pháp thay thế hormone • Liệu pháp ức chế tuổi dậy thì • Dịch vụ sức khỏe hành vi Những dịch vụ này có thể cần được chấp thuận trước.
Khám tầm soát bệnh lao và điều trị chăm sóc theo dõi	Quý vị có thể lựa chọn đến PCP của mình hoặc sở y tế địa phương.

Thính giác và thị giác

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Kiểm tra thính lực	Xét nghiệm tầm soát thính lực.
Thiết bị cấy ghép ốc tai và Máy Trợ thính được Gắn vào Xương (BAHA)	Thiết bị Cấy ghép Ốc tai Hai bên, bao gồm thiết bị cấy ghép, bộ phận, phụ kiện, pin, bộ sạc và dịch vụ sửa chữa là quyền lợi được bao trả cho tất cả các cá nhân. BAHA, bao gồm các thiết bị BAHA (cả loại cấy ghép bằng phẫu thuật và loại gắn vào băng đô mềm), bộ phận thay thế và pin là quyền lợi dành cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống.
Khám mắt và kính mắt	Quý vị phải dùng mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Gọi cho chúng tôi để biết thông tin về quyền lợi. Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống, kính mắt được đài thọ. Quý vị có thể tìm nhà cung cấp kính mắt tại: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/. Phí lắp kính mắt và kính áp tròng được đài thọ cho mọi lứa tuổi. Đối với người lớn muốn mua kính mắt giảm giá, quý vị có thể mua gọng kính và mắt kính từ các nhà cung cấp kính mắt tham gia chương trình. Tìm danh sách các nhà cung cấp tham gia chương trình tại: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf. Trong Quyền lợi giá trị gia tăng của chúng tôi, tất cả các hội viên từ 21 tuổi trở lên có thể nhận được kính mắt miễn phí thông qua VSP 24 tháng một lần. Để biết thêm thông tin về quyền lợi này, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại: chpw.org/vision.
Khám thính giác và máy trợ thính	Khám thính giác là một quyền lợi được đài thọ cho tất cả người ghi danh. Máy trợ thính được đài thọ cho: Trẻ em từ 20 tuổi trở xuống Người lớn đáp ứng tiêu chí của chương trình Máy trợ thính Monaural được đài thọ bao gồm: • Lắp máy trợ thính

	• Kiểm tra theo dõi • Pin
--	--

Kế hoạch hóa gia đình và sức khỏe sinh sản

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình bao gồm thuốc/vật dụng tránh thai/ngừa thai theo toa và không cần toa và thuốc tránh thai khẩn cấp (Chương trình B)	Quý vị có thể dùng mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi hoặc đến sở y tế địa phương của quý vị hoặc phòng khám có dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
Tầm soát HIV/AIDS	Quý vị có thể đến phòng khám kế hoạch hóa gia đình, sở y tế địa phương hoặc gặp PCP của mình để khám sàng lọc.
Bảo hiểm Sau khi Mang thai (APC) ⁵	Nếu quý vị đã ghi danh tham gia bảo hiểm Apple Health và đang mang thai, quý vị có thể nhận được bảo hiểm sau sinh lên đến 12 tháng sau khi sinh nở. Tìm hiểu thêm tại hca.wa.gov/apc .

Vật tư và thiết bị y tế

Chúng tôi bao trả vật tư hoặc thiết bị y tế khi cần thiết về mặt y tế và khi được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê toa. Chúng tôi phải phê duyệt trước hầu hết các thiết bị và vật tư trước khi chúng tôi thanh toán tiền cho chúng. Gọi cho chúng tôi để biết thêm thông tin về các loại vật tư và trang thiết bị y tế được bao trả.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Thiết bị y tế	Hầu hết trang thiết bị đều phải được chấp thuận trước. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711)

⁵ Khách hàng đã ghi danh vào Apple Health Expansion cho biết họ đang mang thai sẽ chuyển sang chương trình Apple Health dành cho người mang thai, tiếp theo là Bảo hiểm sau thai kỳ. Những khách hàng không cho biết họ mang thai cho đến khi thai kỳ kết thúc sẽ được ghi danh vào chương trình Bảo hiểm sau thai kỳ trong tối đa 12 tháng sau khi thai kỳ của họ kết thúc.

	để biết chi tiết.
Vật tư y tế	Hầu hết các loại vật tư đều phải được chấp thuận trước. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết chi tiết.

Phòng thí nghiệm và X quang

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ chẩn đoán hình ảnh y tế và chiếu xạ	Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự chấp thuận trước.
Các dịch vụ phòng thí nghiệm và X quang	Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự chấp thuận trước. Những giới hạn dưới đây chỉ dành cho dịch vụ chẩn đoán ngoại trú: - Xét nghiệm sàng lọc nồng độ thuốc trong cơ thể chỉ khi cần thiết về mặt y tế và: - Được bác sĩ chỉ định để thực hiện đánh giá y tế; hoặc - Khi cần khám sàng lọc tình trạng rối loạn do dùng chất kích thích để đánh giá sự phù hợp với các xét nghiệm y tế hoặc điều trị y tế. Dịch vụ chụp X-quang di động được cung cấp tại nhà của người ghi danh hoặc cơ sở điều dưỡng giới hạn ở các phim không liên quan đến việc dùng chất cản quang.

Thai sản và sức khỏe phụ nữ

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Máy hút sữa	Một số loại có thể cần được chấp thuận trước.
Dịch vụ thai sản ⁶	- Chăm sóc trước sinh: thăm khám định kỳ tại văn phòng và các dịch vụ liên quan từ nhà cung cấp mà quý vị đã chọn. - Sinh con tại bệnh viện, trung tâm sinh sản hoặc sinh tại nhà. Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ thai sản của quý vị để xác định phương án sinh con phù hợp nhất cho

⁶ Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ trong thai kỳ và sau khi sinh.

	quý vị. • Dịch vụ hỗ trợ sinh con được nữ hộ sinh, y tá hộ sinh hoặc bác sĩ được cấp phép cung cấp. • 12 tháng chăm sóc toàn diện sau sinh cho người sinh con. • Một năm chăm sóc y tế cho trẻ sơ sinh. • Cho con bú – Tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ.
Chăm sóc sức khỏe phụ nữ ⁶	Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa, chẳng hạn như chăm sóc thai sản và chăm sóc tiền sản, chụp X-quang tuyến vú, sức khỏe sinh sản, khám tổng quát, dịch vụ tránh thai, xét nghiệm và điều trị bệnh lây qua đường tình dục và cho con bú.

Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp

Tại CHPW, bảo hiểm Apple Health của chúng tôi được cung cấp gần quý vị. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ và quyền lợi bổ sung mà quý vị không mất gì và giúp quý vị và gia đình quý vị sống khỏe mạnh hơn.

Chăm sóc Trực tuyến và Đường dây Y tá Tư vấn. Thăm khám với bác sĩ qua điện thoại hoặc video bất kỳ lúc nào, dù ngày hay đêm. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập chpw.org/virtualcare. Hoặc gọi Đường dây Y tá Tư vấn 24 giờ của chúng tôi theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711) để nói chuyện với một y tá đã đăng ký.

Dịch vụ Hỗ trợ Thai sản Bước đầu (chăm sóc bà mẹ và trẻ sơ sinh). Chương trình này được cung cấp thông qua Washington State Health Care Authority. Chương trình bao trả nhiều loại dịch vụ cho phụ nữ mang thai có thu nhập thấp và con của họ. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập hca.wa.gov/free-or-low-cost-health-care/i-need-medical-dental-or-vision-care/first-steps-enhanced-services.

Mua thuốc theo toa đủ dùng trong 90 ngày. Nếu quý vị đang dùng một số loại thuốc dài hạn để điều trị các tình trạng mạn tính (sức khỏe tâm thần, tiểu đường, cao huyết áp, bệnh mạch vành hoặc suy tim mạn tính), quý vị có thể mua thuốc đủ dùng trong 90 ngày từ nhà thuốc của Trung tâm Sức khỏe Cộng đồng và một số nhà thuốc có hợp đồng.

Hỗ trợ Sức khỏe hành vi. Nhiều người, cả người lớn và trẻ em, gặp các vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do dùng chất gây nghiện vào một thời điểm nào đó trong cuộc đời của họ. Trang web của chúng tôi có thông tin cho mọi lứa tuổi về việc nhận biết và quản lý tình trạng sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do dùng chất gây nghiện. Xem thêm thông tin tại chpw.org/behavioral-health.

Điện thoại di động miễn phí. Quý vị có thể đủ điều kiện nhận điện thoại di động miễn phí, số phút gọi và tin nhắn văn bản miễn phí hàng tháng. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập chpw.org/free-cellphone.

Chiết khấu Amazon Prime. Hội viên Apple Health đủ điều kiện có thể được chiết khấu trên 50% cho hội viên Prime. Miễn phí vận chuyển trong hai ngày cho hàng triệu mặt hàng cùng với quyền truy cập những bộ phim, tập âm nhạc và sách trực tuyến miễn phí. Xem thêm tại chpw.org/amazon-prime.

Quyền lợi Giá trị Gia tăng (VAB)

Quyền lợi Giá trị Gia tăng (VAB) được Community Health Plan of Washington cung cấp và bổ sung cho các quyền lợi từ Apple Health. VAB có thể cung cấp cho quý vị nhiều lựa chọn hơn về chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần. VAB là dịch vụ tự nguyện và miễn phí cho quý vị.

Kính mắt miễn phí cho người lớn. CHPW cung cấp kính miễn phí (gọng kính và tròng kính cơ bản) 24 tháng một lần cho các hội viên từ 21 tuổi trở lên. Chúng tôi cũng bao trả các lần khám mắt định kỳ 24 tháng một lần. (Kính mắt cho trẻ em dưới 21 tuổi được Apple Health bao trả thông qua Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe). Truy cập chpw.org/vision để biết chi tiết.

Phương pháp điều trị thay thế. Các hội viên CHPW nhận được tổng cộng lên đến 20 lần châm cứu, xoa bóp và nắn xương khớp mỗi năm. Quý vị không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước. Xem thêm thông tin chi tiết tại chpw.org/alternative-treatments.

ChildrenFirst™. Cung cấp cho quý vị và con quý vị một khởi đầu thuận lợi để có sức khỏe tốt. Chương trình ChildrenFirst™ của chúng tôi thưởng cho các hội viên mang thai, cha mẹ và trẻ sơ sinh những thẻ quà tặng để kiểm tra tiền sản, hậu sản và khám cho trẻ khỏe mạnh. Xem thêm thông tin tại chpw.org/childrenfirst.

Quyền hội viên Boys & Girls Club. Là hội viên CHPW, con quý vị (từ 6 đến 18 tuổi) được tiếp cận miễn phí các câu lạc bộ tham gia chương trình sau giờ học. Được trợ giúp làm bài tập về nhà, được tham gia các hoạt động thể dục, được ăn đồ ăn nhẹ miễn phí và nhận nhiều quyền lợi khác. Truy cập chpw.org/boys-and-girls-club.

Thể chất thể thao cho trẻ em. Con quý vị (từ 6-18 tuổi) có thể được bác sĩ kiểm tra thể chất thể thao hàng năm miễn phí. Đây là lần khám bổ sung cho lần khám tổng quát hàng năm cho con quý vị. Quý vị có thể xem thông tin chi tiết tại chpw.org/sportsphysical.

Dịch vụ cắt bao quy đầu. CHPW bao trả lên tới \$200 cho dịch vụ cắt bao quy đầu ở trẻ em. Mỗi trẻ dưới 18 tuổi được xác định là nam giới khi sinh đều đủ điều kiện. Thông tin chi tiết có tại chpw.org/circumcision.

Điều phối chăm sóc

Dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp

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

Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ quản lý trường hợp cho bản thân hoặc thành viên trong gia đình bất cứ lúc nào. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, người lập kế hoạch xuất viện, người chăm sóc và các chương trình quản lý y tế cũng có thể giới thiệu quý vị tới ban quản lý trường hợp. Quý vị phải chấp thuận để được nhận dịch vụ quản lý trường hợp. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng gọi số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

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

Tại Community Health Plan of Washington, chúng tôi hỗ trợ chăm sóc sức khỏe của quý vị ngoài văn phòng bác sĩ. Chúng tôi cung cấp nhiều dịch vụ và nguồn lực khác nhau để giúp quý vị quản lý sức khỏe thể chất và tinh thần của mình trong mọi khía cạnh của cuộc sống.

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

Quản lý Dịch vụ Chăm sóc. Quản lý nhiều vấn đề sức khỏe hoặc các vấn đề sức khỏe mạn tính có thể khó khăn. Nhóm Quản lý Dịch vụ Chăm sóc của chúng tôi sẵn sàng trợ giúp quý vị. 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 dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ các nhà cung cấp khác nhau.

Người quản lý trường hợp của chúng tôi cũng có thể giúp kết nối quý vị với việc điều trị hoặc dịch vụ mà quý vị có thể cần như: Điều dưỡng Riêng, ABA (Phân tích Hành vi Ứng dụng), WISE (Dịch vụ Chuyên sâu Toàn diện), PACT (Chương trình Điều trị Tích cực dựa vào Cộng đồng) và CLIP (Chương trình Nội trú Dài hạn cho Trẻ em). Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn giới thiệu bản thân đến nhóm Quản lý chăm sóc, hãy liên hệ với nhóm Quản lý chăm sóc của chúng tôi theo số 1-866-418-7004 (TTY: 711).

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 thông tin tại chpw.org/quit-for-life.

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

Hỗ trợ Thai sản. Đội ngũ chuyên môn của chúng tôi luôn sẵn sàng giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất cho quý vị và em bé. Nhận hỗ trợ trực tiếp trước, trong và sau thai kỳ. Các quyền lợi cũng bao gồm máy hút sữa miễn phí và quyền dùng các nguồn lực địa phương. Xem thêm thông tin tại chpw.org/member-center/pregnancy-care.

Hỗ trợ Dịch vụ Sức khỏe Hành vi 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. Khi hành vi của một đứa trẻ làm xáo trộn cuộc sống gia đình, trường học hoặc bạn bè đồng trang lứa, thì dịch vụ hỗ trợ sức khỏe hành vi có thể giúp ích cho các em. Dịch vụ hỗ trợ bao gồm: điều phối dịch vụ chăm sóc chuyên sâu và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên sâu được cung cấp tại nhà. Nếu con quý vị cần Phân tích Hành vi Ứng dụng (ABA), vui lòng gọi đến các đường dây điện thoại chuyên dụng của chúng tôi – Số điện thoại ABA: 1-866-418-7004 hoặc 1-866-418-7005 (D-SNP). Quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi qua email tại: caremgmtReferrals@chpw.org.

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

Apple Health đài thọ một số dịch vụ khác không được đài thọ theo chương trình chăm sóc có quản lý (còn được gọi là tính phí theo dịch vụ). Các chương trình dựa vào cộng đồng khác đài thọ các quyền lợi và dịch vụ được liệt kê dưới 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. Quý vị sẽ cần thẻ dịch vụ ProviderOne để nhận các dịch vụ này.

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

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Dịch vụ phá thai ⁷	Dịch vụ trả phí theo dịch vụ của Apple Health sẽ bao trả: • Phá thai bằng thuốc hay còn gọi là thuốc phá thai. • Phá thai bằng phẫu thuật hay còn gọi là phá thai tại phòng khám. Khách hàng đã ghi danh tham gia một tổ chức chăm sóc có quản lý của Apple Health (MCO) có thể tự giới thiệu bên ngoài MCO của họ để nhận các dịch vụ phá thai. Bao gồm cả dịch vụ chăm sóc theo dõi đối với bất kỳ biến chứng nào.
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 đều được cung cấp cho khách hàng Apple Health, bao gồm cả những khách hàng đã ghi danh vào tổ chức chăm sóc có quản lý (MCO).

⁷ Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ trong thai kỳ và sau khi sinh.

Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng	Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng hỗ trợ quý vị hoặc người nào đó mà quý vị biết. Gọi 911 trong trường hợp cấp cứu đe dọa tính mạng hoặc 988 trong trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi. Xem trang 28 để biết các số điện thoại trong khu vực của quý vị. Đối với Đường dây nóng ngăn chặn tự tử quốc gia: Gọi điện hoặc nhắn tin tới số 988 hoặc gọi 1-800-273-8255, Người dùng TTY 1-206-461-3219. Đối với các dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện theo quận, vui lòng gọi cho Tổ chức Dịch vụ Hành chính Sức khỏe Hành vi (BH-ASO). BH-ASO cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng cho cư dân Washington bất kể có đủ điều kiện tham gia Apple Health hay không. Số điện thoại hỗ trợ khủng hoảng, theo quận, có trên trang 28 ở trên hoặc tại: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines.
-----------------------------------	---

Dịch vụ nha khoa	Dịch vụ theo hợp đồng bao gồm: • Toa thuốc được nha sĩ kê. • Dịch Vụ ABCD do nhà cung cấp dịch vụ được ABCD chứng nhận cung cấp. • Dịch vụ y tế/phẫu thuật được nha sĩ cung cấp. • Phí cơ sở Bệnh Viện/Trung Tâm Phẫu Thuật Không Lưu Trú. Tất cả các dịch vụ nha khoa khác được Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý bao trả. Quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp nha khoa đồng ý lập hóa đơn cho Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý bằng cách sử dụng thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị. Tìm hiểu thêm: • Truy cập hca.wa.gov/dental-services, hoặc • Gọi cho HCA theo số 1-800-562-3022. Để tìm nhà cung cấp chấp nhận Washington Apple Health trực tuyến: • DentistLink.org, hoặc • http://www.fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
Doula care ⁸	Dịch vụ hỗ trợ lập kế hoạch, trong quá trình sinh đẻ và sau khi sinh với Doula được đài thọ.
Kính mắt	Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống – gọng kính, mắt kính, kính áp tròng thứ nhất được Apple Health đài thọ mà không cần chương trình chăm sóc có quản lý. Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên – gọng kính và tròng kính không được Apple Health đài thọ, nhưng nếu quý vị muốn mua, quý vị có thể đặt hàng thông qua các nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa tham gia với giá chiết khấu. Truy cập: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf

⁸ Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ trong thai kỳ và sau khi sinh.

Dịch vụ Hỗ trợ Thai sản Bước đầu (MSS), Quản lý Trường hợp Trẻ sơ sinh (ICM), và Giáo dục Sinh đẻ (CBE) ⁹	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 khách hàng mang thai và (các) lớp hỗ trợ cá nhân khi được giảng dạy bởi một nhà cung cấp HCA CBE đã 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
Dịch vụ Chăm sóc Tâm thần Nội trú cho trẻ em (Chương Trình Nội Trú Dài Hạn cho Trẻ Em (CLIP) cho trẻ trong độ tuổi từ 5 đến 17 tuổi)	Phải được cung cấp bởi các cơ quan được Sở Y tế (DOH) chứng nhận. Gọi cho chúng tôi để được chúng tôi hỗ trợ quý vị tiếp cận các dịch vụ này.
Dịch vụ và Hỗ trợ Chăm sóc Dài hạn (LTSS)	Xem trang 52 của tập sách này.
Triệt sản, 20 tuổi trở xuống	Phải hoàn thành mẫu triệt sản 30 ngày trước hoặc đáp ứng yêu cầu khước từ. Dịch vụ phục hồi khả năng sinh sản sau khi triệt sản không được bao trả.

⁹ Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ trong thai kỳ và sau khi sinh.

Các dịch vụ sức khỏe cho cá nhân chuyển giới	Các dịch vụ bao gồm các thủ thuật phẫu thuật và biến chứng hậu phẫu, và triệt lông bằng điện phân hoặc triệt lông bằng laser để chuẩn bị cho phẫu thuật tái tạo bộ phận sinh dục. Cần được chấp thuận trước. Để được cho phép trước, hãy gọi 1-800-562-3022 hoặc gửi email cho_transhealth@hca.wa.gov . Tìm hiểu thêm tại hca.wa.gov/transhealth .
Chương trình Dành cho Người mang thai Sử dụng Chất gây nghiện (SUPP) ¹⁰	Chương trình SUPP là một chương trình nội trú tại bệnh viện dành cho những người mang thai có nhu cầu y tế và có tiền sử sử dụng chất gây nghiện. Mục đích của chương trình là giảm thiểu tác hại cho người mẹ sắp sinh con và thai nhi bằng cách cung cấp dịch vụ quản lý cai nghiện cũng như ổn định và điều trị y tế trong môi trường bệnh viện. Để biết thêm thông tin và danh sách các nhà cung cấp được phê duyệt, hãy truy cập hca.wa.gov/supp-program .
Dịch vụ đưa đón đối với các cuộc hẹn khám y tế không cấp cứu	Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe thanh toán các dịch vụ đưa đón trong các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe không cấp cứu cần thiết được Apple Health đài thọ. Gọi cho nhà cung cấp vận chuyển (môi giới) trong khu vực của quý vị để tìm hiểu về các dịch vụ và hạn chế. Nhà môi giới khu vực của quý vị sẽ sắp xếp dịch vụ vận chuyển phù hợp nhất, ít tốn kém nhất cho quý vị. Quý vị có thể xem danh sách các nhà môi giới tại hca.wa.gov/transportation-help .

¹⁰ Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ trong thai kỳ và sau khi sinh.

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)¹¹

Quản lý Hỗ trợ Người cao tuổi và Dài hạn (ALTSA) – Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng (HCS) cung cấp các dịch vụ chăm sóc dài hạn cho những người lớn tuổi và người khuyết tật tại nhà riêng của họ, bao gồm cả người chăm sóc tại nhà hoặc trong môi trường dân cư cộng đồng. HCS cũng cung cấp các dịch vụ để hỗ trợ mọi người trong quá trình chuyển từ các nhà dưỡng lão và hỗ trợ người chăm sóc tại gia đình. Những dịch vụ này không được bao trả bởi chương trình sức khỏe của quý vị. Để tìm hiểu thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi đến văn phòng HCS tại địa phương của quý vị.

LTSS Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng ALTSA phải phê duyệt các dịch vụ này.
Gọi cho văn phòng HCS địa phương để biết thêm thông tin:

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

KHU VỰC 2 Miền Bắc – Island, San Juan, Skagit, Snohomish và Whatcom - 1-800-780-7094; Tiếp nhận vào cơ sở điều dưỡng

KHU VỰC 2 Miền Nam – King - 1-206-341-7750

KHU VỰC 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Cảng Grays, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum – 1-800-786-3799

¹¹ Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn không có trong Apple Health Expansion.

Cơ quan về Khuyết tật Phát triển (DDA) nhằm mục đích giúp trẻ em, cũng như người lớn bị khuyết tật phát triển và gia đình họ nhận được các dịch vụ và hỗ trợ dựa trên nhu cầu và sự lựa chọn trong cộng đồng. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ và hỗ trợ, hãy truy cập dshs.wa.gov/dda/ hoặc gọi cho văn phòng DDA địa phương của quý vị được liệt kê bên dưới.

**Dịch vụ dành
cho người
khuyết tật phát
triển**

Developmental Disabilities Administration (Cơ quan về Khuyết tật Phát triển, DDA) phải phê duyệt các dịch vụ này. Nếu quý vị cần thông tin hoặc dịch vụ, vui lòng liên lạc văn phòng DDA tại địa phương:

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

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

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

Khu vực 2 Miền Nam: King – 1-800-974-4428 hoặc gửi email R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

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

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

Chương trình học tập sớm

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 chúng tôi để có thể được hỗ trợ kết nối với các dịch vụ bên dưới hoặc xác định các dịch vụ liên quan có sẵn trong cộng đồng của quý vị.

Chương trình Hỗ trợ và Giáo dục Mầm non (ECEAP) và Head Start là các chương trình tiền mẫu giáo của Washington nhằm chuẩn bị cho trẻ em ba và bốn tuổi ở các gia đình có thu nhập thấp học tập thành công ở trường và trong cuộc sống. ECEAP dành cho mọi trẻ em mẫu giáo và gia đình có con học mẫu giáo nếu họ đáp ứng giới hạn về thu nhập. Để biết thông tin về các trường mầm non ECEAP và Head Start, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart.

Các dịch vụ **Hỗ trợ sớm cho Trẻ sơ sinh và Trẻ mới biết đi (ESIT)** được thiết kế để giúp trẻ sơ sinh đến ba tuổi bị chậm phát triển hoặc khuyết tật có thể hoạt động và thành công trong những năm đầu đời và trong tương lai trong nhiều môi trường khác nhau. Các cơ sở có thể bao gồm nhà, dịch vụ chăm sóc trẻ em, các chương trình mẫu giáo hoặc trường học và trong cộng đồng của trẻ. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit.

Chương trình thăm nhà ở các gia đình là chương trình tự nguyện, hướng đến các gia đình và dành cho các bậc cha mẹ tương lai và các gia đình có trẻ mới sinh và trẻ nhỏ để hỗ trợ sức khỏe thể chất, xã hội và cảm xúc của con quý vị. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting.

Dịch vụ Can thiệp và Phòng ngừa Trẻ thơ (ECLIPSE) dành cho trẻ em từ sơ sinh đến năm tuổi 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. Các dịch vụ được cung cấp tại Quận King và Quận Yakima. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap.

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

Các dịch vụ sau đây không được bao trả bởi Apple Health hoặc Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý. Nếu quý vị nhận bất kỳ dịch vụ nào trong số đó, quý vị có thể phải thanh toán hóa đơn. Hãy gọi cho Community Health Plan of Washington nếu có bất kỳ thắc mắc nào hoặc muốn biết liệu có tùy chọn Quyền lợi Giá trị Gia tăng cho một dịch vụ không được bao trả hay không. Xem hướng dẫn Quyền lợi giá trị gia tăng của chúng tôi để biết thêm thông tin tại hca.wa.gov/vab-chart.

Dịch vụ	Thông tin bổ sung
Thuốc thay thế	Châm cứu, các thực hành dựa vào tôn giáo, chữa bệnh bằng đức tin, trị liệu bằng thảo dược, vi lượng đồng căn, mát xa hoặc liệu pháp mát xa.
Phương pháp chữa bệnh bằng phương pháp nắn xương khớp cho người lớn (từ 21 tuổi trở lên)	
Phẫu thuật thẩm mỹ tự chọn hoặc phẫu thuật tạo hình	Bao gồm căng da mặt, xóa hình xăm hoặc cấy tóc.
Chẩn đoán và điều trị vô sinh, liệt dương và rối loạn tình dục	
Tư vấn hôn nhân và liệu pháp tình dục	
Thiết bị phi y tế	Chẳng hạn như đường dốc hoặc sửa chữa nhà cửa khác.
Hạng mục giải trí cá nhân	
Khám sức khỏe tổng quát cần thiết cho công việc, bảo hiểm hoặc cấp giấy phép	

Các dịch vụ không được luật liên bang hoặc tiểu bang và các lãnh thổ và thuộc địa cho phép	Các Lãnh Thổ của Hoa Kỳ bao gồm: • Puerto Rico • Guam • Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ • Quần Đảo Bắc Mariana • Samoa thuộc Mỹ
Dịch vụ cung cấp ngoài lãnh thổ Hoa Kỳ	
Dịch vụ kiểm soát và giảm cân	Thuốc giảm cân, sản phẩm, hội viên phòng tập thể dục hoặc thiết bị cho mục đích giảm cân.

Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị

Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp, chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc bất kỳ 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 số:

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

Khiếu nại hoặc than phiền có thể về:

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

Chúng tôi phải cho quý vị biết qua điện thoại hoặc thư rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại hoặc than phiền của quý vị trong vòng hai ngày làm việc. Chúng tôi phải giải quyết quan ngại của quý vị nhanh nhất có thể nhưng không thể mất hơn 45 ngày.

Quý vị có thể nhận được một bản sao miễn phí của chính sách than phiền của chúng tôi bằng

cách gọi cho chúng tôi hoặc truy cập chpw.org/member-center/member-rights/grievances-and-appeals để truy cập trực tuyến.

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

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

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

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

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

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

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

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

Kháng cáo là khi quý vị yêu cầu chúng tôi xem xét lại hồ sơ của quý vị vì quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Quý vị có thể kháng cáo dịch vụ bị từ chối trong vòng 60 ngày kể từ ngày từ chối. Kháng cáo các dịch vụ bị từ chối sẽ không gây ảnh hưởng đến quyền riêng tư của quý vị. 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 nào đó khác có thể kháng cáo thay cho quý vị nếu quý vị ký tên cho biết rằng quý vị đồng ý kháng cáo. Quý vị chỉ có 10 ngày để kháng cáo nếu quý vị muốn tiếp tục nhận một dịch vụ mà quý vị đang nhận trong khi chúng tôi xem xét quyết định của chúng tôi. Chúng tôi sẽ trả lời bằng văn bản cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng cáo trong vòng năm ngày. Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi sẽ xem xét và quyết định kháng cáo của quý vị trong vòng 14 ngày. Chúng tôi phải cho quý vị biết liệu chúng tôi cần thêm thời gian để đưa ra quyết định hay không. Quyết định đối với kháng cáo phải được đưa ra trong vòng 28 ngày.

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

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

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

tiêu chuẩn. Chúng tôi sẽ cố gắng liên hệ với quý vị nếu chúng tôi từ chối yêu cầu kháng cáo nhanh của quý vị qua đó chúng tôi có thể giải thích lý do và hỗ trợ giải đáp mọi thắc mắc. Chúng tôi phải gửi thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày.

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

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

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

Gửi yêu cầu mở phiên điều trần bằng cách:

1. Gọi cho Văn phòng Điều trần Hành chính (oah.wa.gov) theo số 1-800-583-8271 hoặc truy cập
2. Viết thư gửi tới:

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

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

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

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

Nếu không đồng ý với quyết định tại phiên điều trần, quý vị có thể yêu cầu Đánh giá Độc lập.

Quý vị có thể bỏ qua bước đánh giá độc lập và yêu cầu Ủy ban Kháng cáo của HCA xem xét lại.

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

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

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

- Gọi 1-844-728-5212,

Hoặc

- Viết thư gửi về:

HCA Board of Appeals

P.O. Box 42700

Olympia, WA 98504-2700

Các quyền của quý vị

Là người ghi danh, quý vị có quyền:

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

tình trạng nhập cư.

- 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 nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế 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 hội viên Community Health Plan of Washington
- Nhận danh sách các số điện thoại của đường dây trợ giúp khi khủng hoảng.
- Nhận trợ giúp hoàn thành các mẫu chỉ thị trước về tinh thần hoặc y tế.

Các trách nhiệm của quý vị

Là người ghi danh, quý vị đồng ý:

- Trò chuyện với nhà cung cấp về tình trạng sức khỏe và nhu cầu chăm sóc của quý vị.
- Giúp đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm từ chối điều trị.
- Biết tình trạng sức khỏe của quý vị và tham gia càng nhiều càng tốt vào các mục tiêu điều trị đã thống nhất.
- Cho nhà cung cấp và Community Health Plan of Washington biết đầy đủ thông tin

về sức khỏe của quý vị.

- Làm theo hướng dẫn của nhà cung cấp của quý vị để được chăm sóc mà quý vị đã đồng ý.
- Đúng hẹn, đúng giờ. Gọi cho văn phòng của nhà cung cấp của quý vị nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc nếu quý vị phải hủy cuộc hẹn.
- Cung cấp cho nhà cung cấp của quý vị thông tin họ cần được trả tiền để cung cấp dịch vụ cho quý vị.
- Mang theo thẻ Dịch vụ ProviderOne và thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington của quý vị đến mọi cuộc hẹn.
- Tìm hiểu về chương trình sức khỏe của quý vị và những dịch vụ nào được chi trả.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần.
- Sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe một cách hợp lý. Nếu không, quý vị có thể được ghi danh vào Chương trình Xem xét và Điều phối cho Bệnh nhân. Trong chương trình này, quý vị được chỉ định cho một PCP, một nhà thuốc, một người kê toa để kê các thuốc bị kiểm soát và một bệnh viện để chăm sóc trong trường hợp không cấp cứu. Quý vị phải 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 hoặc tình trạng nhập cư của quý vị thay đổi.
- Gia hạn bảo hiểm của quý vị hàng năm bằng cách sử dụng Washington Healthplanfinder tại wahealthplanfinder.org và báo cáo các thay đổi đối với tài khoản của quý vị như thu nhập, tình trạng hôn nhân, sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ và đủ điều kiện nhận Medicare hoặc bảo hiểm khác.

Chỉ thị trước

Chỉ thị trước là gì?

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

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

- Quý vị muốn người khác quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị không thể.

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

1. Giấy ủy quyền dài hạn về chăm sóc sức khỏe. Loại này chỉ định một người khác biết cách họ quyết định về y tế thay cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.
2. Chỉ thị 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.
3. 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.

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 tìm hiểu thêm thông tin về cách hoàn thành biểu mẫu tại hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives.

Community Health Plan of Washington, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi của quý vị cũng có thể giúp quý vị hoàn thành biểu mẫu. Liên hệ với chúng tôi để biết thêm thông tin.

Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng

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

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

Nếu quý vị nghi ngờ gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có thể báo cáo cho chúng tôi trực tuyến hoặc qua email, thư hoặc fax. Quý vị có tùy chọn báo cáo ẩn danh. Để báo cáo trực tuyến,

hãy truy cập forms.chpw.org/report-potential-fraud. Để báo cáo qua email, thư 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 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, bao gồm cả tình trạng nhập cư, 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 tính 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 trực tiếp đến sự tham gia của gia đình hoặc bạn bè với dịch vụ chăm sóc hoặc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị; và quý vị đã đồng ý bằng miệng cho phép tiết lộ hoặc đã có cơ hội phản đối và đã không phản đối.
- Luật pháp cho phép HCA hoặc Community Health Plan of Washington sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị vì các lý do sau:
 - Khi Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (DHHS) yêu cầu chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị.
 - Cơ quan An toàn và Sức khỏe Cộng đồng (Public Health and Safety) có thể bao gồm trợ giúp các cơ quan y tế công cộng phòng ngừa hoặc kiểm soát bệnh tật.
 - Các cơ quan chính phủ có thể cần PHI của quý vị để các cơ quan kiểm tra kiểm toán hoặc thực hiện chức năng đặc biệt, chẳng hạn như các hoạt động an ninh

quốc gia.

- Để nghiên cứu trong một số trường hợp nhất định, khi được phê duyệt bởi hội đồng đánh giá về quyền riêng tư hoặc tổ chức.
- Để thực hiện các thủ tục tố tụng, chẳng hạn như để phản hồi lệnh của tòa án. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với giám đốc tang lễ hoặc nhân viên điều tra để giúp họ thực hiện công việc.
- Với cơ quan thực thi pháp luật để giúp tìm ra nghi phạm, nhân chứng hoặc người mất tích. PHI của quý vị cũng có thể được chia sẻ với các cơ quan pháp lý khác nếu chúng tôi cho rằng quý vị có thể là nạn nhân bị lạm dụng, bỏ bê hoặc bạo lực gia đình.
- Tuân thủ luật Bồi thường cho Người lao động.

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

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

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

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

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

Hoặc:

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

Lưu ý: Thông tin này chỉ là thông tin tổng quan. Chúng tôi được yêu cầu giữ kín PHI của quý vị và cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản hàng năm về các quy tắc thực hành quyền riêng tư của chương trình và PHI của quý vị. Vui lòng tham khảo Thông báo Thực hiện Quyền

riêng tư để biết thêm chi tiết. Quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711), địa chỉ của chúng tôi 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101, gửi email cho chúng tôi customercare@chpw.org, trang web của chúng tôi chpw.org để biết thêm thông tin.



**COMMUNITY
HEALTH PLAN**
of Washington™

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

AH_MK001_Mbr_Handbook_IMC_01_2025 VIT