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 **2026**

Washington Apple Health

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

The power of community

# Non-Discrimination Notice

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

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

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

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

- Qualified interpreters, and
- Information written in other languages

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Mục lục


Chào mừng quý vị đến với Community Health Plan of Washington và Washington Apple Health ..... 6
Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ và Thông dịch viên ..... 6
Thông tin lên lạc quan trọng ..... 7
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi ..... 8
Hướng dẫn sử dụng sổ tay này ..... 9
Bắt đầu ..... 11
1. Thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington của quý vị ..... 11
2. Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị ..... 12
Dùng thẻ dịch vụ ProviderOne ..... 12
Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới ..... 13
Dịch vụ được bao trả theo Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là trả phí theo dịch vụ) ..... 13
Thay đổi chương trình sức khỏe ..... 14
Những điều cần cân nhắc khi thay đổi chương trình ..... 14
Thông tin dành cho người Mỹ Da đỏ và Người Alaska Bản địa ..... 14
Thông tin dành cho người ghi danh Apple Health Expansion ..... 15
Quyền và quyền riêng tư của quý vị ..... 16
Sử dụng bảo hiểm y tế tư nhân và bảo hiểm Community Health Plan of Washington của quý vị ..... 16
Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe ..... 17
Cách chọn nhà cung cấp chăm sóc ban đầu (PCP) ..... 17
Đặt lịch hẹn đầu tiên với PCP ..... 17
Cách thức nhận chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu ..... 17
Các dịch vụ quý vị có thể nhận mà không cần giấy giới thiệu ..... 18
Chăm sóc sức khỏe từ xa/Y tế từ xa ..... 19
Các nhà cung cấp của Community Health Plan of Washington ..... 19
Điều phối Chăm sóc/Quản lý Trường hợp ..... 20
Dịch vụ Điều phối của Nhân viên Y tế Cộng đồng ..... 20
Dịch vụ quản lý trường hợp phức tạp ..... 20
Trung tâm Chăm sóc Cộng đồng ..... 20
Thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe ..... 21
Chương trình Cải tiến Chất lượng ..... 21
Chương trình Quản lý Dùng ..... 21
Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới ..... 22

Nhận dịch vụ chăm sóc trong trường hợp cấp cứu hoặc khi quý vị ở xa nhà ..... 22
Trong trường hợp cấp cứu ..... 22
Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp ..... 22
Nếu quý vị cần chăm sóc ngoài giờ ..... 22
Khủng hoảng sức khỏe hành vi ..... 23
Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận ..... 24
Dự kiến về thời điểm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ khám cho quý vị ..... 25
Các quyền lợi được Community Health Plan of Washington đài thọ ..... 25
Các dịch vụ tổng quát và chăm sóc khẩn cấp ..... 26
Nhà thuốc hoặc toa thuốc ..... 27
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em ..... 27
Sức khỏe hành vi ..... 28
Bàn tròn Đối tác Hệ thống Thanh niên Gia đình (FYSPRT) ..... 30
Dinh dưỡng ..... 30
Nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bệnh tật lâu dài ..... 31
Các liệu pháp phục hồi chức năng ..... 31
Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác ..... 32
Thính giác và thị giác ..... 34
Kế hoạch hóa gia đình và sức khỏe sinh sản ..... 35
Vật tư và thiết bị y tế ..... 36
Phòng thí nghiệm và X quang ..... 36
Các dịch vụ sinh sản, thai sản và liên quan đến thai kỳ ..... 37
Bảo hiểm Sau Thai kỳ (APC) ..... 38
Các dịch vụ bổ sung mà chúng tôi cung cấp ..... 38
Quyền lợi Giá trị Gia tăng (VAB) ..... 39
Điều phối Chăm sóc ..... 40
Các dịch vụ Điều phối Chăm sóc khác mà chúng tôi có thể cung cấp ..... 40
Dịch vụ được bao trả theo Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý ..... 41
Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) ..... 45
LTSS ..... 46
Dịch vụ dành cho người khuyết tật phát triển ..... 46
Chương trình mầm non ..... 47
Tiếp cận thông tin sức khỏe của quý vị ..... 49
Nếu quý vị không hài lòng với nhà cung cấp, chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc bất kỳ khía cạnh chăm sóc nào ..... 49

Các biện pháp bảo vệ theo Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật/Luật Chống Phân biệt đối xử của Washington ..... 49
Người hỗ trợ Chăm sóc Sức khỏe Hành vi (trước đây gọi là Thanh tra viên) ..... 50
Thông tin quan trọng về từ chối, kháng cáo, và điều trần hành chính ..... 51
Các quyền của quý vị ..... 53
Các trách nhiệm của quý vị ..... 54
Chỉ thị trước ..... 55
Chỉ thị trước là gì? ..... 55
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần ..... 56
Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì? ..... 56
Tôi có thể hoàn thành chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần bằng cách nào? ..... 56
Ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng ..... 57
Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị ..... 57
Lên tiếng góp ý ..... 59
Bàn tròn Đối tác Hệ thống Thanh niên Gia đình (FYSPRT) ..... 60
Nhóm công tác Thông báo cho Người tiêu dùng (CNW) ..... 60

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

Chào mừng quý vị!

Cảm ơn quý vị đã ghi danh tham gia Washington Apple Health (Medicaid) 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 chi tiết về các quyền lợi được bao trả của quý vị và cách thức 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 hội viên 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. Chúng tôi sẽ giúp quý vị sắp xếp dịch vụ chăm sóc với nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu cần. Quý vị cần có sự chấp thuận trước để thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của chương trình chúng tôi. Hãy làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) hoặc liên hệ với bộ phận dịch vụ khách hàng trong chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị để được chấp thuận trước cho dịch vụ chăm sóc bên ngoài khu vực dịch vụ của họ. Để tìm Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Người da đỏ (IHCP) làm PCP của quý vị, vui lòng liên hệ theo số 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 để hoàn thành lần khám sàng lọc sức khỏe ban đầu. 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.

## Dịch vụ Tiếp cận Ngôn ngữ và Thông dịch viên

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

Quý vị có quyền nhận các dịch vụ tiếp cận ngôn ngữ khi quý vị tham dự một cuộc hẹn khám chăm sóc sức khỏe được Apple Health chi trả. Nếu quý vị gặp trở ngại trong việc tiếp cận dịch vụ thông dịch viên, xin liên hệ với chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711). Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị để đảm bảo cung cấp thông dịch viên cho cuộc hẹn của quý vị. Khi xếp lịch hẹn, quý vị cũng có thể thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe biết quý vị cần thông dịch viên. Nhà cung cấp của quý vị phải sắp xếp thông dịch viên cho cuộc hẹn của quý vị nếu quý vị yêu cầu.

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

Nếu quý vị muốn có thông dịch viên trực tiếp, vui lòng thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị biết. Chương trình dịch vụ thông dịch viên do Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe (HCA) quản lý được thiết kế để hỗ trợ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tìm được thông dịch viên ngôn ngữ nói hoặc ngôn ngữ ký hiệu. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình dịch vụ thông dịch viên, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại chpw.org/contact-us/language-assistance. Quý vị cũng có thể truy cập trang web Dịch vụ Thông dịch viên HCA tại hca.wa.gov/interpreter-services hoặc gửi email cho Dịch vụ Thông dịch viên HCA theo địa chỉ 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, bị mù hoặc giới hạn tầm nhìn, bị điếc hoặc khó nghe hoặc không hiểu rõ 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 lên lạc quan trọng

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

| Tổ chức | Giờ làm việc của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng | Số điện thoại của bộ phận Dịch vụ Khách hàng | Địa chỉ trang web |
|---|---|---|---|
| **Community Health Plan of Washington** | Thứ Hai – Thứ Sáu<br>8 giờ sáng đến 5 giờ chiều | 1-800-440-1561<br>(TTY: 711) | chpw.org |
| **Bộ phận Dịch vụ Khách hàng Apple Health của HCA** | Thứ Hai – Thứ Sáu<br>7 giờ sáng đến 5 giờ chiều | 1-800-562-3022<br>TRS 711 | hca.wa.gov/apple-health |

## Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tôi

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

| **Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe** | **Tên** | **Số Điện thoại** |
|---|---|---|
| Nhà cung cấp Chăm sóc Ban đầu của Tôi: | | |
| Nhà cung cấp Dịch vụ Sức khỏe Hành vi của Tôi: | | |
| 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.*

## 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 14<br>• Cách yêu cầu dịch vụ được đài thọ theo Apple Health không nằm trong chương trình của quý vị – trang 13<br>• Thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị – trang 12 | Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington (HCA):<br>• Cổng Thông tin Khách hàng ProviderOne: https://www.waproviderone.org/client<br>• https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/<br>Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022. |
| • Chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp của quý vị – trang 17<br>• Các dịch vụ hoặc thuốc được đài thọ – trang 25<br>• Nộp đơn khiếu nại – trang 49<br>• Kháng cáo quyết định của chương trình bảo hiểm sức khỏe có ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị – trang 51 | Community Health Plan of Washington theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) hoặc truy cập chpw.org. |
| • Chăm sóc y tế dành cho quý vị – trang 17<br>• Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa – trang 17 | Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) 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 chpw.org.<br>Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá Tư vấn theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711). |

| | |
|---|---|
| • Thay đổi đối với:<br>○ Địa chỉ,<br>○ Thu nhập,<br>○ Tình trạng hôn nhân,<br>○ Quy mô hộ gia đình,<br>○ Bảo hiểm khác (bao gồm Medicare),<br>○ Tình trạng khai thuế,<br>○ Mang thai, và<br>○ Sinh con hoặc nhận con nuôi. | Washington Healthplanfinder tại<br><br>1-855-WAFINDER (1-855-923-4633)<br>hoặc truy cập wahealthplanfinder.org. |
| • Nếu quý vị hoặc người thân cần hỗ trợ ngay lập tức liên quan đến khủng hoảng sức khỏe hành vi | Hãy liên hệ với Đường dây nóng Hỗ trợ Người gặp Khủng hoảng và Ngăn ngừa Tự tử 988 (988 Đường dây Hỗ trợ bảo mật, miễn cước và hoạt động 24/7/365) tại:<br>• Gọi, nhắn tin hoặc trò chuyện với 988<br>○ Để nhận hỗ trợ khủng hoảng bằng tiếng Tây Ban Nha, hãy gọi, nhắn tin hoặc trò chuyện với 988 Đường dây Hỗ trợ và chọn tùy chọn 2.<br>○ Hội viên AI/AN có thể liên hệ với Đường dây Hỗ trợ Người Bản địa bằng cách nhấn tùy chọn 4. Chuyên viên tư vấn bản địa sẵn sàng hỗ trợ 24/7 hoàn toàn miễn phí. Tìm hiểu thêm về Đường dây Hỗ trợ Người bản địa. |
| • Để được hỗ trợ xác định các dịch vụ điều trị và phục hồi cho người gặp vấn đề về chứng rối loạn do dùng chất kích thích, cờ bạc và/hoặc sức khỏe tâm thần, hãy liên hệ với đường dây trợ giúp Phục hồi Washington. Đường dây trợ giúp hoạt động 24 giờ một ngày, ẩn danh và bảo mật. | Liên hệ với Đường dây Trợ giúp Phục hồi Washington trên trang:<br>• https://www.warecoveryhelpline.org<br>• 1-866-789-1511 |

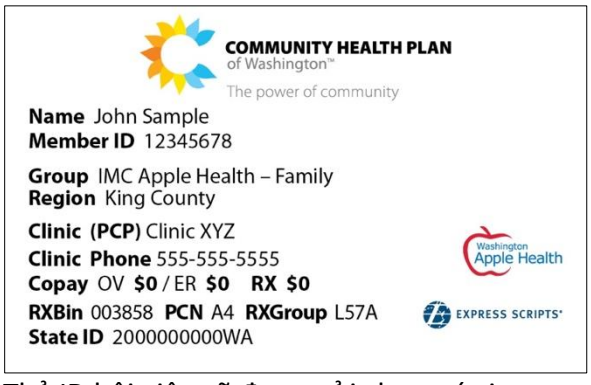
| | |
|---|---|
| • Hướng dẫn báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng. | Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington<br>• Báo cáo hành vi gian lận về tính đủ điều kiện tham gia Washington Apple Health, gửi email theo địa chỉ WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov hoặc gọi số 1-360-725-0934<br>• Báo cáo các nhà cung cấp của Medicaid, gửi email theo địa chỉ hottips@hca.wa.gov hoặc gọi số 1-833-794-2345<br>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 nhận được hai thẻ để tiếp cận các dịch vụ. Đó là thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington và thẻ dịch vụ ProviderOne.

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

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




Thẻ ID hội viên sẽ được gửi cho quý vị trong vòng 30 ngày sau khi quý vị ghi danh tham gia bảo hiểm. Số ID hội viên của quý vị sẽ có trên thẻ ID Hội viên. Hãy gọi ngay cho chúng tôi nếu bất kỳ thông tin nào trên thẻ không chính xác 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. Hãy 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 được 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 7 đến 10 ngày kể từ thời điểm quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm Apple Health. Đây là thẻ ID bằng nhựa trông giống như thẻ ID bảo hiểm y tế khác. Vui lòng cất giữ an toàn thẻ này vì trên đó có thông tin duy nhất và nhận dạng về quý vị.

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

- Tên quý vị
- Số ID ProviderOne
- Ngày cấp
- Trang web của ProviderOne
- Thông tin dịch vụ khách hàng
  *(thông tin về tình trạng cư trú hoặc nhập cư sẽ không được hiển thị)*

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

## Dùng thẻ dịch vụ ProviderOne

Mang theo bên mình thẻ này đến các cuộc hẹn bác sĩ của quý vị. Các nhà cung cấp dùng thẻ này để đảm bảo các dịch vụ của quý vị được bao trả. Quý vị có thể xem bản sao kỹ thuật số của thẻ dịch vụ ProviderOne thông qua ứng dụng di động WAPlanfinder. Tìm hiểu thêm về ứng dụng tại wahbexchange.org/mobile/. Quý vị không cần yêu cầu thẻ mới nếu mang theo thẻ ID kỹ thuật số!

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

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

## Nếu quý vị cần thẻ dịch vụ ProviderOne mới

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

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

Không tính phí thẻ mới. Vui lòng chờ 7 đến 10 ngày để nhận thẻ mới qua đường bưu điện.

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

HCA trực tiếp thanh toán cho một số quyền lợi và dịch vụ thông qua Apple Health kể cả khi quý vị đã ghi danh tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe. Các dịch vụ này bao gồm:

- Dịch vụ nha khoa,
- Kính mắt dành cho trẻ em (từ 20 tuổi trở xuống),
- Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn[1],
- Dịch vụ Hỗ trợ Thai sản Bước đầu (MSS), Quản lý Trường hợp Trẻ sơ sinh Bước đầu (ICM), giáo dục tiền sản, người hỗ trợ sinh nở, Chương trình Dành cho Người mang thai Sử dụng Chất kích thích (SUPP), tư vấn di truyền tiền sản và đình chỉ thai kỳ[2] 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. Quý vị có thể trao đổi với PCP của mình để thảo luận về các dịch vụ tiềm năng và cách tiếp cận. Nếu quý vị có câu hỏi về quyền lợi hoặc dịch vụ không được liệt kê ở đây, gọi cho Dịch vụ Khách hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022.

[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 liên quan trong và sau thai kỳ.

## Thay đổi chương trình sức khỏe

Quý vị có quyền thay đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe bất cứ lúc nào. Tất cả các chương trình bảo hiểm sức khỏe phải cung cấp cùng các dịch vụ cơ bản. Tùy thuộc vào thời điểm quý vị đưa ra yêu cầu, chương trình mới của quý vị thường sẽ bắt đầu vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

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

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

**LƯU Ý:** Những người ghi danh tham gia chương trình Đánh giá và Điều phối Bệnh nhân (PRC) phải tiếp tục tham gia cùng chương trình bảo hiểm sức khỏe trong một năm. Liên hệ với chúng tôi nếu quý vị chuyển nhà hoặc cần thêm Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Người da đỏ vào chương trình PRC**.**

## Những điều cần cân nhắc khi thay đổi chương trình

Quý vị sẽ được hưởng Quyền lợi Giá trị Gia tăng (VAB) ngoài các quyền lợi Apple Health miễn phí. Với VAB, quý vị có thể có thêm nhiều lựa chọn về chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần.

Xem Hướng dẫn So sánh VAB để chọn chương trình chăm sóc có quản lý phù hợp nhất với nhu cầu của quý vị và gia đình tại hca.wa.gov/vab-chart.

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

Người Mỹ Da đỏ và Người Alaska Bản địa (AI/AN) tại Washington có cơ hội lựa chọn giữa dịch vụ chăm sóc Apple Health có quản lý hoặc bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là trả phí theo dịch vụ). Điều này nhằm tuân thủ luật liên bang, ghi nhận hệ thống cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe người da đỏ, cũng như đảm bảo quý vị có quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp về mặt văn hóa. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn thay đổi việc ghi danh, vui lòng liên hệ với Dịch vụ Khách hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022. Quý vị có thể thay đổi (các) lựa chọn của mình bất kỳ lúc nào, nhưng thay đổi đó sẽ không có hiệu lực cho đến tháng tiếp theo, trừ phi lý do thay đổi là vì nhu cầu cấp bách phải tiếp cận dịch vụ chăm sóc.

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

Nếu là hội viên AI/AN,, quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua cơ sở IHS, Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Người da đỏ hoặc UIHP như Hội đồng Y tế Người da đỏ Seattle hoặc Dự án NATIVE Project 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 chương trình được thiết kế để cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho người từ 19 tuổi trở lên không đủ điều kiện tham gia các chương trình Apple Health khác do tình trạng nhập cư. Theo chương trình này, quý vị được ghi danh vào một chương trình bảo hiểm sức khỏe. 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 nhận trợ giúp khi yêu cầu dịch vụ, điều phối việc chăm sóc và đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ thông dịch viên ngôn ngữ viết và nói trong việc chăm sóc và cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe của quý vị.

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 sẵn** 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 Chăm sóc Sức khỏe Tại nhà
- Các dịch vụ liên quan trong và sau thai kỳ

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. Tìm hiểu thêm về quyền riêng tư của quý vị và cách thông tin của quý vị được chia sẻ tại hca.wa.gov/apple-health-privacy.

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.

## 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 ID hội viên của 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 sẽ được nhắc chọn PCP tại thời điểm ghi danh; một PCP sẽ được chỉ định 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 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. Các dịch vụ quý vị có thể nhận được bao gồm khám sức khỏe định kỳ và các dịch vụ phòng ngừa, tiêm phòng (chủng ngừa), thăm khám khi quý vị ốm đau hoặc có vấn đề về sức khỏe và các phương 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:

- Mối 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 chấp thuận 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 kể từ ngày quý vị yêu cầu.

Quý vị có quyền kháng cáo nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Điều này có nghĩa là quý vị có thể yêu cầu chúng tôi để người khác xem xét lại yêu cầu. Xem trang 51 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 chuyên gia chăm sóc sức khỏe để đến nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi nếu quý vị cần bất kỳ dịch vụ nào sau đây. Nếu quý vị có thắc mắc về việc quý vị có cần giấy giới thiệu hay không, vui lòng liên hệ với Community Health Plan of Washington.

- Khám định kỳ cho trẻ khỏe mạnh
- Các dịch vụ ứng phó khủng hoảng và điều trị sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn do dùng chất kích thích) bao gồm:
    - Can thiệp Khủng hoảng
    - Ổn định Khủng hoảng
    - Đánh giá và Điều trị
    - Quản lý Cắt cơn và Ổn định tình trạng có Giám sát
- Kế hoạch hóa gia đình
- Khám sàng lọc và điều trị Bệnh Truyền nhiễm, bao gồm xét nghiệm Viêm gan C, HIV hoặc AIDS
- Dịch vụ phòng ngừa như tiêm phòng (vắc-xin), sàng lọc bệnh huyết áp hoặc tầm soát ung thư
- Dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú (sức khỏe tâm thần và rối loạn do dùng chất kích thích) bao gồm thuốc điều trị rối loạn do dùng opioid/thuốc điều trị rối loạn do sử dụng rượu
- 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 sinh sản bao gồm:
    - Dịch vụ thai sản, bao gồm cả dịch vụ hộ sinh
- Tầm soát ung thư (cổ tử cung, vú và tuyến tiền liệt)

### 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. Đó 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 tương tác theo thời gian thực. Quý vị cũng có thể chọn dịch vụ chăm sóc khẩn cấp trực tuyến trong bảo hiểm Apple Health của mình. Vui lòng xem thêm thông tin ở trang 22.

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 đài thọ 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, hãy hỏi nhà cung cấp của quý vị xem họ có cung cấp dịch vụ thăm khám hoặc cuộc hẹn trực tuyến hay không hoặc truy cập chpw.org/virtualcare. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá Tư vấn 24 giờ của chúng tôi theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711) để được tư vấn miễn phí về loại hình dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. 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 customercare@chpw.org.

## Các nhà cung cấp của Community Health Plan of Washington

Trong hầu hết trường hợp, quý vị phải thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi hợp tác với Community Health Plan of Washington. Chúng tôi cũng có một số bệnh viện và nhà thuốc cho quý vị dùng. Quý vị có thể yêu cầu một danh bạ 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.
- Giới hạn về loại bệnh nhân (người lớn, trẻ em, v.v.).
- Họ có chấp nhận bệnh nhân mới hay không.

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

# Điều phối Chăm sóc/Quản lý Trường hợp

## Dịch vụ Điều phối của Nhân viên Y tế Cộng đồng

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

CHW có thể:

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

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

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

## 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 có bất kỳ thắc mắc nào, hãy gọi 1-800-440-1561 (TTY: 711).

## Trung tâm Chăm sóc Cộng đồng

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

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

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

## Thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Là khách hàng của Apple Health, quý vị không phải thanh toán khoản đồng trả hay khoản khấu trừ cho bất kỳ dịch vụ được bao trả nào. Quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ 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 chấp thuận trước.
- Quý vị không tuân thủ quy định của chúng tôi về việc nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa.

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

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

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

## Chương trình Quản lý Dùng

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

Nếu quý vị có thắc mắc về cách thức đưa ra những quyết định này, hãy gọi số 1-800-440-1561 (TTY: 711), từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

## Cách chúng tôi đánh giá công nghệ mới

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

## 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 cơ sở chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới của chúng tôi hoặc truy cập trang web 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 theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711) và yêu cầu hỗ trợ. 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 1-800-400-6354 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
- Thường xuyên bị quá liều

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

- **Gọi 911 để được giúp đỡ ngay lập tức trong trường hợp cấp cứu đe dọa tính mạng.**
- **Gọi 988 để được giúp đỡ ngay lập tức trong trường hợp xảy ra khủng hoảng sức khỏe hành vi.**
    - Gọi điện thoại hoặc nhắn tin tới số 988. Đường dây này miễn cước, bảo mật và hoạt động 24/7.
    - Hội viên AI/AN có thể liên hệ với Đường dây Hỗ trợ Người bản địa bằng cách nhấn tùy chọn 4. Chuyên viên tư vấn bản địa sẵn sàng hỗ trợ 24/7 hoàn toàn miễn phí. Tìm hiểu thêm về Đường dây Hỗ trợ Người bản địa.

    **Đối với trường hợp sử dụng chất kích thích, vấn đề cờ bạc hoặc hỗ trợ sức khỏe tâm thần:** gọi điện thoại hoặc nhắn tin cho Đường dây Trợ giúp Phục hồi Washington theo số 1-866-789-1511 hoặc 1-206-461-3219 (TTY) để được giới thiệu 24 giờ. Quý vị cũng có thể truy cập warecoveryhelpline.org.

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

## Số điện thoại đường dây hỗ trợ khủng hoảng của quận

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

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

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

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

- **Chăm sóc cấp cứu:** Hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** 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 (21 ngày đối với trẻ từ 2 tuổi trở xuống). Ví dụ về chăm sóc phòng ngừa bao gồm:
    - Khám thể chất hàng năm (còn gọi là khám định kỳ),
    - Khám định kỳ cho trẻ khỏe mạnh,
    - Chăm sóc sức khỏe sinh sản hàng năm, và
    - Tiêm phòng (chủng ngừa).
- Chăm sóc thai kỳ nên bắt đầu trước khi kết thúc tam cá nguyệt đầu tiên (trong 12 tuần/3 tháng đầu).

Liên hệ với chúng tôi nếu mất nhiều thời gian hơn thời gian trên để khám với nhà cung cấp và chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm cho quý vị một nhà cung cấp trong thời gian sớm nhất có thể.

## Các quyền lợi được Community Health Plan of Washington đài thọ

Phần này mô tả các quyền lợi và dịch vụ được Community Health Plan of Washington đài thọ. Đây không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ được đài thọ. Trẻ em và thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống có thể nhận các dịch vụ không có trong danh sách khi cần thiết về mặt y tế. Hỏi lại nhà cung cấp 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. Đối với trẻ em và thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống, yêu cầu sẽ được xem xét theo từng trường hợp cụ thể để đánh giá xem các lần thăm khám bổ sung có cần thiết về mặt y tế hay không. Đối với người lớn, yêu cầu nhà cung cấp của quý vị yêu cầu một ngoại lệ đối với quy tắc (ETR) nếu quý vị cần các dịch vụ không được đài thọ.

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 sự chấp thuận trước, chúng tôi có thể sẽ không thanh toán cho các dịch vụ. Hãy làm việc với PCP của quý vị để đảm bảo được sự chấp thuận trước khi quý vị 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 25. |
| Phục hồi chức năng nội trú tại bệnh viện (y học thể chất) | Phải được Community Health Plan of Washington phê duyệt. |
| Tiêm phòng/tiêm chủng | 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 Sở 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. Các dịch vụ bổ sung có thể được cung cấp nếu quý vị đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn. 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 dvà 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 hoặc truy cập trang web của chúng tôi. |

## Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em

Trẻ em và thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống đã ghi danh tham gia Apple Health có thể nhận được đầy đủ các dịch vụ chăm sóc sức khỏe bao gồm chăm sóc phòng ngừa, nha khoa, sức khỏe tâm thần, phát triển và chuyên khoa[3]. Quyền lợi này bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ có thể bao gồm chăm sóc phòng ngừa, dịch vụ duy trì chức năng và cải thiện sức khỏe của trẻ em. Trong đó bao gồm các dịch vụ cần thiết để hỗ trợ trẻ em chậm phát triển.

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

[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.

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

Các dịch vụ bổ sung cho trẻ em và thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống bao gồm:

| Dịch vụ | Thông tin bổ sung |
|---|---|
| Phương pháp chữa bệnh bằng phương pháp nắn xương khớp | Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống có giấy giới thiệu từ PCP của quý vị. |
| Điều dưỡng Riêng (PDN) thông qua Chương trình Chăm sóc Chuyên sâu Cần thiết về Mặt Y tế Dành cho Trẻ em (MICP) | Chúng tôi đài thọ cho trẻ em từ 17 tuổi trở xuống. Phải có sự chấp thuận của Community Health Plan of Washington.<br>Đối với thanh thiếu niên từ 18 đến 20 tuổi, dịch vụ này được bao trả thông qua Cơ quan Hỗ trợ Chăm sóc Dài hạn và Người già (ALTSA). Xem trang 45 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 nhà cung cấp từ danh bạ nhà cung cấp của chúng tôi.

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

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

| Dịch vụ | Thông tin bổ sung |
|---|---|
| Điều trị sức khỏe tâm thần | Các dịch vụ sức khỏe tâm thần được bao trả khi được Cơ quan Sức khỏe Hành vi hoặc bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, cố vấn sức khỏe tâm thần có giấy phép, nhân viên xã hội lâm sàng có giấy phép hoặc chuyên viên trị liệu hôn nhân và gia đình có giấy phép cung cấp.<br>Các dịch vụ sức khỏe tâm thần có thể bao gồm:<br>• Đánh giá và sàng lọc khả năng dung nạp thuốc<br>• Hỗ trợ đồng đẳng<br>• Các biện pháp can thiệp điều trị sức khỏe tâm thần như:<br>  ○ Trị liệu cho cá nhân, gia đình và theo nhóm<br>  ○ Ngoại trú, tại chỗ và nội trú<br>  ○ Mô hình điều trị chuyên sâu và ngắn hạn<br>• Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng<br>• Quản lý và giám sát sử dụng thuốc<br>• Điều phối dịch vụ chăm sóc và hòa nhập cộng đồng |
| 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:<br>• Đánh giá<br>• Can thiệp nhanh và giới thiệu đến nơi điều trị<br>• Trị liệu cho cá nhân, gia đình và theo nhóm<br>• Ngoại trú, tại chỗ và nội trú<br>• Thuốc điều trị Rối loạn Dùng Opioid (MOUD)<br>• Thuốc điều trị Rối loạn do Sử dụng Rượu (MAUD)<br>• Quản lý hồ sơ<br>• Điều phối dịch vụ chăm sóc và hòa nhập cộng đồng<br>• Hỗ trợ đồng đẳng<br>• Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng<br>• Kiểm soát hội chứng cai nghiện (thải độc) |
| MOUD | Trước đây được gọi là Điều trị Hỗ trợ bằng Thuốc (MAT). Thuốc dùng để điều trị một số chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện. Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) để biết chi tiết cụ thể. |

| | |
|---|---|
| | Quý vị cũng có thể tìm thấy các loại thuốc điều trị rối loạn do dùng opioid thông qua Công cụ Định vị MOUD có trên https://search.warecoveryhelpline.org/ |
| Các Biện pháp can thiệp Điều trị Vấn đề Rối loạn do Cờ bạc | Các dịch vụ được đài thọ bao gồm:<br>• Đánh giá<br>• Trị liệu cho cá nhân, gia đình và theo nhóm |

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

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

Tìm hiểu cách chia sẻ phản hồi của quý vị về các hệ thống sức khỏe hành vi trong phần Lên tiếng góp ý ở trang 60.

## Dinh dưỡng

| Dịch vụ | Thông tin bổ sung |
|---|---|
| Liệu pháp dinh dưỡng y tế | Người ghi danh có thể nhận các dịch vụ liệu pháp dinh dưỡng y tế do chuyên gia dinh dưỡng chính quy (RD) cung cấp khi có nhu cầu y tế và giấy giới thiệu của nhà cung cấp cho các dịch vụ dinh dưỡng bao gồm đánh giá, chẩn đoán 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.<br>Chương trình Dinh dưỡng qua Đường ruột đài thọ các sản phẩm, thiết bị và vật tư liên quan đến dinh dưỡng cần thiết về mặt y tế. Các sản phẩm, thiết bị và vật tư dinh dưỡng qua đường ruột được đài thọ cho người ghi danh thuộc mọi lứa tuổi sử dụng ống nuôi ăn. Cho phép các sản phẩm dinh dưỡng đường miệng qua đường ruột dành cho người ghi danh từ 20 tuổi trở xuống trong một thời gian giới hạn để xử lý bệnh cấp tính và xác lập được tính cần thiết về mặt y tế. Dinh dưỡng qua đường ruột có thể được cung cấp qua đường miệng hoặc ống nuôi ăn. |

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

Quý vị có thể đủ điều kiện hưởng các dịch vụ bổ sung để giúp việc chăm sóc thuận tiện hơn thông qua chương trình Health Home[4] hoặc dịch vụ điều phối chăm sóc nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc mắc bệnh mạn tính. 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 chương trình Health Home, điều phối chăm sóc và quản lý chăm sóc.

## Các liệu pháp phục hồi chức năng

| 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 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:<br>• Phòng khám ngoại trú<br>• Bệnh viện ngoại trú<br>• Tại gia, do cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia có xác nhận của Medicare thực hiện |
| 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.<br>Áp dụng hạn chế dù có được thực hiện tại bất cứ nơi nào sau đây hay không:<br>• Phòng khám ngoại trú<br>• Bệnh viện ngoại trú<br>• Tại gia, do cơ quan tiêm truyền tại nhà có xác nhận của Medicare thực hiện |

Khi các dịch vụ này được cung cấp cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống, hãy tìm một trung tâm phát triển thần kinh được chấp thuận trong danh sách doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf

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

## Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác

| 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 cơ sở Trung tâm Xuất sắc (COE) được HCA chấp thuận. |
| Liệu pháp phản hồi sinh học | Giới hạn với các yêu cầu của chương trình. Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống, có thể cung cấp nếu cần thiết về mặt y tế. |
| Hóa trị | Một số dịch vụ có thể yêu cầu sự chấp thuận trước. |
| Phẫu thuật thẩm mỹ | Chỉ khi cuộc phẫu thuật, các dịch vụ liên quan và vật tư được cung cấp để sửa lại các khiếm khuyết thể chất bẩm sinh, bệnh tật, tổn thương vật lý hoặc tái tạo vú sau khi cắt bỏ để điều trị 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.<br>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 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. Hãy gọi 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 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 chấp thuận 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 chương trình tại chpw.org/quit-for-life/. |

| | |
|---|---|
| Các dịch vụ sức khỏe cho cá nhân chuyển giới | Các dịch vụ sau đây liên quan đến người chuyển giới được đài thọ thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.<br>• Dịch vụ của bác sĩ<br>• Liệu pháp hormone<br>• Liệu pháp ức chế tuổi dậy thì<br>• Liệu pháp âm ngữ (bao gồm cả luyện giọng)<br>• Dịch vụ sức khỏe hành vi<br>• Xét nghiệm<br>• Bệnh lý học<br>• X quang<br>• Xét nghiệm testosterone<br><br>Những dịch vụ này có thể cần được chấp thuận trước.<br><br>Tư vấn phẫu thuật, dịch vụ phẫu thuật khẳng định giới tính và triệt lông khẳng định giới tính được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế để điều trị rối loạn bản dạng giới. Các dịch vụ này được dịch vụ trả phí theo dịch vụ của Apple Health bao trả và không thông qua chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.<br><br>Truy cập trang web Transhealth tại hca.wa.gov/transhealth để biết thêm thông tin. |
| 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 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.<br><br>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.<br><br>Thiết bị cấy ghép ốc tai được đài thọ cho mọi lứa tuổi. Quyền lợi bao gồm bộ phận thay thế.<br><br>BAHA mới được đài thọ cho người từ 20 tuổi trở xuống.<br><br>Các bộ phận thay thế của BAHA được đài thọ cho mọi lứa tuổi. |
| Khám mắt và kính mắt | Khám mắt được đài thọ cho mọi lứa tuổi. Quý vị phải sử dụng mạng lưới nhà cung cấp của Community Health Plan of Washington. Gọi để biết thông tin về quyền lợi 1-800-440-1561 (TTY: 711).<br><br>Kính mắt được đài thọ cho trẻ em từ 20 tuổi trở xuống. Quyền lợi này bao gồm tối đa hai gọng kính thay thế và tối đa bốn tròng kính thay thế trong một năm theo lịch nếu mất hoặc hỏng, mà không cần sự cho phép.<br><br>Kính áp tròng được đài thọ có hạn chế khi được sử dụng thay kính mắt để điều chỉnh thị lực. Bảo hiểm bao gồm một cặp kính mắt dự phòng cho khách hàng đủ điều kiện.<br>Phí lắp kính mắt và kính áp tròng được đài thọ cho mọi lứa tuổi. Quý vị có thể tìm nhà cung cấp kính mắt tại: https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>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.<br>Máy trợ thính một tai hoặc hai tai được đài thọ cho:<br>• Trẻ em từ 20 tuổi trở xuống<br>• Người lớn đáp ứng tiêu chí của chương trình<br>Bảo hiểm thiết bị trợ thính bao gồm:<br>• Núm tai<br>• Lắp máy trợ thính<br>• Kiểm tra theo dõi<br>• 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 (bao gồm biện pháp tránh thai tạm thời có tác dụng dài hạn và triệt sản vĩnh viễn) 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, phòng khám chuyên khoa kế hoạch hóa gia đình hoặc PCP của quý vị.<br>Nếu quý vị từ 21 tuổi trở lên và có ý muốn triệt sản, quý vị phải sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi. (Dịch vụ triệt sản vẫn được đài thọ nếu quý vị từ 18 đến 20 tuổi. Tham khảo "Dịch vụ được bao trả theo Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý".) |
| 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. |

## Vật tư và thiết bị y tế

Chúng tôi bao trả vật tư và 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) 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.<br>Những giới hạn dưới đây chỉ dành cho dịch vụ chẩn đoán ngoại trú:<br>• Xét nghiệm sàng lọc nồng độ thuốc trong cơ thể chỉ khi cần thiết về mặt y tế và:<br>  ○ Được bác sĩ chỉ định để thực hiện đánh giá y tế; hoặc<br>  ○ 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.<br>Các dịch vụ chụp X-quang di động diễn ra tại nhà riêng hoặc cơ sở điều dưỡng, chỉ được đài thọ khi không sử dụng thuốc cản quang. |

## Các dịch vụ sinh sản, thai sản và liên quan đến thai kỳ

| Dịch vụ | Thông tin bổ sung |
|---|---|
| Máy hút sữa | Một số loại có thể cần được chấp thuận trước.<br><br>Việc mua (không thuê) máy hút sữa bằng tay và điện mà không có sự cho phép trước, với giới hạn một máy mỗi khách hàng trong thời gian ba năm.<br><br>Việc thuê máy hút sữa điện đạt chuẩn bệnh viện cần có sự cho phép trước. Liên hệ với Community Health Plan of Washington để tìm hiểu thêm về các quyền lợi bổ sung. |
| Các dịch vụ trong thai kỳ và hậu sản[5] | • 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.<br>• Sinh con tại bệnh viện, trung tâm sinh sản hoặc sinh tại nhà. Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ trong thai kỳ của quý vị để xác định phương án sinh con phù hợp nhất cho quý vị.<br>• Dịch vụ hỗ trợ sinh con được nữ hộ sinh, y tá hộ sinh hoặc bác sĩ được cấp phép cung cấp.<br>• 12 tháng chăm sóc toàn diện sau sinh cho người sinh con.<br>• Một năm chăm sóc y tế cho trẻ sơ sinh.<br>• Nuôi con bằng sữa mẹ – Tư vấn cho con bú (liên hệ với Community Health Plan of Washington để biết chi tiết về các dịch vụ được đài thọ). |

[5] Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ liên quan trong và sau thai kỳ.

| | |
|---|---|
| Bảo hiểm Sau Thai kỳ (APC)[6] | • Quý vị có thể đủ điều kiện nhận 12 tháng bảo hiểm hậu sản toàn diện nếu đang mang thai và ghi danh vào chương trình Apple Health hoặc đăng ký APC nếu không ghi danh vào chương trình Apple Health và trong vòng 12 tháng kể từ khi kết thúc thai kỳ. Tìm hiểu thêm tại hca.wa.gov/apc. |
| Chăm sóc sức khỏe sinh sản[6] | Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa, bao gồm: chụp quang tuyến vú, sức khỏe sinh sản, khám tổng quát, tránh thai, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục, tiêm chủng và hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ. Liên hệ với chương trình của quý vị để biết thêm thông tin về các quyền lợi được đài thọ. |

## 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 hoàn toàn miễn phí cho quý vị để giúp quý vị và gia đình 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 cho Đường dây Y tá Tư vấn 24 giờ của chúng tôi theo số 1-866-418-2920 (TTY: 711) để trao đổi với y tá chính quy.

**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 Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang Washington. 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 Community Health Center và một số nhà thuốc có hợp đồng.

**Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi**. Nhiều người 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. 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.

[6] Khách hàng 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. Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ liên quan đến mang thai và sau khi mang thai.

**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, tệp 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. Với VAB, quý vị có thể có thêm nhiều lựa chọn về chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần. VAB là dịch vụ tự nguyện và miễn phí cho quý vị. VAB khác nhau giữa các chương trình. Để xem bản so sánh VAB được cung cấp trên 5 chương trình, tham khảo Bảng So sánh Quyền lợi Giá trị Gia tăng giữa các Chương trình Apple Health.

**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. Quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ được cấp phép nào tại Washington. Xem thêm thông tin chi tiết tại chpw.org/alternative-treatments.

**MemberFirst™**. Chăm sóc sức khỏe không chỉ giữ vai trò quan trọng trong việc duy trì sức khỏe, mà giờ đây còn mang về phần thưởng cho quý vị. Chương trình MemberFirst™ của chúng tôi thưởng cho hội viên khi hoàn thành các lần khám tầm soát ung thư phòng ngừa quan trọng. Truy cập chpw.org/memberfirst để biết chi tiết.

**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 hội viên mang thai, cha mẹ và trẻ sơ sinh các thẻ quà tặng khi hoàn thành các lần khám thai định kỳ, khám sức khỏe hậu sản và khám sức khỏe cho trẻ. 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 quyền tham gia các câu lạc bộ ngoại khóa miễn phí. 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 để biết thêm chi tiết.

**Khám sức khỏe để chơi thể thao cho trẻ em**. Con quý vị (từ 6-18 tuổi) có thể được bác sĩ khám sức khỏe thể chất để kiểm tra thể lực chơi thể thao hàng năm miễn phí. Đây là lần khám bổ sung cho lần khám tổng quát hàng năm cho con quý vị. Thông tin chi tiết có 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

## 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.** Bộ phận Dịch vụ Hỗ trợ Cộng đồng của chúng tôi có đội ngũ Nhân viên Sức khỏe Cộng đồng có thể kết nối quý vị với các nguồn lực địa phương nhằm đáp ứng các nhu cầu cơ bản hàng ngày như nhà ở, phương tiện đi lại và thực phẩm. Quý vị có thể yêu cầu dịch vụ hỗ trợ cho chính mình hoặc thành viên gia đình có thể yêu cầu cho quý vị. Những người khác, chẳng hạn như nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, người lập kế hoạch xuất viện, người chăm sóc và nhân viên quản lý chăm sóc của chúng tôi, cũng có thể giới thiệu quý vị. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi 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 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 đang cần Phân tích Hành vi Ứng dụng (ABA), vui lòng gọi tới đường dây điện thoại chuyên trách - 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 bao trả theo chương trình chăm sóc có quản lý (còn gọi là trả 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 sổ tay bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý để biết danh sách đầy đủ các dịch vụ: hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf.

| Dịch vụ | Thông tin bổ sung |
|---|---|
| Dịch vụ phá thai[7] | Dịch vụ trả phí theo dịch vụ của Apple Health sẽ bao trả:<br>• Phá thai bằng thuốc hay còn gọi là thuốc phá thai.<br>• Phá thai bằng thủ thuật.<br><br>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.<br><br>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 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 MCO. |

[7] Apple Health Expansion đài thọ các dịch vụ liên quan trong và sau thai kỳ, bao gồm cả dịch vụ phá thai.

| | |
|---|---|
| Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng | Dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng hỗ trợ quý vị hoặc người nào đó mà quý vị biết.<br><br>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 24 để biết các đường dây hỗ trợ khủng hoảng tại địa phương có sẵn ở khu vực của quý vị.<br><br>Đối với Đường dây nóng Ngăn ngừa Tự tử Quốc gia: Gọi điện hoặc nhắn tin tới số 988 hoặc gọi 1-800-273-8255, Người dùng TTY xin gọi 1-206-461-3219.<br><br>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. Vui lòng tìm số điện thoại hỗ trợ khủng hoảng, theo quận, trong trang 24 ở trên hoặc tại: hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines. |
| Dịch vụ nha khoa | Dịch vụ theo hợp đồng bao gồm:<br>• Toa thuốc được nha sĩ kê.<br>• Dịch vụ ABCD được cung cấp bởi Mouth Matters – nhà cung cấp được chứng nhận.<br>• Dịch vụ y tế/phẫu thuật được nha sĩ cung cấp.<br>• Phí cơ sở Bệnh Viện/Trung Tâm Phẫu Thuật Không Lưu Trú.<br>Tất cả các dịch vụ nha khoa khác được Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý bao trả.<br><br>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.<br><br>Tìm hiểu thêm:<br>• Truy cập hca.wa.gov/dental-services, hoặc<br>• Gọi cho Dịch vụ Khách hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022.<br><br>Để tìm nhà cung cấp chấp nhận Washington Apple Health, truy cập:<br>• DentistLink.org, hoặc<br>• https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/ |

| | |
|---|---|
| Dịch vụ Người hỗ trợ Sinh nở[8] | Các dịch vụ người hỗ trợ sinh nở được đài thọ bao gồm hỗ trợ về cảm xúc, thể chất, tâm lý xã hội và thông tin cho người mang thai, sinh nở, sau mang thai và gia đình của họ.<br><br>Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập hca.wa.gov/billers-providers-partners/program-information-providers/doulas. |
| Kính mắt | Đối với trẻ em từ 20 tuổi trở xuống – gọng kính, mắt kính và kính áp tròng được đài thọ theo bảo hiểm Apple Health không có chương trình chăm sóc có quản lý.<br><br>Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên – gọng kính và mắt kính không được đài thọ theo Apple Health, nhưng nếu quý vị muốn mua, quý vị có thể đặt hàng từ các nhà cung cấp kính mắt tham gia chương trình để được giảm giá. 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 liên quan trong và sau thai kỳ.

| | |
|---|---|
| Dịch vụ Hỗ trợ Thai sản Bước đầu (MSS), Quản lý Trường hợp Trẻ sơ sinh (ICM) và Giáo dục Tiền sản (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.<br>ICM giúp các gia đình có trẻ em từ một tuổi trở xuống 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.<br>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.<br>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 45 của sổ tay này.<br>Các dịch vụ và hỗ trợ để trợ giúp quý vị nếu quý vị bị suy giảm chức năng hoặc trợ giúp trong các hoạt động sinh hoạt hàng ngày. |
| Triệt sản, người từ 18 đến 20 tuổi | Quý vị có thể tự giới thiệu đến bất kỳ nhà cung cấp nào chấp nhận Apple Health. Nhà cung cấp không nhất thiết phải thuộc mạng lưới của chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý. |
| 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 laze để chuẩn bị cho phẫu thuật tái tạo bộ phận sinh dục. Cần được chấp thuận trước. Để xin chấp thuận trước, hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng Apple Health theo số 1-800-562-3022 hoặc gửi email theo địa chỉ transhealth@hca.wa.gov. Tìm hiểu thêm tại hca.wa.gov/transhealth. |

[9] Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ liên quan trong và sau thai kỳ.

| | |
|---|---|
| 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.<br><br>Để biết thêm thông tin và danh sách các nhà cung cấp được chấp thuận, hãy truy cập hca.wa.gov/supp-program. |
| Đưa đón đến buổi hẹn y tế không phải cấp cứu | Cơ quan Chăm sóc Sức khỏe thanh toán các dịch vụ đưa đón trong các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe không cấp cứu cần thiết được Apple Health đài thọ. Đối với trẻ em và thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống, có thể cung cấp hỗ trợ đưa đón cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế.<br>Nhà môi giới khu vực của quý vị sẽ sắp xếp dịch vụ vận chuyển phù hợp nhất, ít tốn kém nhất cho quý vị. Quý vị có thể xem danh sách các nhà môi giới tại hca.wa.gov/transportation-help. Gọi cho nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển (môi giới) trong khu vực của quý vị để tìm hiểu về các dịch vụ và hạn chế. |

## Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)[11]

Quản lý Sinh sống tại Nhà và trong Cộng đồng (HCLA), trước đây là 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, 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 tiếp từ viện 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.

[10] Apple Health Expansion không đài thọ các dịch vụ liên quan trong và sau thai kỳ.
[11] Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn không có sẵn trong Apple Health Expansion.

## LTSS

Dịch vụ Gia đình và Cộng đồng HCLA phải chấp thuận 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 –** Island, King (Mã ZIP 98011, 98019, 98028, 98072, 98133, 98177) San Juan, Skagit, Snohomish và Whatcom – 1-800-780-7094;

- Nếu quý vị cư trú tại Quận King theo mã ZIP không được liệt kê ở trên và quan tâm đến các dịch vụ tại nhà hoặc nơi cư trú, hãy liên hệ với bộ phận tiếp nhận của HCS theo số 1-(206)-341-7750 hoặc FAX (206) 373 6855
- Nếu quý vị quan tâm đến các dịch vụ viện dưỡng lão, hãy liên hệ với bộ phận tiếp nhận của HCA theo số 1-800-780-7094 hoặc FAX (425) 977 6579

**KHU VỰC 3 –** Clallam, Clark, Cowlitz, Cảng Grays, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum – 1-800-786-3799 hoặc FAX (360) 586 0499

Cơ quan Dịch vụ Cộng đồng và Khuyết tật Phát triển (DDCS), trước đây là Cơ quan về Khuyết tật Phát triển (DDA) trợ giúp về các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn nhằm mục đích giúp trẻ em, cũng như người lớn khuyết tật phát triển cùng 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 DDCS tại địa phương của quý vị trong danh sách bên dưới.

## Dịch vụ dành cho người khuyết tật phát triển

DDCS phải chấp thuận các dịch vụ này.

Nếu quý vị cần thông tin hoặc dịch vụ, hãy truy cập dshs.wa.gov/dda/consumers-and-families/eligibility hoặc liên hệ với văn phòng DDCS tại địa phương:

**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 – 1-800-462-0624 hoặc gửi email đến DDAR1IE@dshs.wa.gov

**Khu vực 2**: Island, King, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom – 1-800-326-1247 hoặc gửi email đến DDA2IETEAM@dshs.wa.gov

**Khu vực 3**: Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Skamania, Thurston, Wahkiakum – 1-800-248-0949 hoặc gửi email đến DDAR3IE@dshs.wa.gov

## Chương trình mầm non

Sở Trẻ em, Thanh thiếu niên và Gia đình (DCYF) cũng cung cấp một số chương trình và dịch vụ dành cho trẻ dưới năm tuổi. Liên hệ với Community Health Plan of Washington theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711) và chúng tôi có thể hỗ trợ kết nối quý vị với các dịch vụ bên dưới hoặc xác định các dịch vụ liên quan có sẵn trong cộng đồng của quý vị.

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

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

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

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

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

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

Các dịch vụ sau đây không được bao trả theo Apple Health, Apple Health Expansion 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:<br>• Puerto Rico<br>• Guam<br>• Quần Đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ<br>• Quần Đảo Bắc Mariana<br>• 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

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

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

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

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

Quý vị có thể than phiền hoặc khiếu nại về:

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

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

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

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

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

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

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

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

Liên hệ với tất cả các khu vực theo số 1-800-366-3103. Hoặc gửi email cho Văn phòng Hỗ trợ Sức khỏe Hành vi theo địa chỉ info@obhadvocacy.org.

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

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

**Từ chối** là khi chương trình sức khỏe của quý vị không chấp thuận hoặc 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 đến 1111 3rd Ave, Suite 400, Seattle, WA 98101, or Fax (206) 613-8984 hoặc gửi email đến customercare@chpw.org. Chúng tôi có thể giúp quý vị nộp đơn kháng cáo. Để yêu cầu kháng cáo bằng lời nói, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-440-1561 (TTY: 711).

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

**Nếu khẩn cấp.** Đối với 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 mở phiên điều trần hành chính. Quý vị chỉ có 10 ngày để yêu cầu điều trần hành chính nếu quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ mà quý vị đã nhận được trước khi chúng tôi từ chối.

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

Gửi yêu cầu mở phiên điều trần bằng cách:

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

Hoặc

2. Viết thư gửi tới:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Gọi số 1-844-728-5212,

Hoặc

- Viết thư gửi về:

  HCA Board of Appeals
  P.O. Box 42700
  Olympia, WA 98504-2700

## Các quyền của quý vị

Là người ghi danh, quý vị có quyền:

- Đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm từ chối điều trị. Các dịch vụ này bao gồm chăm sóc sức khỏe hành vi và thể chất.
- Được thông báo về tất cả các lựa chọn điều trị có sẵn, bất kể chi phí.
- Chọn hoặc thay đổi PCP của quý vị.
- Lấy ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác trong chương trình sức khỏe của quý vị.
- Nhận dịch vụ một cách kịp thời.
- Được đối xử tôn trọng và đàng hoàng. Phân biệt đối xử là hành vi bị cấm. Không ai bị đối xử khác hoặc bất công do chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, xu hướng tình dục, độ tuổi, tôn giáo, 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. Nếu đến muộn hoặc cần hủy cuộc hẹn, quý vị phải tuân theo các chính sách của văn phòng nhà cung cấp để tránh những hậu quả như bị phòng khám từ chối tiếp.
- Cung cấp cho nhà cung cấp của quý vị thông tin họ cần được trả tiền để cung cấp dịch vụ cho quý vị.
- Mang theo thẻ Dịch vụ ProviderOne và thẻ ID hội viên Community Health Plan of Washington của quý vị đến mọi cuộc hẹn.
- Tìm hiểu về chương trình sức khỏe của quý vị và những dịch vụ nào được chi trả.
- Sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khi quý vị cần.
- Sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe một cách hợp lý. Nếu không, quý vị có thể được ghi danh vào Chương trình Xem xét và Điều phối cho Bệnh nhân. Trong chương trình này, quý vị được chỉ định cho một PCP, một nhà thuốc, một người kê toa để kê các thuốc bị kiểm soát và một bệnh viện để chăm sóc trong trường hợp không cấp cứu. Quý vị phải duy trì tham gia cùng một chương trình trong thời gian ít nhất 12 tháng.
- Thông báo cho HCA nếu số người trong gia đình hoặc hoàn cảnh gia đình của quý vị thay đổi, chẳng hạn như mang thai, sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ hoặc quý vị đủ điều kiện nhận Medicare hoặc bảo hiểm khác 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, mang thai/sinh con, nhận con nuôi, thay đổi địa chỉ và đủ điều kiện nhận Medicare hoặc bảo hiểm khác.

# Chỉ thị trước

## Chỉ thị trước là gì?

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

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

Khi quý vị lập chỉ thị trước, người thân hoặc bác sĩ của quý vị có thể đưa ra các lựa chọn y tế hoặc lựa chọn khác cho quý vị dựa trên mong muốn của quý vị. Khi sớm lập chỉ thị trước, quý vị sẽ có quyền lựa chọn người đưa ra quyết định thay mặt quý vị và nêu rõ loại quyết định có thể được đưa ra cho quý vị. Khi có chỉ thị trước, gia đình quý vị sẽ ít phải nhờ đến sự can thiệp của tòa án về sau để chỉ định một người thay mặt quý vị đưa ra quyết định, thủ tục này có thể gây ra áp lực không đáng có và gánh nặng tài chính cho quý vị và người thân. Có bốn loại chỉ thị trước ở Tiểu bang Washington:

1. Giấy ủy quyền dài hạn về chăm sóc sức khỏe. Loại này chỉ định một người khác để đưa ra quyết định về y tế và chăm sóc sức khỏe thay cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định. Có thể sửa đổi giấy ủy quyền dài hạn về chăm sóc sức khỏe để thêm quyền cho người mà quý vị chỉ định đưa ra quyết định về các nhu cầu chăm sóc dài hạn liên tục của quý vị khi quý vị không thể tự đưa ra quyết định.
2. Giấy ủy quyền dài hạn về tài chính. Loại này chỉ định một người khác để đưa ra quyết định về tài chính, kinh doanh và lập kế hoạch di sản thay cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định. Nhờ đó, người được quý vị chỉ định có thể thay mặt quý vị đưa ra quyết định thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị trong trường hợp quý vị không thể tự quyết định.
3. Chỉ thị chăm sóc sức khỏe (di chúc sinh thời). Tuyên bố bằng văn bản này cho mọi người biết quý vị có muốn điều trị để kéo dài cuộc sống của quý vị hay không.
4. Yêu cầu hiến tạng.

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

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

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

## Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần

### Chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần là gì?

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

Tài liệu này có thể cho những người khác biết về những điều trị nào quý vị muốn hoặc không muốn thực hiện, và tài liệu này có thể xác định một người mà quý vị đã trao quyền để đưa ra quyết định thay cho mình.
Nếu quý vị có chỉ dẫn trước về chăm sóc sức khỏe thể chất, quý vị nên chia sẻ với người chăm sóc sức khỏe tâm thần của mình để họ biết được mong muốn của quý vị.

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

Quý vị có thể nhận được một bản sao của biểu mẫu chỉ thị trước về sức khỏe tâm thần và biết thêm thông tin về cách hoàn thành biểu mẫu tại hca.wa.gov/health-care-services-and-supp.3orts/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 nghi ngờ có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có thể báo cáo cho chúng tôi trực tuyến hoặc qua email, thư hoặc fax. Quý vị có tùy chọn báo cáo ẩn danh. Để báo cáo trực tuyến, hãy truy cập forms.chpw.org/report-potential-fraud. Để báo cáo qua email, thư qua đường bưu điện hoặc fax, quý vị có thể tải xuống biểu mẫu “Potential Fraud Report” (Báo cáo Gian lận Tiềm ẩn) và dùng thông tin liên hệ có trên biểu mẫu. Biểu mẫu có tại chpw.org/member-center/member-rights/fraud-waste-and-abuse.

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

## Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Pháp luật yêu cầu chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị, 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 tình dục và bản dạng giới (SOGI). Các chương trình bảo hiểm sức khỏe và HCA chia sẻ PHI vì những lý do sau:

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

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

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

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

Nếu quý vị muốn truy cập Thông tin Sức khỏe được Bảo vệ (PHI) của mình, hãy hoàn thành và gửi lại biểu mẫu Yêu cầu Truy cập Thông tin Sức khỏe được Bảo vệ tại chpw.org/member-center/member-forms-tools. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao của biểu mẫu bằng cách gọi cho 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 điện thoại hoặc gửi email cho chúng tôi và nộp đơn khiếu nại. Chúng tôi sẽ không tiến hành bất kỳ hoạt động nào chống lại quý vị vì quý vị khiếu nại chúng tôi. Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được sẽ không thay đổi theo bất kỳ cách thức nào. Quý vị có thể liên hệ với Văn phòng Quyền riêng tư HCA qua điện thoại theo số 1-844-284-2149 và qua email theo địa chỉ privacyofficer@hca.wa.gov.
- Nộp đơn khiếu nại với Văn phòng Dân quyền, DHHS Hoa Kỳ tại: ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf hoặc viết thư gửi đến:

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

Hoặc:

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

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

## Lên tiếng góp ý

Hội đồng Cố vấn Hội viên (MAC) là không gian tập thể để hội viên CHPW có thể trực tiếp chia sẻ giá trị, nhu cầu và kinh nghiệm với chúng tôi. Với tư cách là ủy viên Hội đồng, quý vị có thể góp phần định hình và cải thiện các dịch vụ và chương trình bảo hiểm sức khỏe của CHPW để hỗ trợ tốt nhất cho sức khỏe của cộng đồng. Chúng tôi rất trân trọng thời gian, chuyên môn và kinh nghiệm sống quý báu của quý vị. Khi là ủy viên Hội đồng, quý vị sẽ được trả thù lao cho mỗi lần tham dự cuộc họp Hội đồng.

Cho dù quý vị mới tham gia CHPW hay là hội viên lâu năm, nền tảng và kinh nghiệm sống của riêng quý vị có ý nghĩa quan trọng với chúng tôi. Để liên hệ về việc tham gia, hãy hoàn thành biểu mẫu ngắn gọn sau forms.chpw.org/member-advisory-signup hoặc gửi email cho chúng tôi đến member_workgroup@chpw.org.

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

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

Washington có 10 FYSPRT khu vực và mỗi FYSPRT khu vực tổ chức các cuộc họp mà công chúng có thể tiếp cận. Các cuộc họp FYSPRT là một quá trình hợp tác. Một gia đình, thanh thiếu niên và đối tác hệ thống ba lãnh đạo làm việc cùng nhau trong một quan hệ đối tác bình đẳng để sáng lập chương trình họp và cùng nhau tạo điều kiện thuận lợi để tổ chức các cuộc họp. Kinh nghiệm và trải nghiệm thực tế của các gia đình và thanh thiếu niên đóng vai trò quan trọng trong việc xác định lỗ hổng hoặc nhu cầu về dịch vụ, từ đó cung cấp thông tin định hướng cho công tác của FYSPRT trên toàn tiểu bang và các nhóm lập pháp hữu quan chuyên biệt trong Cơ cấu Quản lý Sức khỏe Tâm thần và Hành vi cho Trẻ em, Thanh thiếu niên và Gia đình. Nằm trong cơ cấu này, công tác của các FYSPRT khu vực có khả năng tác động đến chính sách và chương trình cải thiện kết quả sức khỏe hành vi cho thanh thiếu niên và gia đình ở Washington.

Mặc dù thanh thiếu niên và gia đình có thể bày tỏ mối quan ngại của họ về các dịch vụ trong diễn đàn này nhưng mục tiêu của FYSPRT vẫn là hướng đến giải quyết các khoảng trống và rào cản hệ thống định kỳ chứ không phải các vấn đề chăm sóc cá nhân. Đối với các vấn đề lo ngại cụ thể liên quan đến dịch vụ sức khỏe hành vi hiện tại của thanh thiếu niên hoặc gia đình, họ có thể trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ để giải quyết. Nếu không được xử lý, quý vị có thể nộp đơn than phiền để giải quyết vấn đề lo ngại về điều trị. Để được hỗ trợ thêm về vấn đề này, hãy liên hệ với Thanh tra trong khu vực của quý vị.

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

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

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

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

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

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

COMMUNITY
HEALTH PLAN
of Washington™

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

AH_MK001_Mbr_Handbook_IMC_01_2026 VIT