

Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng

2024



Mục Lục

Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng.....	2	Dịch vụ sức khỏe hành vi.....	13
Thông tin liên hệ về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.....	2	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi khẩn cấp.....	14
Truy cập trang web của chúng tôi	5	Nhận dịch vụ chăm sóc cho các nhu cầu sức khỏe đặc biệt.....	14
Cổng thông tin dành cho hội viên.....	6	Dịch vụ ngoài mạng lưới.....	15
Danh mục nhà cung cấp trực tuyến.....	7	Số giờ hoạt động cho dịch vụ	15
Cải tiến chất lượng của Molina Healthcare Gói chương trình và chương trình.....	7	Phải làm gì khi quý vị cần chăm sóc ngoài giờ hoặc cấp cứu.....	15
Hướng dẫn giữ gìn sức khỏe.....	9	Thông tin về quyền lợi thuốc.....	15
Trợ giúp thêm về các vấn đề sức khỏe mạn tính.....	9	Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị	16
Sức khỏe dân số.....	10	Các quyền và trách nhiệm của quý vị.....	17
Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe và các công cụ tự quản lý.....	11	Ý kiến thứ hai	18
Chương Trình An Toàn Cho Bệnh Nhân.....	12	Khiếu nại và kháng nghị.....	18
Cách chúng tôi làm việc với các nhà cung cấp để đưa ra quyết định về việc chăm sóc cho quý vị.....	12	Quyền kháng nghị của quý vị đối với quyết định từ chối.....	19
Xem thông tin mới	13	Quyền của quý vị đối với Chỉ thị trước.....	19
Dịch vụ ngôn ngữ.....	13		
Dịch vụ sức khỏe phụ nữ.....	13		

Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng

Hướng dẫn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng (Hướng dẫn) của Molina Healthcare số năm 2024 giúp quý vị tìm hiểu về các chương trình và dịch vụ dành cho mình. Trong Hướng dẫn này, quý vị có thể đọc về Chương trình Cải thiện Chất lượng và các dịch vụ của chúng tôi để giữ gìn sức khỏe của quý vị và chăm sóc bất kỳ tình trạng sức khỏe nào mà quý vị có thể mắc.

Hướng dẫn này cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về cách chúng tôi:

- Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị và Thông tin Chăm sóc Sức khỏe Được Bảo Vệ (PHI)
- Đưa ra lựa chọn về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Giúp quý vị thực hiện các hành động chăm sóc sức khỏe
- Đáp ứng các nhu cầu giao tiếp của quý vị

Quý vị có thể in Hướng dẫn này và bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị cần từ trang web của chúng tôi. Để nhận Hướng dẫn bằng ngôn ngữ ưu tiên hoặc định dạng truy cập của quý vị, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711). Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi gửi bản sao tài liệu qua đường bưu điện cho quý vị.

Thông tin liên hệ về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị

Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Ban Dịch vụ Hội viên	Ban Dịch vụ Hội viên của Molina có thể: <ul style="list-style-type: none">• Trả lời các câu hỏi về chương trình bảo hiểm y tế và dịch vụ của quý vị.• Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP).• Cho quý vị biết nơi nhận dịch vụ chăm sóc.• Cung cấp dịch vụ thông dịch viên nếu quý vị không nói được tiếng Anh.• Cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.	Ban Dịch vụ Hội viên (800) 869-7165 (TTY 711) Thứ Hai - Thứ Sáu, 7:30 sáng – 6:30 tối.
Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 giờ và Đường dây Ngăn chặn Tự tử & Khủng hoảng Quốc Gia	Nói chuyện với y tá có đăng ký bất kỳ lúc nào quý vị có thắc mắc về sức khỏe của mình. Phục vụ 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Đường dây Ngăn chặn Tự tử và Khủng hoảng 988 áp dụng trên toàn quốc và cung cấp hỗ trợ bí mật, 24/7 cho những người đang trong cơn khủng hoảng tự tử hoặc đau buồn liên quan đến sức khỏe tinh thần.	Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 giờ Tiếng Anh và các ngôn ngữ khác (888) 275-8750 Tiếng Tây Ban Nha: (866) 648-3537 (TTY 711) Đường dây Ngăn chặn Tự tử & Khủng hoảng Quốc Gia Gọi và gửi tin nhắn văn bản theo số: 988

Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Dịch vụ Chăm sóc Khẩn cấp Trực tuyến Teladoc 24/7	Thăm khám với bác sĩ được hội đồng chứng nhận qua điện thoại hoặc video thông qua Teladoc khi bị bệnh nhẹ hoặc các vấn đề về sức khỏe hành vi mà không cần rời khỏi nhà. Quý vị có thể được chăm sóc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.	Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 (TTY 711) member.teladoc.com/Molina
Quản Lý Sức Khỏe*	Quý vị có sống với bệnh trạng mạn tính hay không? Chúng tôi cung cấp các chương trình giúp quý vị quản lý: <ul style="list-style-type: none"> • Bệnh hen suyễn • Trầm cảm • Bệnh tiểu đường • Bệnh Phổi Tắc nghẽn Mạn tính (COPD) • Suy tim • Cao huyết áp • Cân nặng (tư vấn dinh dưỡng) • Cai hút thuốc (cai hút thuốc) • Rối loạn sử dụng chất gây nghiện Để biết chi tiết về cách hội đủ điều kiện tham gia và sử dụng các dịch vụ này của chương trình, hãy gọi cho nhóm Quản lý Sức khỏe.	Quản lý Sức khỏe (866) 891-2320 (TTY 711) Thứ Hai - Thứ Sáu, 6 giờ sáng - 6 giờ tối, theo giờ PT
Giáo Dục Về Sức Khỏe*	Tìm hiểu thêm về việc sống tốt và duy trì sức khỏe. Nhận chi tiết về các chương trình giúp quý vị cai hút thuốc và kiểm soát cân nặng. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng các chương trình này.	Giáo Dục Về Sức Khỏe (866) 472-9483 (TTY 711) Thứ Hai - Thứ Sáu, 6 giờ sáng - 6 giờ tối.
Sàng lọc thai sản và Hỗ trợ Thai kỳ Nguy cơ Cao*	Có thai kỳ và em bé khỏe mạnh. Tham gia chương trình thai kỳ của chúng tôi để được khám sàng lọc, qua đó quý vị và em bé trở nên khỏe mạnh nhất có thể. Ban Dịch vụ Hội viên có thể giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng chương trình này.	Ban Dịch vụ Hội viên (800) 869-7165 (TTY 711) Thứ Hai - Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng - 6 giờ 30 tối.

Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Quản lý Trường hợp*	Người quản lý trường hợp đánh giá tình trạng sức khỏe của quý vị và xem xét các lợi ích và nguồn lực. Chương trình này có thể giúp quý vị sống khỏe mạnh hơn. Ban Dịch vụ Hội viên sẽ giúp quý vị tìm hiểu cách sử dụng các dịch vụ này.	Ban Dịch vụ Hội viên (800) 869-7165 (TTY 711) Từ Thứ Hai - Thứ Sáu 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 tối.
Quản lý Trường hợp Phức tạp*	Chăm sóc cho những hội viên bị bệnh nặng và cần được giúp đỡ thêm để cảm thấy tốt hơn. Người quản lý trường hợp sẽ giúp quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể. Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để tìm hiểu cách sử dụng các chương trình này.	Ban Dịch vụ Hội viên (800) 869-7165 (TTY 711) Thứ Hai - Thứ Sáu 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 tối.
Chương trình Chuyển Tiếp Chăm Sóc*	Khi quý vị xuất viện hoặc điều dưỡng, người hướng dẫn sẽ giúp quý vị chuyển từ cơ sở này sang cơ sở khác. Họ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần tại nhà. Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên để tìm hiểu thêm.	Ban Dịch vụ Hội viên (800) 869-7165 (TTY 711) Từ Thứ Hai - Thứ Sáu 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 tối.
Văn phòng Sở Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (HHS) cho Dân quyền (OCR)	OCR bảo vệ quý vị khỏi bị phân biệt đối xử trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ xã hội. Chương trình này cũng bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị.	Văn phòng Dân quyền (OCR) (800) 368-1019 Số điện thoại miễn cước TDD: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Medicare	Bảo hiểm y tế do chính phủ liên bang cung cấp cho hầu hết những người từ 65 tuổi trở lên. Medicare giúp thanh toán cho dịch vụ chăm sóc nhưng không bao trả tất cả các chi phí y tế.	Medicare (800) MEDICARE (800) 633-4227 TTY (877) 486-2048 Medicare.gov
Cơ quan Chăm sóc Sức Khỏe (HCA) Dịch vụ Khách hàng của Apple Health	Thay đổi hoặc hủy ghi danh khỏi chương trình chăm sóc có quản lý của Apple Health. Cách nhận các dịch vụ được Apple Health đài thọ mà không có thông qua Molina. Các thắc mắc về thẻ dịch vụ ProviderOne của quý vị.	Dịch vụ Khách hàng của Apple Health Thứ Hai - Thứ Sáu 7 giờ sáng đến 5 giờ tối. ProviderOne Cổng Thông tin Khách hàng waproviderone.org/client fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ Nếu quý vị vẫn còn có thắc mắc hoặc cần trợ giúp thêm, hãy gọi theo số (800) 562-3022.

Bộ phận/Chương trình	Dịch vụ	Số điện thoại
Washington Healthplanfinder	Các thay đổi đối với tài khoản của quý vị, chẳng hạn như: <ul style="list-style-type: none"> • Thay đổi địa chỉ, • Thay đổi thu nhập, • Tình trạng hôn nhân, • Tình trạng mang thai, và • Tình trạng sinh hoặc nhận con nuôi. 	Washington Healthplanfinder Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối. (855) 923-4633 TTY: (855) 627-9604 Wahealthplanfinder.org

*Quý vị có thể từ chối tham gia các chương trình này bất kỳ lúc nào. Để biết thêm chi tiết về các chương trình này, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên.

Truy cập trang web của chúng tôi

Truy cập MolinaHealthcare.com và chọn tiểu bang của quý vị. Quý vị sẽ tìm thấy:

- Các quyền lợi và dịch vụ
- Khoản đồng thanh toán và các khoản phí khác (nếu áp dụng)
- Phải làm gì nếu quý vị nhận được hóa đơn yêu cầu thanh toán
- Câu hỏi Thường gặp và câu trả lời
- Chi tiết về nhà thuốc như:
 - Thuốc được bảo hiểm theo chương trình của quý vị
 - Giới hạn hoặc hạn mức thuốc
 - Cách yêu cầu trường hợp ngoại lệ cho loại thuốc không có trong Danh mục Thuốc Ưu tiên
 - Các sản phẩm thay thế thuốc biệt dược
 - Thay đổi loại thuốc trong cùng phương pháp điều trị (các loại thuốc khác nhau có tác dụng tương tự)
 - Trị liệu từng bước (bao trả một loại thuốc trước khi chúng tôi chi trả cho loại thuốc khác)
- Các hướng dẫn về sức khỏe phòng ngừa và lịch tiêm vắc-xin
- Cách nhận dịch vụ chăm sóc chuyên khoa và bệnh viện
- Bác sĩ chăm sóc chính và bác sĩ chuyên khoa hiện có
- Các quy trình Quản lý Sử dụng (UM) như:
 - Xem xét trước dịch vụ
 - Xem xét đồng thời khẩn cấp (đánh giá diễn ra trong khi quý vị đang được chăm sóc tại trung tâm chăm sóc sức khỏe)
 - Xem xét sau dịch vụ
 - Cách nộp kháng nghị



Để nhận bản in của bất kỳ nội dung nào trên MolinaHealthcare.com, hãy gọi tới Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711). Quý vị cũng có thể xem [Sổ tay Hội viên](#) trên trang web.

Cổng thông tin dành cho hội viên

MyMolina.com là cổng thông tin an toàn dành cho hội viên. Cổng này tạo điều kiện cho quý vị quản lý sức khỏe của mình trên máy tính, điện thoại, máy tính bảng hoặc máy tính xách tay. Cổng thông tin dành cho hội viên rất dễ sử dụng. Sau đây là một số hành động quý vị có thể thực hiện:

- Điền vào Bản Đánh giá Rủi ro Sức khỏe của quý vị (HRA)
- Tìm kiếm nhà thuốc tại địa phương
- Nhận trợ giúp về:
 - Cách ăn uống lành mạnh
 - Cách quản lý cân nặng
 - Xem quý vị có bị trầm cảm hay thiếu động lực không
 - Quản lý căng thẳng
 - Hoạt động thể chất
 - Ngưng sử dụng thuốc lá
 - Sàng lọc ung thư
 - Vắc xin
 - Cai rượu
- Yêu cầu hoặc in thẻ ID hội viên của quý vị
- Cập nhật thông tin cá nhân của quý vị:
 - Số điện thoại
 - Email
 - Địa chỉ gửi thư
 - Tùy chọn ngôn ngữ
 - Chứng tộc/dân tộc
 - Danh xưng
 - Bản dạng giới
 - Thiên hướng tính dục
- Chọn hoặc thay đổi bác sĩ
- Xem hồ sơ y tế của quý vị
- Tìm hiểu cách nhận giấy giới thiệu
- Nhận tư vấn sức khỏe từ đường dây Y tá Tư vấn 24 giờ, hoạt động 7 ngày một tuần
- Gửi email đến Ban Dịch vụ Hội viên



Để tìm hiểu thêm hoặc để đăng ký cổng thông tin dành cho hội viên, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tạo tài khoản trên máy tính hoặc điện thoại. Trước tiên, quý vị nên thiết lập tài khoản trên máy tính.

Cách tạo tài khoản trên máy tính:

Bước 1: Truy cập [MyMolina.com](https://www.molinahc.com)

Bước 2: Nhập số ID hội viên, ngày sinh và mã vùng của quý vị

Bước 3: Nhập địa chỉ email của quý vị

Bước 4: Tạo mật khẩu

Bước 5: Quý vị có thể cần cung cấp số điện thoại hoặc email để nhận mã nhằm tự xác minh

Cách tạo tài khoản trên điện thoại:

Bước 1: Tìm ứng dụng My Molina® mobile trong Apple App Store hoặc Google Play Store

Bước 2: Tải ứng dụng di động My Molina® xuống điện thoại

Bước 3: Mở ứng dụng và chọn chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

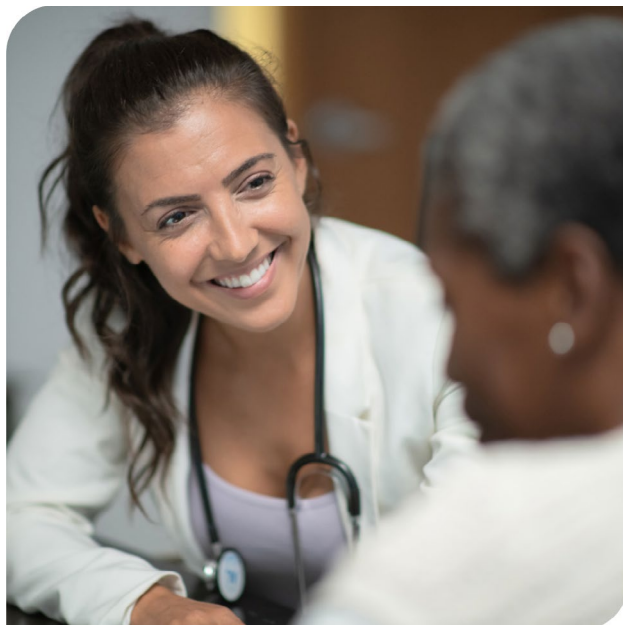
Bước 4: Nhập địa chỉ email của quý vị

Bước 5: Tạo mật khẩu

Danh mục Nhà cung cấp Trực tuyến

Để tìm kiếm nhà cung cấp trực tuyến, hãy truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahc.com). Nhấp vào "Find a Doctor or Pharmacy" (Tìm bác sĩ hoặc nhà thuốc). Danh mục nhà cung cấp bao gồm:

- Tên, địa chỉ và số điện thoại của các nhà cung cấp trong mạng lưới
- Tình trạng chứng nhận hội đồng của nhà cung cấp
 - Quý vị cũng có thể truy cập Hội đồng Chuyên khoa Y tế Hoa Kỳ (American Board of Medical Specialties) ([abms.org](https://www.abms.org)) để xem nhà cung cấp có được hội đồng chứng nhận hay không
- Giờ làm việc
- Các nhà cung cấp tiếp nhận bệnh nhân mới
- Ngôn ngữ nhà cung cấp hoặc nhân viên sử dụng
- Tên bệnh viện, địa điểm và tình trạng công nhận



Nếu quý vị không thể truy cập internet hoặc cần thêm thông tin (như trường y hoặc nơi cư trú của nhà cung cấp), chúng tôi có thể gửi cho quý vị bản in Danh mục Nhà cung cấp. Hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai - Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 tối để được trợ giúp.

Kế hoạch và chương trình Cải thiện Chất lượng của Molina

Chúng tôi cam kết đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể. Đó là lý do mỗi năm, chúng tôi đưa ra kế hoạch để tiếp tục cải thiện:

- Dịch vụ của chúng tôi
- Chất lượng chăm sóc quý vị nhận được
- Cách chúng tôi liên lạc với quý vị

Mục tiêu của chúng tôi là:

- Cung cấp cho quý vị các dịch vụ có lợi cho sức khỏe của quý vị
- Làm việc với các nhà cung cấp để giúp quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần
- Giải quyết các nhu cầu về ngôn ngữ và văn hóa của quý vị
- Giảm bất kỳ rào cản nào đối với việc chăm sóc, như các vấn đề về hoạt động di chuyển và/hoặc ngôn ngữ

Chúng tôi cũng muốn lắng nghe về chất lượng của chúng tôi. Chúng tôi xem xét năm dịch vụ đã qua để kiểm tra tiến độ của chúng tôi. Chúng tôi có thể gửi cho quý vị bản khảo sát để nhận ý kiến đóng góp của quý vị.

Chúng tôi cũng có thể gửi khảo sát để xem số lượng hội viên nhận được các dịch vụ cần thiết của họ. Các cuộc khảo sát này cho chúng tôi biết dịch vụ chăm sóc nào là cần thiết. Một trong những cuộc khảo sát này có tên là CAHPS® (Đánh giá của người tiêu dùng về hệ thống và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe).

Khảo sát CAHPS® đặt câu hỏi về cách quý vị đánh giá:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị
- Chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị
- (Các) bác sĩ chuyên khoa quý vị đã thăm khám cùng
- Kiểm tra sức khỏe toàn diện
- Mức độ nhận được dịch vụ chăm sóc
- Quý vị dễ dàng nhận được dịch vụ chăm sóc một cách nhanh chóng

HEDIS® (Dữ Liệu Về Hiệu Quả Chăm Sóc Sức Khỏe và Tập Thông Tin)

Chúng tôi cũng đo lường số lượng hội viên được kiểm tra và khám chính. Chúng tôi xem xét:

- Lần khám hàng năm
- Dịch vụ chăm sóc bệnh tiểu đường
- Lần chụp X-quang vú (chụp X-quang vú)
- Hoạt động quản lý thuốc
- Xét nghiệm PAP (Phết tế bào cổ tử cung)
- Dịch vụ chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ chăm sóc hậu sản
- Tiêm (chích ngừa cúm, người lớn, trẻ em và thanh thiếu niên)

Chúng tôi quan tâm đến sức khỏe của quý vị. Chúng tôi muốn giúp quý vị chăm sóc bản thân và gia đình tốt hơn. Để làm điều này, chúng tôi

- Nhắc quý vị kiểm tra sức khỏe và chích ngừa cho bản thân và con quý vị
- Hướng dẫn quý vị về các bệnh trạng mạn tính
- Đảm bảo quý vị được chăm sóc trước sinh và sau sinh nếu quý vị có thai
- Nhắc quý vị xét nghiệm PAP và chụp X quang vú, nếu cần
- Giải quyết bất kỳ khiếu nại nào mà quý vị
- Giúp quý vị tìm và sử dụng thông tin trên trang web của chúng tôi
- Thông báo cho quý vị về các dịch vụ giá trị gia tăng mà chúng tôi cung cấp

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai -Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 tối. Quý vị có thể yêu cầu bản in Kế hoạch Cải thiện Chất lượng và kết quả của chúng tôi.

Hướng dẫn giữ gìn sức khỏe

Chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin về các dịch vụ phòng ngừa và thời điểm cần nhận. Thông tin này không thay thế lời khuyên của bác sĩ của quý vị.

Cách sử dụng tối đa hướng dẫn này:

- Hãy dành thời gian đọc
- Ghi ra các câu hỏi và mang đến lần thăm khám tiếp theo của quý vị
- Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị về bất kỳ vấn đề sức khỏe nào quý vị hoặc con quý vị đang gặp phải
- Đến các cuộc hẹn của quý vị
- Nếu quý vị bỏ lỡ một cuộc hẹn, hãy xếp lịch lại ngay lập tức

Chúng tôi giúp quý vị tìm hiểu về các xét nghiệm và lần khám quan trọng để giúp quý vị kiểm tra các bệnh trạng như tiểu đường, COPD và trầm cảm. Xem MolinaHealthcare.com để biết chi tiết. Hãy gọi tới Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 chiều.

Trợ giúp thêm cho các vấn đề sức khỏe mạn tính

Chăm sóc những tình trạng sức khỏe có thể rất nhiều để giải quyết. Để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp, chương trình Quản lý Trường hợp của chúng tôi có thể giúp quý vị:

- Nhận dịch vụ
- Bố trí xét nghiệm và buổi thăm khám với nhà cung cấp
- Đưa đón đến các buổi hẹn khám y tế
- Thu hẹp khoảng cách trong dịch vụ chăm sóc hoặc dịch vụ
- Nhận hỗ trợ cho những người có nhu cầu đặc biệt và/hoặc người chăm sóc của họ
- Di chuyển từ cơ sở này sang cơ sở khác, như rời bệnh viện
- Nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn
- Kết nối với sự hỗ trợ của cộng đồng
- Tìm các dịch vụ cộng đồng như "Meals on Wheels" hoặc phương pháp vật lý trị liệu



Quý vị có thể được giới thiệu đến chương trình Quản lý Trường hợp thông qua:

- Nhà cung cấp
- Dịch Vụ Hội Viên, Đường Dây Giáo Dục Sức Khỏe hoặc Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 giờ của chúng tôi
- Thành viên trong gia đình hoặc người chăm sóc
- Tự giới thiệu
- Được Molina xác định là đủ điều kiện cho chương trình Quản lý Trường hợp

Các chương trình này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Quý vị có thể chọn dùng bất kỳ chương trình nào vào bất kỳ lúc nào. Hãy gọi tới Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai–Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng–6 giờ 30 chiều, để biết thêm chi tiết.

Sức khỏe dân số

(Quản lý sức khỏe, quản lý trường hợp, quản lý trường hợp phức tạp, chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc, bản tin dành cho hội viên và hướng dẫn hội viên)

Chúng tôi cung cấp nhiều chương trình để giúp quý vị có cuộc sống lành mạnh hơn.

Quản lý sức khỏe

Chúng tôi cung cấp những chương trình này để giúp quý vị và gia đình của quý vị đang mắc các bệnh sau:

- Bệnh suyễn
- Bệnh Tim Mạch (CVD)
- Bệnh Tắc Nghẽn Phổi Mạn Tính (COPD)
- Trầm cảm
- Tiểu đường
- Suy tim
- Cân nặng (tư vấn dinh dưỡng)
- Cai hút thuốc
- Rối loạn sử dụng chất gây nghiện

Để tìm hiểu thêm, tham gia hoặc hủy ghi danh khỏi bất kỳ chương trình nào trong số này, hãy gọi cho nhóm Quản lý Y tế theo số (866) 891-2320 (TTY 711), Thứ Hai–Thứ Sáu, 6 giờ sáng–6 giờ chiều theo giờ PT.

Quản lý Trường hợp

Chương trình Quản lý Trường hợp là cách giúp quý vị chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi của mình theo cách tốt nhất có thể. Một đội ngũ, bao gồm người quản lý trường hợp, y tá, bác sĩ và những người trợ giúp khác, sẽ làm việc cùng nhau để lập ra kế hoạch đặc biệt dành riêng cho quý vị nhằm giúp quý vị trở nên khỏe hơn.

Người quản lý trường hợp có thể nói chuyện với quý vị qua điện thoại hoặc trực tiếp để đảm bảo quý vị ổn.

Họ cũng có thể mời ai đó trong cộng đồng đến để cung cấp thông tin hoặc hướng dẫn cho quý vị. Hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711) để tìm hiểu thêm cách sử dụng các chương trình này.

Quản lý Trường Hợp Phức tạp

Quản lý Trường Hợp Phức tạp là dịch vụ chăm sóc cho những hội viên bị bệnh nặng và cần được giúp đỡ thêm để cảm thấy khỏe hơn. Người quản lý trường hợp muốn đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể và sẽ:

- Hướng dẫn cho quý vị về bệnh của quý vị và giúp quý vị nhận được sự chăm sóc và dịch vụ phù hợp

- Giúp quý vị có được những gì quý vị cần để cảm thấy tốt hơn, như thuốc hoặc thiết bị
- Kiểm tra xem liệu thuốc/thiết bị đó có đang giúp quý vị hay không
- Tiếp tục làm việc với quý vị cho đến khi quý vị cảm thấy tốt hơn và có thể tự chăm sóc bản thân hoặc nhận được sự giúp đỡ quý vị cần

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai -Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 tối hoặc truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

Chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc

Chương trình Chuyển tiếp Dịch vụ Chăm sóc của chúng tôi nhằm giúp quý vị chuyển tiếp suôn sẻ sau khi xuất bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc khác. Người hướng dẫn sẽ làm việc với quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị để đảm bảo quý vị hiểu những gì quý vị cần thực hiện để luôn khỏe mạnh. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể và quý vị cảm thấy được hỗ trợ trong suốt quá trình phục hồi.

Chương trình dành cho tất cả hội viên của Molina Healthcare. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711).

Bản tin dành cho hội viên

Chúng tôi đăng bản tin dành cho hội viên tại [MolinaHealthcare.com/MHWMedicaidPublications](https://www.molinahealthcare.com/MHWMedicaidPublications). Thông tin này rất dễ hiểu và cung cấp bí quyết về cuộc sống lành mạnh.

Giáo Dục Về Sức Khỏe

Chúng tôi có thể hướng dẫn quý vị về những chủ đề như:

- Cách ăn uống lành mạnh
- Cách phòng ngừa bệnh tật
- Cách chăm sóc căng thẳng
- Cách duy trì hoạt động
- Cholesterol
- Bệnh hen suyễn
- Bệnh tiểu đường
- Sức khỏe Hành vi

Để nhận các tài liệu giáo dục sức khỏe này, quý vị có thể hỏi bác sĩ của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập [MolinaHealthcare.com/StayingHealthy](https://www.molinahealthcare.com/StayingHealthy).

Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe và các công cụ tự quản lý

Để giúp thực hiện những thay đổi lành mạnh, sử dụng bản Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe (đánh giá sức khỏe) trên cổng thông tin dành cho hội viên My Molina. Quý vị chỉ cần trả lời các câu hỏi về sức khỏe, hành vi và các xét nghiệm được đề xuất. Quý vị sẽ nhận được báo cáo về rủi ro sức khỏe của mình sau khi quý vị hoàn thành đánh giá này.

Trong cổng thông tin dành cho hội viên, quý vị cũng sẽ tìm thấy các công cụ tự quản lý cung cấp lời khuyên về:

- Cách quản lý cân nặng

- Trầm cảm
- Sức khỏe tài chính
- Các chủ đề khác ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị

Các công cụ này giúp quý vị kiểm tra tiến độ, tìm những rào cản và đo lường tiến trình hướng tới mục tiêu. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập [MyMolina.com](https://www.mylolina.com).

Chương Trình An Toàn Cho Bệnh Nhân

Chương Trình An Toàn Cho Bệnh Nhân của chúng tôi góp phần bảo vệ quý vị và gia đình quý vị khi quý vị nhận được các dịch vụ sức khỏe.



Chúng tôi bảo vệ quý vị bằng cách:

- Thông báo cho các nhà cung cấp và bệnh viện về các vấn đề an toàn và nơi nhận trợ giúp
- Theo dõi các khiếu nại của hội viên về các vấn đề an toàn tại phòng khám và bệnh viện của nhà cung cấp
- Xem xét các báo cáo từ các nhóm kiểm tra an toàn tại bệnh viện
- Giúp quý vị di chuyển từ nơi này sang nơi khác, chẳng hạn như từ bệnh viện đến nhà
- Hướng dẫn quý vị về những câu hỏi cần đặt ra trong thời gian thăm khám với nhà cung cấp

Các nhóm kiểm tra sự an toàn bao gồm:

- [Xếp Hạng Chỉ Số Chất Lượng Của Leapfrog Group](#)
- [Xếp Hạng Mục Tiêu An Toàn Của Ủy Ban Liên Hợp Quốc Về An Toàn Cho Bệnh Nhân](#)

Quý vị có thể xem các trang web ở trên để:

- Xem các bệnh viện đang làm gì để trở nên an toàn hơn
- Biết phải tìm gì khi quý vị chọn nhà cung cấp hoặc bệnh viện
- Nhận thông tin về các chương trình và dịch vụ cho các tình trạng như bệnh tiểu đường và bệnh hen suyễn

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng - 6 giờ 30 tối, hoặc truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com).

Cách chúng tôi làm việc với các nhà cung cấp để đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị

Một số dịch vụ phải được chấp thuận trước khi chúng tôi đòi hỏi. Chúng tôi làm việc với nhà cung cấp của quý vị để tìm hiểu quý vị cần những dịch vụ nào. Chúng tôi đưa ra lựa chọn về dịch vụ chăm sóc của quý vị dựa trên các nhu cầu và quyền lợi y tế. Hoạt động này được gọi là Quản lý Sử dụng (UM).

- Chúng tôi không thưởng cho nhà cung cấp hoặc người khác vì từ chối dịch vụ
- Chúng tôi không trả thêm tiền cho các nhà cung cấp hoặc nhân viên UM để đưa ra những lựa chọn cung cấp cho quý vị ít dịch vụ chăm sóc hơn

Nếu quý vị cần Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS), người có kinh nghiệm, đã qua đào tạo và giáo dục về về LTSS, sẽ đưa ra quyết định về các dịch vụ này.

Nếu quý vị có thắc mắc về quy trình hoặc quyết định UM của chúng tôi, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7:30 sáng – 6:30 tối. Chúng tôi có thể chấp nhận trả cước cuộc gọi. Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, chúng tôi sẽ cung cấp nhân viên nói song ngữ hoặc thông dịch viên miễn phí. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ TTY nếu quý vị bị khiếm thính, hoặc khó nói.

Vui lòng để lại tin nhắn kèm số điện thoại của quý vị nếu quý vị gọi sau giờ làm việc hoặc vào cuối tuần.

Chúng tôi sẽ trả lời cuộc gọi của quý vị trong vòng một ngày làm việc. Ban Dịch vụ Hội viên cũng có thể gọi để nói về các vấn đề UM. Nếu Ban Dịch vụ Hội viên gọi điện, chúng tôi sẽ sử dụng tên, chức danh và tên của Molina.

Xem có gì mới

Chúng tôi tìm kiếm các cách cung cấp những loại dịch vụ chăm sóc và dịch vụ mới cũng như hình thức mới để cung cấp. Chúng tôi xem xét các dịch vụ mới để đảm bảo an toàn và gia tăng các quyền lợi. Mỗi năm, chúng tôi xem xét cập nhật về:

- Thiết bị
- Các dịch vụ y tế
- Dịch vụ sức khỏe hành vi
- Dược phẩm

Dịch vụ ngôn ngữ

Chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí thông tin bằng văn bản hoặc lời nói bằng ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi cung cấp thông dịch viên để giúp quý vị nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ hoặc chúng tôi. Chúng tôi cung cấp dịch vụ này cho hầu hết các ngôn ngữ. Trong đó bao gồm ngôn ngữ ký hiệu. Đối với thông dịch viên hoặc tài liệu văn bản bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 tối.

Các dịch vụ sức khỏe phụ nữ

Chúng tôi bao trả dịch vụ chăm sóc trước khi sinh, chăm sóc sau sinh, khám vú, chụp quang tuyến vú và xét nghiệm PAP. Đối với các dịch vụ thường xuyên và phòng ngừa, quý vị có thể thăm khám với bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ. Đây có thể là bác sĩ sản phụ khoa hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận. Quý vị không cần giấy giới thiệu để nhận các dịch vụ sức khỏe của phụ nữ.

Dịch vụ sức khỏe hành vi

Nếu quý vị có quan ngại về các vấn đề sức khỏe hành vi, chúng tôi có thể trợ giúp. Chúng tôi có thể giúp đỡ về những vấn đề như căng thẳng, trầm cảm hoặc chứng sử dụng chất gây nghiện. Chúng tôi đài thọ cho các dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị không cần giấy giới thiệu để thăm khám với nhà cung cấp. Hãy hỏi bác sĩ chăm sóc chính của quý vị hoặc gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 tối, để biết thêm thông tin.

Người ủng hộ sức khỏe hành vi (trước đây gọi là Ombuds)

Người ủng hộ sức khỏe hành vi là người có thể cung cấp sự hỗ trợ miễn phí và bảo mật với việc giải quyết những mối quan ngại liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị. Họ có thể giúp giải quyết mối quan ngại nếu quý vị có khiếu nại, kháng nghị hoặc phiên điều trần công bằng về sức khỏe hành vi. Người ủng hộ sức khỏe hành vi độc lập với chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Dịch vụ này do người từng nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc người có thành viên gia đình từng nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi cung cấp. Để tìm Người ủng hộ sức khỏe hành vi, hãy gọi theo số (800) 366-3103 hoặc gửi email tới địa chỉ info@obhadvocacy.org. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin liên hệ của khu vực trong [Sổ tay Hội viên của Molina](#).



Dịch vụ sức khỏe hành vi khẩn cấp

Trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi là tình trạng sức khỏe tinh thần có thể gây tổn hại nghiêm trọng cho cơ thể hoặc thậm chí gây tử vong. Một số ví dụ là khi quý vị có:

- Suy nghĩ của tự tử hoặc cố gắng tự tử
- Gây nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác
- Đã bị thương và không thể thực hiện các hành động của cuộc sống hàng ngày
- Đã bị thương và chấn thương này gây tổn hại nghiêm trọng cho cơ thể quý vị, hoặc tử vong

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, hãy đến phòng cấp cứu ở bệnh viện gần nhất. Quý vị có thể đến bất kỳ địa điểm cấp cứu nào khác ngay lập tức. Quý vị có thể GỌI 911. Đối với Đường dây Cứu trợ Ngăn chặn Tự tử và Khủng hoảng, quý vị có thể GỌI 988.

Nếu quý vị đến phòng cấp cứu, hãy thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị ngay khi có thể. Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp và không thể liên hệ với nhà cung cấp trong mạng lưới:

- Đến bệnh viện hoặc cơ sở cấp cứu gần nhất
- Gọi theo số trên thẻ ID của quý vị
- Gọi cho nhà cung cấp và theo dõi trong vòng 24 đến 48 giờ sau khi rời khỏi cơ sở cấp cứu

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp ngoài khu vực, chúng tôi sẽ giúp kết nối quý vị với nhà cung cấp trong mạng lưới ngay khi quý vị khỏe lại.

Nhận dịch vụ chăm sóc đối với các nhu cầu sức khỏe đặc biệt

Chúng tôi đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cho các nhu cầu đặc biệt. Nếu có Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS), quý vị có thể thăm khám với bác sĩ chuyên khoa. Quý vị không cần giấy giới thiệu. Quý vị có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung. Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711) để biết thêm thông tin về hoạt động điều phối dịch vụ chăm sóc và quản lý trường hợp.

Dịch vụ ngoài mạng lưới

Nếu nhà cung cấp trong mạng lưới không thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ quý vị cần, quý vị có thể thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Chi phí của quý vị sẽ giống như khi sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi. Chúng tôi sẽ đài thọ cho nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711).

Số giờ hoạt động cho dịch vụ

Quý vị có thể nhận dịch vụ 24 giờ một ngày.

Phải làm gì khi quý vị cần chăm sóc ngoài giờ làm việc hoặc khẩn cấp

Chăm sóc ngoài giờ làm việc

Quý vị có thể cần được chăm sóc khi văn phòng của bác sĩ chăm sóc chính đóng cửa. Ngoài giờ làm việc, hãy gọi cho Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24 giờ (888) 275-8750 (Tiếng Anh và các ngôn ngữ khác), (866) 648-3537 (tiếng Tây Ban Nha), TTY 711 (Khiếm Thính và Khiếm Thính).

Các y tá được đào tạo bài bản có mặt 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần để:

- Trả lời các câu hỏi về y tế của quý vị
- Giúp quý vị quyết định xem liệu quý vị có cần được chăm sóc ngay lập tức không
- Đặt lịch hẹn cho quý vị

Chăm sóc cấp cứu

Trường hợp cấp cứu là gì?

Vấn đề bất ngờ hoặc nghiêm trọng cần được chăm sóc ngay lập tức hoặc khiến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị gặp nguy hiểm.

Chúng tôi đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu.

Dịch vụ chăm sóc cấp cứu không được đài thọ bên ngoài Hoa Kỳ (ngoại trừ những người cần nhập viện tại Canada hoặc Mexico).

Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu, hãy GỌI 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Quý vị không cần xin phê duyệt trước. Đối với Đường dây Cứu trợ Ngăn chặn Tự tử và Khủng hoảng, quý vị có thể GỌI 988.

Để được chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho Đường dây Y tá Tư vấn 24 giờ (888) 275-8750 (Tiếng Anh và các ngôn ngữ khác), (866) 648-3537 (tiếng Tây Ban Nha), TTY 711 (Khiếm thính và Khiếm thính).

Thông tin về quyền lợi thuốc

Để tìm hiểu về các loại thuốc quý vị cần, hãy nói chuyện với nhà cung cấp của quý vị. Để biết chi tiết về quyền lợi thuốc của quý vị, hãy truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.MolinaHealthcare.com). Trên trang web của chúng tôi, quý vị có thể tìm thấy:

- Danh sách Thuốc Ưu tiên (PDL): Danh sách thuốc gốc và thuốc biệt dược mà chúng tôi bao trả

- Giới hạn đối với thuốc được đòi hỏi, như số lượng thuốc mua thêm hoặc liều dùng mà quý vị có thể nhận
- Cách nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu phê duyệt đối với một số loại thuốc nhất định hoặc số tiền quý vị cần
- Thông tin cần thiết từ nhà cung cấp của quý vị để xin phê duyệt cho một số thuốc của quý vị
- Quy trình của nhà cung cấp đối với các sản phẩm thay thế thuốc biệt dược, trao đổi trị liệu và liệu pháp từng bước
- Thông tin mới về PDL của chúng tôi
- Bất kỳ khoản đồng thanh toán nào đối với thuốc không thuộc PDL
- Cách nhà cung cấp có thể yêu cầu chúng tôi đòi hỏi cho loại thuốc không có trong PDL



Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 chiều.

Bảo vệ quyền riêng tư của quý vị

Quý vị có quyền bảo vệ thông tin sức khỏe của mình. Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin sức khỏe không được pháp luật cho phép. Chúng tôi tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ dữ liệu để cung cấp cho quý vị các quyền lợi. Quyền riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi.

Thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị (PHI)

PHI là viết tắt của thông tin sức khỏe được bảo vệ. Trong đó bao gồm những thông tin sau của quý vị:

- Tên
- Số ID hội viên
- Chủng tộc
- Dân tộc
- Đặc điểm giới tính
- Khuynh hướng tính dục
- Các nhu cầu xã hội
- Rủi ro xã hội
- Nhu cầu ngôn ngữ
- Thông tin nhận dạng khác của quý vị

Chúng tôi có thể sử dụng PHI của quý vị để:

- Làm việc với bác sĩ lâm sàng nhằm cung cấp phương pháp điều trị cho quý vị
- Thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Xem xét chất lượng của dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được

- Thông báo cho quý vị về các lựa chọn chăm sóc của quý vị
- Tiến hành chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi
- Sử dụng hoặc chia sẻ PHI cho các mục đích khác, theo quy định của pháp luật

Chúng tôi phải được quý vị chấp thuận bằng văn bản để sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị cho bất kỳ mục đích nào không được liệt kê ở trên.

Quyền riêng tư của quý vị

Quý vị có quyền:

- Xem PHI của quý vị
- Nhận bản sao PHI của quý vị
- Thực hiện những thay đổi đối với PHI của quý vị
- Đề nghị chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị theo một số cách nhất định
- Nhận danh sách những người hoặc nơi chúng tôi đã cung cấp PHI của quý vị

Cách Molina bảo vệ PHI của quý vị

PHI có thể ở dạng văn bản, lời nói hoặc kỹ thuật số. Chúng tôi bảo vệ PHI của quý vị bằng cách:

- Đưa ra các chính sách và quy trình để bảo vệ quý vị
- Hạn chế nhân viên có thể nhìn thấy PHI
- Đào tạo nhân viên của chúng tôi về cách bảo vệ và bảo mật PHI (thông tin liên lạc bằng văn bản và bằng lời nói)
- Yêu cầu có sự đồng ý bằng văn bản để tuân theo các chính sách và thủ tục
- Bảo mật PHI kỹ thuật số bằng tường lửa và mật khẩu

Theo quy định của pháp luật, chúng tôi phải:

- Giữ kín PHI của quý vị;
- Cho bạn biết nếu có bất kỳ vi phạm nào đối với PHI không được bảo mật của quý vị
- Không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin di truyền của quý vị cho mục đích bảo hiểm;
- Không sử dụng dữ liệu về chủng tộc, dân tộc hoặc ngôn ngữ của quý vị để bảo hiểm hoặc từ chối bảo hiểm
- Tuân theo **Thông báo về cách bảo vệ quyền riêng tư** (NPP) của chúng tôi

Quý vị có thể làm gì nếu cảm thấy quyền riêng tư của mình chưa được bảo vệ?

- Gọi hoặc viết thư cho Molina và nộp đơn khiếu nại
- Nộp đơn than phiền với Department of Health and Human Services (Sở Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ)

Thông tin trên chỉ là nội dung tóm tắt. Để tìm hiểu thêm về cách chúng tôi sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị, hãy xem NPP của chúng tôi tại địa chỉ [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Quý vị cũng có thể gọi tới Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng - 6 giờ 30 chiều, để yêu cầu nhận bản sao.

Quyền và trách nhiệm của quý vị

Quý vị cần biết các quyền và trách nhiệm của mình. Qua đó, quý vị, gia đình quý vị, nhà cung cấp của quý vị và Molina đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết.

Quý vị có quyền:

- Nhận thông tin thực tế về Molina, các dịch vụ và nhà cung cấp của chúng tôi cũng như các quyền và trách nhiệm của quý vị.
- Quyền riêng tư và được đối xử tôn trọng và đàng hoàng.
- Giúp đưa ra quyết định với nhà cung cấp của quý vị về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể từ chối điều trị.
- Yêu cầu một bản sao hồ sơ y tế của quý vị.
- Yêu cầu thay đổi hoặc sửa hồ sơ y tế của quý vị.
- Thảo luận các lựa chọn điều trị của quý vị với bác sĩ của quý vị theo cách quý vị hiểu và tham gia vào việc thực hiện các mục tiêu điều trị mà cả hai bên đều đồng ý. Chi phí hoặc quyền lợi bảo hiểm không quan trọng.
- Cho biết bất kỳ khiếu nại hoặc gửi kháng nghị nào về Molina hoặc dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được.
- Sử dụng quyền của hội viên mà không sợ kết quả tiêu cực.
- Nhận các quyền và trách nhiệm của quý vị mỗi năm.
- Đề nghị những thay đổi đối với chính sách về quyền và trách nhiệm của chúng tôi.



Quý vị cũng có trách nhiệm:

- Cung cấp tất cả thông tin mà Molina và các nhà cung cấp của quý vị cần để chăm sóc cho quý vị.
- Hiểu rõ tình trạng sức khỏe của quý vị.
- Tham gia vào các mục tiêu điều trị mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đồng ý.
- Tuân theo kế hoạch điều trị cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.
- Duy trì việc khám bác sĩ và đúng giờ. Nếu quý vị sẽ đến trễ hoặc không thể tới, hãy gọi điện đến văn phòng ngay lập tức.

Hãy truy cập MolinaHealthcare.com để xem **Sổ tay Hội viên** có danh sách đầy đủ các quyền và trách nhiệm của quý vị hoặc gọi tới Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7 giờ 30 sáng – 6 giờ 30 chiều, để yêu cầu nhận bản sao.

Ý kiến thứ hai

Nếu quý vị không đồng ý với kế hoạch chăm sóc của nhà cung cấp của quý vị, quý vị có quyền nhận được ý kiến thứ hai. Quý vị có thể nói chuyện với một nhà cung cấp khác trong mạng lưới. Quý vị cũng có thể nói chuyện với một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của chúng tôi miễn phí. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711), Thứ Hai-Thứ Sáu, 7:30 sáng – 6:30 chiều.

Khiếu nại và kháng nghị

Nếu quý vị có vấn đề với dịch vụ hoặc chăm sóc y tế của mình, quý vị có quyền nộp đơn than phiền (khiếu nại) hoặc kháng nghị.

Gửi khiếu nại về những thứ như:

- Dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được từ nhà cung cấp hoặc bệnh viện của quý vị
- Thời gian cần để đặt hẹn hoặc khám với nhà cung cấp
- Nhà cung cấp có sẵn trong khu vực của quý vị

Nộp đơn kháng nghị khi quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc:

- Dừng, thay đổi, tạm ngừng, giảm hoặc từ chối dịch vụ
- Từ chối thanh toán cho dịch vụ

Quý vị có thể yêu cầu xem xét nhanh nếu quyết định nói trên làm cho cuộc sống hoặc sức khỏe của quý vị gặp rủi ro. Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang với Thẩm Phán Luật Hành Chính Tiểu Bang nếu kháng nghị của quý vị bị từ chối.

Hãy truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) hoặc xem [Sổ tay Hội viên](#) để đọc về:

- Khiếu nại và kháng nghị
- Ai có thể nộp đơn khiếu nại và kháng nghị
- Quy trình, quyền và khung thời gian của Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang

Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711).

Quyền kháng cáo quyết định từ chối

Quyết định từ chối là gì?

Quyết định từ chối có nghĩa là chúng tôi sẽ không thanh toán cho dịch vụ hoặc hóa đơn. Nếu chúng tôi từ chối dịch vụ của quý vị, quý vị có quyền tìm hiểu lý do tại sao dịch vụ đã bị từ chối. Quý vị có quyền kháng nghị.

Nếu chúng tôi từ chối dịch vụ của quý vị, quý vị sẽ nhận được thư cho quý vị biết lý do. Thư này sẽ cho quý vị biết về quyền kháng nghị của quý vị. Quý vị có thể đọc về các quyền này trong [Sổ tay Hội viên của quý vị](#). Quý vị có thể tìm hiểu cách nộp kháng nghị tại [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com). Dịch vụ Hội viên cũng có thể giúp quý vị nộp đơn kháng cáo.

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu xét duyệt độc lập. Các nhà cung cấp bên ngoài Molina sẽ xem xét tất cả các thông tin và quyết định. Molina sẽ theo dõi phát hiện này.

Quyền của quý vị đối với Chỉ thị Trước

Quý vị có quyền chấp nhận hoặc từ chối điều trị do nhà cung cấp cung cấp. Nếu quý vị không thể thông báo cho nhà cung cấp điều quý vị muốn, quý vị cần thực hiện mong muốn của mình. Điều quan trọng là phải có Chỉ thị Trước. Quý vị có thể có một người để chăm sóc sức khỏe y tế và tinh thần.

Chỉ thị Trước là hình thức pháp lý cho nhà cung cấp biết loại hình chăm sóc mà quý vị muốn nếu quý vị không thể tự mình lên tiếng. Viết Chỉ Thị Trước trước khi quý vị gặp trường hợp cấp cứu. Điều này không cho những người khác đưa ra quyết định quan trọng về sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự đưa ra quyết định. Có nhiều loại Chỉ thị Trước khác nhau. Ví dụ như:

- Giấy Ủy quyền Chăm sóc Sức khỏe
- Chỉ thị y tế cá nhân

Quý vị lựa chọn có Chỉ thị Trước. Không ai có thể từ chối sự chăm sóc của quý vị dựa trên việc quý vị có hay không. Để giúp đưa ra quyết định về việc chăm sóc cho quý vị, hãy nói chuyện với người mà quý vị tin tưởng. Đây có thể là thành viên gia đình hoặc bạn bè. Quý vị cũng có thể nói chuyện với luật sư hoặc bác sĩ chăm sóc chính của quý vị.

Gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số (800) 869-7165 (TTY 711) để được trợ giúp nhận Chỉ thị Trước tuân thủ pháp luật của tiểu bang.

Nếu quý vị đã ký Giấy Chỉ Thị Trước và cho rằng nhà cung cấp của quý vị đã không thực hiện theo mong muốn của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Hãy truy cập [MolinaHealthcare.com](https://www.molinahealthcare.com) hoặc gọi tới Ban Dịch vụ Hội viên để biết thông tin chi tiết.

