



## Cẩm nang Hội viên

Những điều quý vị cần biết về quyền lợi của quý vị

Chứng từ Bảo hiểm (EOC) kết hợp của Aetna Better Health of California và Mẫu Tiết lộ 2023

Quận San Diego và Sacramento

[AetnaBetterHealth.com/California](https://AetnaBetterHealth.com/California)

1144900-09-CAV A (Rev 3/23)



Aetna Better Health® of California



---

# Những ngôn ngữ khác và định dạng

---

## Những ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Cẩm nang Hội viên này và các tài liệu khác của chương trình bằng những ngôn ngữ khác. Chúng tôi sẽ cung cấp bản dịch bằng văn bản do những biên dịch có trình độ thực hiện. Gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711). Cuộc gọi này là miễn phí. Đọc Cẩm nang Hội viên này để hiểu thêm về các dịch vụ trợ giúp ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn dịch vụ thông dịch viên và dịch thuật.

---

## Những định dạng khác

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi braille, bản in khổ lớn phong chữ 20, âm thanh và các định dạng điện tử dễ tiếp cận. Gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711). Cuộc gọi này là miễn phí.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Dịch vụ thông dịch viên

Aetna Better Health of California cung cấp dịch vụ thông dịch miệng do thông dịch viên có chuyên môn đảm nhiệm, phục vụ 24 giờ, miễn phí. Quý vị không cần nhờ thân nhân hay bạn bè thông dịch cho quý vị. Chúng tôi không khuyến khích sử dụng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ khi đó là trường hợp khẩn cấp. Các dịch vụ thông dịch viên, ngôn ngữ và văn hóa được cung cấp miễn phí cho quý vị. Dịch vụ trợ giúp khả dụng 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Để được trợ giúp về ngôn ngữ hoặc nhận cẩm nang này bằng một ngôn ngữ khác, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Cuộc gọi này là miễn phí.

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-855-772-9076 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-855-772-9076 (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711). تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Հայերեն պիտակ (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանզահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

**简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

**ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Eastern Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ

**हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

**Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-855-772-9076 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-855-772-9076 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-855-772-9076 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

**한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

**ແຫກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ຫາຕີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລະ ຜູ້ເສຍສາຍທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ຫາຕີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

**Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-772-9076 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-772-9076 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

**ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (TTY: 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

### Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

### Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

### Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-855-772-9076 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

### แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-772-9076 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# Chào mừng quý vị đến với Aetna Better Health of California!

Cảm ơn quý vị đã tham gia chương trình Aetna Better Health of California. Aetna Better Health of California là chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có bảo hiểm Medi-Cal. Aetna Better Health of California cộng tác với Tiểu bang California để giúp cho quý vị có được những dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Aetna Better Health of California có một hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ sẵn sàng chăm sóc sức khỏe cho quý vị khi quý vị cần. Aetna Better Health of California có khi ký hợp đồng trực tiếp với các nhà cung cấp dịch vụ và có khi chúng tôi làm việc với các Hiệp hội bác sĩ hành nghề độc lập (Independent Physician Association, IPA). Quý vị có thể xem thêm thông tin về IPA trong phần IPA.

---

## Cẩm nang Hội viên

Cẩm nang Hội viên này trình bày về bảo hiểm của quý vị qua Aetna Better Health of California. Xin quý vị đọc kỹ toàn phần cẩm nang này. Sau khi đọc xong, quý vị sẽ hiểu rõ về quyền lợi bảo hiểm của quý vị và các dịch vụ của chương trình. Cẩm nang này cũng giải thích về các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách hội viên của chương trình Aetna Better Health of California. Nếu quý vị có nhu cầu sức khỏe đặc biệt, xin quý vị đọc kỹ những phần áp dụng cho trường hợp của quý vị.

Cẩm nang Hội viên này còn gọi là Tổng hợp Chứng từ Bảo hiểm (EOC) và Bản điều lệ chương trình. Tài liệu này là bản tóm lược các quy tắc và chính sách của Aetna Better Health of California và căn cứ theo hợp đồng giữa Aetna Better Health of California và Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, hãy gọi Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 (TTY 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



## Chào mừng quý vị đến với Aetna Better Health of California!

Gọi 1-855-772-9076 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711) để yêu cầu một bản sao hợp đồng giữa Aetna Better Health of California và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao khác của Cẩm nang Hội viên miễn phí hoặc truy cập trang web của Aetna Better Health of California tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) to view the Member

Cẩm nang. Quý vị cũng có thể yêu cầu, miễn phí, bản sao thủ tục và chính sách hành chính và lâm sàng không độc quyền của Aetna Better Health of California hoặc cách tiếp cận thông tin này trên trang web của Aetna Better Health of California.

---

### Liên hệ với chúng tôi

Aetna Better Health of California sẵn sàng giúp đỡ. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này là miễn phí.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào vào địa chỉ [aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california)

Xin cảm ơn,

Aetna Better Health of California  
10260 Meanley Drive, San Diego, CA 92131



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# Mục lục

<b>Những ngôn ngữ khác và định dạng.....</b>	<b>1</b>
Những ngôn ngữ khác.....	1
Những định dạng khác .....	1
Dịch vụ thông dịch viên .....	2
<b>Chào mừng quý vị đến với Aetna Better Health of California! .....</b>	<b>6</b>
Cắm nang Hội viên .....	6
Liên hệ với chúng tôi .....	7
<b>Mục lục.....</b>	<b>8</b>
<b>1. Khởi đầu với tư cách hội viên .....</b>	<b>11</b>
Cách thức để được trợ giúp .....	11
Ai có thể trở thành hội viên của chương trình .....	12
Thẻ nhận dạng (ID) .....	12
<b>2. Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.....</b>	<b>14</b>
Tổng quát về chương trình bảo hiểm y tế.....	14
Chương trình bảo hiểm của quý vị hoạt động như thế nào .....	16
Đổi chương trình bảo hiểm y tế .....	16
Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc ra khỏi California .....	17
Trường hợp được tiếp tục chăm sóc.....	18
Chi phí .....	21
<b>3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc.....</b>	<b>24</b>
Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe .....	24
Bác sĩ Chăm sóc Chính (Primary Care Provider, PCP).....	25
Mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ .....	29
Các buổi hẹn .....	36
Đến cuộc hẹn của quý vị .....	37
Hủy và xếp lại lịch.....	37
Thanh toán .....	37
Giấy giới thiệu .....	39



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Phê duyệt trước (cho phép trước).....	40
Ý kiến y khoa thứ hai.....	42
Chăm sóc nhạy cảm.....	43
Chăm sóc khẩn cấp.....	45
Chăm sóc cấp cứu.....	47
Đường dây y tá tư vấn.....	48
Chỉ thị trước.....	49
Hiển mô và nội tạng.....	49
<b>4. Quyền lợi và dịch vụ.....</b>	<b>50</b>
Các dịch vụ được chương trình sức khỏe của quý vị bao trả.....	50
Các quyền lợi Medi-Cal được bao trả bởi Aetna Better Health of California.....	53
Các chương trình và quyền lợi khác của Aetna Better Health of California.....	75
Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác.....	79
Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua Aetna Better Health of California hoặc Medi-Cal.....	84
Đánh giá về công nghệ mới và hiện có.....	84
<b>5. Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên.....</b>	<b>86</b>
Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi).....	86
Các buổi khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc dự phòng cho trẻ em.....	87
Sàng lọc nhiễm độc chì trong máu.....	88
Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc cho trẻ em và thanh thiếu niên.....	89
Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận qua Medi-Cal Trả Phí Theo Từng Dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình khác.....	89
<b>6. Báo cáo và giải quyết vấn đề.....</b>	<b>92</b>
Khiếu nại.....	93
Kháng nghị.....	95
Quý vị phải làm gì nếu không đồng ý với quyết định kháng nghị.....	96
Khiếu nại và Đánh giá Y tế Độc lập (IMR) với Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý.....	97
Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.....	98
Lừa đảo, lãng phí và lạm dụng.....	100



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

<b>7. Quyền và trách nhiệm của quý vị .....</b>	<b>102</b>
Các quyền của quý vị .....	102
Trách nhiệm của quý vị .....	104
Thông báo không phân biệt đối xử .....	105
Cách thức tham gia hoạt động với tư cách hội viên .....	107
Thông báo về thực hành quyền riêng tư .....	108
Thông báo về luật pháp .....	114
Thông báo về Medi-Cal với tư cách là cơ quan trả tiền sau cùng, bảo hiểm sức khỏe khác và bồi thường sau sai lầm .....	115
Thông báo về việc thu hồi chi phí từ gia tài thừa kế .....	116
Thông báo về Quyết định .....	116
<b>8. Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết .....</b>	<b>118</b>
Những số điện thoại quan trọng .....	118
Các thuật ngữ cần biết .....	118



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# 1. Khởi đầu với tư cách hội viên

## Cách thức để được trợ giúp

Aetna Better Health of California muốn quý vị hài lòng với dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc gì hay có lo lắng gì về chăm sóc dành cho mình, Aetna Better Health of California muốn lắng nghe phản hồi của quý vị!

## Dịch vụ Hội viên

Ban dịch vụ hội viên của Aetna Better Health of California sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Aetna Better Health of California có thể:

- Trả lời các câu hỏi về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị và các dịch vụ được Aetna Better Health of California bao trả
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP)
- Cho quý vị biết cách thức nhận được sự chăm sóc quý vị cần
- Giúp quý vị nhận được các dịch vụ thông dịch nếu quý vị không biết Tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận được thông tin, tài liệu bằng các ngôn ngữ và định dạng khác
- Giúp quý vị nộp đơn khiếu nại
- Giúp quý vị yêu cầu Thẻ Nhận diện và/hoặc Tài liệu Hội viên
- Giúp quý vị ghi danh thông qua Cổng thông tin Hội viên
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ chuyên chở cho các cuộc hẹn cần thiết về mặt y tế

Nếu quý vị cần được giúp đỡ, xin gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Cuộc gọi này là miễn phí. Aetna Better Health of California phải đảm bảo rằng quý vị chỉ phải đợi dưới 10 phút khi gọi.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến bất cứ lúc nào vào địa chỉ [aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Ai có thể trở thành hội viên của chương trình

Quý vị có thể đủ điều kiện tham gia Aetna Better Health of California vì quý vị đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và sống tại Quận San Diego hoặc Sacramento. Quý vị có thể liên hệ với quận của mình theo số 1-866-262-9881 đối với quận San Diego hoặc 916-874-3100 đối với quận Sacramento. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện hưởng Medi-Cal qua chương trình An sinh xã hội bởi vì quý vị đang nhận được SSI/SSP.

Nếu quý vị có thắc mắc về việc ghi danh, vui lòng gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>. Nếu có thắc mắc về An sinh Xã hội, vui lòng gọi Cơ quan quản lý An sinh Xã hội theo số 1-800-772-1213. Hoặc truy cập <https://www.ssa.gov/locator/>.

### Chương trình Medi-Cal chuyển tiếp

Chương trình Medi-Cal chuyển tiếp còn gọi là “Medi-Cal dành cho người có việc làm”. Quý vị có thể hưởng chương trình Medi-Cal Chuyển tiếp nếu quý vị không còn được hưởng Medi-Cal vì:

- Quý vị lãnh lương nhiều hơn.
- Gia đình của quý vị nhận được tiền cấp dưỡng con cái hay cấp dưỡng cho vợ/chồng nhiều hơn.

Quý vị có thể đặt câu hỏi về tính đủ điều kiện hưởng Medi-Cal Chuyển tiếp tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh quận của mình theo địa chỉ

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> hoặc gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

---

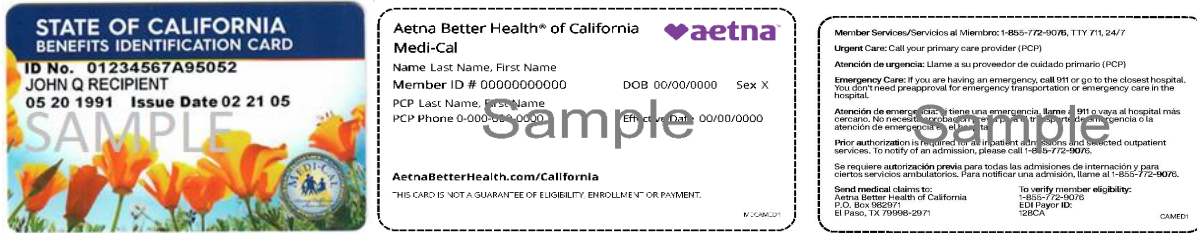
## Thẻ nhận dạng (ID)

Là hội viên Aetna Better Health of California, quý vị sẽ được cấp thẻ ID của Aetna Better Health of California. Quý vị phải trình thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California và Thẻ ID Quyền lợi Medii-Cal (Benefits Identification Card, BIC) mà Tiểu bang California gửi cho quý vị, khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào hay khi lấy thuốc theo toa. Quý vị nên luôn mang theo tất cả các thẻ bảo hiểm sức khỏe bên mình. Sau đây là ảnh mẫu thẻ BIC và thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California để quý vị biết chúng trông như thế nào:



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# 1 | Khởi đầu với tư cách hội viên



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California trong vòng vài tuần sau khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hư, mất hay bị đánh cắp, xin hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên ngay. Aetna Better Health of California sẽ gửi miễn phí thẻ mới cho quý vị. Gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## 2. Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

### Tổng quát về chương trình bảo hiểm y tế

Aetna Better Health of California là chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có Medi-Cal tại San Diego và Sacramento. Aetna Better Health of California cộng tác với Tiểu bang California để giúp cho quý vị có được những dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Quý vị có thể nói chuyện với đại diện Ban Dịch vụ Hội viên của Aetna Better Health of California để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm y tế và cách sử dụng chương trình. Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711).

### Khi bảo hiểm của quý vị bắt đầu và chấm dứt

Khi quý vị ghi danh tham gia Aetna Better Health of California, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ ID trong vòng hai tuần kể từ ngày quý vị ghi danh. Quý vị phải trình thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California và Thẻ ID quyền lợi Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào hay lấy thuốc theo toa.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn hàng năm. Nếu văn phòng quận tại địa phương của quý vị không thể gia hạn bảo hiểm Medi-Cal của quý vị bằng cách sử dụng các nguồn thông tin điện tử, quận sẽ gửi cho quý vị biểu mẫu gia hạn Medi-Cal. Quý vị vui lòng hoàn thành biểu mẫu này và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh của quận tại địa phương của mình. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình trực tuyến, trực tiếp, hoặc qua điện thoại hoặc các phương tiện điện tử khác nếu có ở quận của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Aetna Better Health of California của mình và chọn chương trình bảo hiểm y tế khác bất cứ lúc nào. Để được giúp đỡ trong việc chọn một chương trình mới, gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711). Hoặc truy cập [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov). Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Medi-Cal của mình.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



## 2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Aetna Better Health of California là một chương trình bảo hiểm y tế dành cho hội viên Medi-Cal tại Quận San Diego và Sacramento.

Quý vị có thể tìm văn phòng tại địa phương tại địa chỉ

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

Tình trạng hội đủ điều kiện của Aetna Better Health of California có thể chấm dứt nếu bất kỳ điều nào sau đây là đúng:

- Quý vị chuyển ra khỏi quận San Diego hoặc Sacramento
- Quý vị không còn được hưởng Medi-Cal
- Nếu quý vị đủ điều kiện tham gia một chương trình miễn trừ yêu cầu quý vị phải ghi danh FFS Medi-Cal.
- Quý vị đang ở trong trại giam hoặc nhà tù

Nếu quý vị mất bảo hiểm Medi-Cal Aetna Better Health of California, quý vị vẫn có thể đủ điều kiện nhận bảo hiểm Medi-Cal Trả phí Theo từng Dịch vụ (FFS). Nếu quý vị không chắc còn được bảo hiểm bởi Aetna Better Health of California hay không, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

### **Những cân nhắc đặc biệt đối với Người Mỹ Bản địa trong chương trình chăm sóc có quản lý**

Người Mỹ Bản địa có quyền không ghi danh vào chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal hoặc có quyền rời khỏi chương trình chăm sóc có quản lý của Medi-Cal của mình và trở lại tham gia chương trình Medi-Cal FFS bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì.

Nếu quý vị là người Mỹ bản xứ, quý vị có quyền nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe dành cho Người bản xứ (IHCP). Quý vị cũng có thể tiếp tục ở lại hoặc hủy ghi danh khỏi chương trình Aetna Better Health of California trong thời gian quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại những địa điểm này. Để biết thông tin về ghi danh và hủy ghi danh, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Chương trình bảo hiểm của quý vị hoạt động như thế nào

Aetna Better Health of California là một chương trình bảo hiểm y tế chăm sóc được quản lý có hợp đồng với DHCS. Aetna Better Health of California làm việc với bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong khu vực phục vụ của Aetna Better Health of California để chăm sóc sức khỏe cho quý hội viên. Khi là hội viên chương trình Aetna Better Health of California, quý vị có thể đủ điều kiện nhận thêm một số dịch vụ thông qua Medi-Cal FFS. Chúng bao gồm các loại thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú, thuốc không kê toa và một số nguồn tiếp liệu y tế thông qua FFS Medi-Cal Rx. Để liên hệ FFS Medi-Cal RX, gọi số 1-800-977-2273.

Ban Dịch vụ Hội viên sẽ cho quý vị biết Aetna Better Health of California hoạt động như thế nào, làm thế nào để được cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần, cách đặt lịch hẹn khám theo thời gian tiêu chuẩn, cách yêu cầu dịch vụ thông dịch miễn phí, và cách tìm xem quý vị có đủ điều kiện nhận dịch vụ vận chuyển hay không.

Để biết thêm chi tiết, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm hiểu thông tin về dịch vụ hội viên trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Đổi chương trình bảo hiểm y tế

Quý vị có thể rời Aetna Better Health of California và tham gia vào chương trình bảo hiểm y tế khác bất cứ lúc nào. Gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711) để chọn chương trình mới. Quý vị có thể gọi trong khoảng thời gian từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc truy cập <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>.

Mất tối đa 30 ngày để xử lý yêu cầu rời khỏi Aetna Better Health of California của quý vị và ghi danh vào một chương trình khác tại quận của quý vị nếu yêu cầu của quý vị không có vấn đề gì. Để tìm hiểu về trạng thái yêu cầu của quý vị, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

Nếu quý vị muốn rời Aetna Better Health of California sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu Health Care Options cho phép quý vị hủy ghi danh khỏi chương trình cấp tốc (nhanh). Nếu lý do quý vị yêu cầu đáp ứng được các quy định của việc rút tên cấp tốc ra khỏi chương trình, quý vị sẽ nhận được thư cho biết rằng quý vị đã được rút tên ra khỏi chương trình.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Hội viên có thể yêu cầu rút tên cấp tốc ra khỏi chương trình bao gồm, nhưng chỉ gồm, trẻ em nhận các dịch vụ theo Chương trình tạm nuôi hoặc Chương trình trợ giúp nhận con nuôi, hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, và hội viên đã tham gia chương trình Medicare hoặc Medi-Cal khác, hoặc chương trình chăm sóc có quản lý thương mại khác.

Quý vị có thể trực tiếp đến văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh tại quận của mình để yêu cầu rời khỏi Aetna Better Health of California. Quý vị có thể tìm văn phòng tại địa phương tại địa chỉ <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>. Hoặc gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).

---

## Sinh viên chuyển đến một quận mới hoặc ra khỏi California

Những người ghi danh trong chương trình Medi-Cal được cung cấp dịch vụ chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp trong toàn tiểu bang, bất kể họ sống trong quận nào. Dịch vụ chăm sóc định kỳ và dự phòng chỉ được đài thọ tại quận cư trú của các em. Nếu các em chuyển đến một quận mới thuộc California để học cao hơn, gồm cả đại học, Aetna Better Health of California sẽ đài thọ cho các dịch vụ phòng cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở quận mới này. Các em cũng có thể nhận được dịch vụ chăm sóc định kỳ hoặc dự phòng tại quận mới của mình nhưng phải thông báo cho MCP. Xem phần bên dưới để biết thêm thông tin.

Nếu các em đã ghi danh tham gia chương trình Medi-Cal và theo học tại một quận khác với nơi cư trú của mình tại California, các em không cần phải nộp đơn ghi danh Medi-Cal tại quận đó.

Khi các em rời khỏi gia đình tạm thời để đi học đại học tại một quận khác thuộc California, các em có hai lựa chọn. Các em có thể:

- Báo cho văn phòng quận tại địa phương là các em tạm thời dời chỗ ở để đi học tại một cơ sở giáo dục cao hơn và cung cấp địa chỉ của các em tại quận mới. Văn phòng quận sẽ cập nhật hồ sơ của các em, ghi địa chỉ mới của các em và mã số của quận vào trong cơ sở dữ liệu của Tiểu bang. Sử dụng lựa chọn này nếu quý vị muốn được chăm sóc định kỳ hoặc phòng ngừa tại quận mới của mình. Các em có thể phải thay đổi các chương trình bảo hiểm y tế nếu Aetna Better Health of California không hoạt động tại quận nơi các em sẽ theo học đại học. Nếu có thắc mắc và để tránh bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc ghi danh chương trình bảo hiểm y tế mới, hãy gọi Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### HOẶC

- Quyết định không đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe khi các em tạm thời dời chỗ ở để đi học đại học tại quận mới. Trong trường hợp này, các em chỉ được cung cấp dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp tại quận mới đối với một số tình trạng. Để tìm hiểu thêm, hãy chuyển đến Chương 3, “Cách thức để được chăm sóc sức khỏe”. Đối với các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa hay định kỳ, các em sẽ phải dùng hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ thường lệ thuộc Aetna Better Health of California trong quận nơi gia đình các em đang sống.

Nếu các em tạm thời rời California để đi học đại học tại tiểu bang khác và các em muốn giữ lại bảo hiểm Medi-Cal của mình, hãy liên hệ với nhân viên phụ trách hội đủ điều kiện tại văn phòng quận địa phương của các em. Miễn là quý vị hội đủ điều kiện, Medi-Cal sẽ đài thọ các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp ở một tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu phải nhập viện tại Canada và Mexico nếu dịch vụ được phê duyệt và bác sĩ và bệnh viện đáp ứng các quy tắc của Medi-Cal. Các dịch vụ chăm sóc định kỳ và chăm sóc phòng ngừa, bao gồm thuốc kê toa, không được đài thọ bên ngoài California. Nếu quý vị muốn tham gia Medicaid ở một tiểu bang khác, quý vị sẽ cần phải nộp đơn ghi danh ở tiểu bang đó. Quý vị sẽ không đủ điều kiện nhận Medi-Cal và Aetna Better Health of California sẽ không chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Medi-Cal không bao trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada và Mexico như đã ghi chú ở Chương 3.

---

## Trường hợp được tiếp tục chăm sóc

### Tiếp tục Chăm sóc đối với Nhà cung cấp không thuộc chương trình

Là hội viên của Aetna Better Health of California, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California. Để xem một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California hay không, hãy truy cập [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider).

Trong một số trường hợp, quý vị có thể đến nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California nếu quý vị đã chuyển từ một chương trình khác hoặc dịch vụ tính phí (FFS) hoặc nhà cung cấp đã từng nằm trong mạng lưới. Điều này được gọi là trường hợp được tiếp tục chăm sóc.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## 2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Gọi cho Aetna Better Health of California và cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết quý vị có quyền tiếp tục chăm sóc hay không. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc liên tục, tối đa 12 tháng hoặc hơn trong một số trường hợp, nếu tất cả những điều sau đây đều đúng:

- Quý vị đang có mối quan hệ với nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình, trước khi ghi danh vào Aetna Better Health of California
- Nhà cung cấp dịch vụ ngoài chương trình đã thăm khám cho quý vị ít nhất một lần trong mười hai (12) tháng trước khi quý vị ghi danh Aetna Better Health of California để thăm khám phi cấp cứu
- Nhà cung cấp ngoài chương trình sẵn sàng làm việc với Aetna Better Health of California và đồng ý với các yêu cầu và thanh toán dịch vụ theo hợp đồng của Aetna Better Health of California
- Nhà cung cấp ngoài chương trình đáp ứng các tiêu chuẩn chuyên môn của Aetna Better Health of California

Gọi cho dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-90761 / 855-772-9076 (TTY 711) để biết thêm thông tin.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không gia nhập mạng lưới của Aetna Better Health of California khi hết 12 tháng, không đồng ý với mức thanh toán của Aetna Better Health of California hoặc không đáp ứng yêu cầu về chất lượng chăm sóc thì quý vị sẽ phải đổi sang nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Aetna Better Health of California. Gọi cho dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076/ (TTY 711) để thảo luận về các lựa chọn của quý vị.

### Tiếp tục Chăm sóc

Là hội viên của Aetna Better Health of California, quý vị sẽ nhận được dịch vụ Medi-Cal từ các nhà cung cấp thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California. Trong một số trường hợp, quý vị có thể tiếp tục nhận được các dịch vụ của Medi-Cal nếu quý vị đang được điều trị cho một số tình trạng sức khỏe cụ thể và nhà cung cấp không thuộc chương trình không sẵn sàng tiếp tục cung cấp các dịch vụ hoặc không đồng ý với các yêu cầu hợp đồng, thanh toán hoặc các điều khoản chăm sóc khác của Aetna Better Health of California, thì quý vị sẽ không thể tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp đó. Tuy nhiên, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp khác trong mạng lưới của Aetna Better Health of California.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## 2 | Về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Các dịch vụ mà Aetna Better Health of California cung cấp cho trường hợp được tiếp tục chăm sóc bao gồm nhưng không giới hạn:

- Tình trạng cấp tính (một vấn đề y tế cần được trợ giúp nhanh chóng) – miễn là tình trạng này kéo dài.
- Tình trạng thể chất và hành vi mạn tính (một vấn đề y tế mà quý vị mắc phải trong thời gian dài) – trong một khoảng thời gian cần thiết để kết thúc quá trình điều trị và để sắp xếp chuyển giao an toàn cho một bác sĩ mới trong mạng lưới của Aetna Better Health of California.
- Mang thai – trong suốt thai kỳ và trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ.
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần thai sản trong tối đa 12 tháng kể từ khi chẩn đoán hoặc từ khi kết thúc thai kỳ, tùy trường hợp nào đến sau.
- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ sơ sinh đến 36 tháng tuổi trong tối đa 12 tháng kể từ ngày bắt đầu bảo hiểm hoặc ngày kết thúc hợp đồng của nhà cung cấp dịch vụ với Aetna Better Health of California.
- Bệnh giai đoạn cuối (một vấn đề y tế đe dọa tính mạng) – trong khoản thời gian diễn tiến của bệnh. Việc hoàn thành các dịch vụ được đài thọ có thể vượt quá mười hai (12) tháng kể từ thời điểm nhà cung cấp dịch vụ ngừng làm việc với Aetna Better Health of California.
- Thực hiện phẫu thuật hoặc thủ thuật y khoa khác do một nhà cung cấp không thuộc chương trình đảm nhiệm miễn là nó được bao trả, cần thiết về mặt y tế và được Aetna Better Health of California cho phép như một phần của quá trình điều trị có ghi hồ sơ và đã được nhà cung cấp khuyến cáo và ghi hồ sơ – phẫu thuật hoặc thủ thuật y khoa khác diễn ra trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng của nhà cung cấp hoặc 180 ngày kể từ ngày hiệu lực của bảo hiểm của hội viên mới.

Đối với những tình trạng khác có thể hội đủ điều kiện, vui lòng liên hệ Ban Dịch vụ Hội viên của Aetna Better Health of California.

Gọi cho ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY: 711) để được trợ giúp chọn một nhà cung cấp dịch vụ đã ký hợp đồng để tiếp tục chăm sóc quý vị hoặc nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc vấn đề nào trong việc nhận các dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp dịch vụ không còn nằm trong mạng lưới của Aetna Better Health of California.

Aetna Better Health of California không bắt buộc phải cung cấp dịch vụ chăm sóc liên tục đối với các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, thiết bị y tế lâu bền, dịch vụ chuyên chở các dịch vụ phụ trợ khác cũng như các nhà cung cấp dịch vụ không được đài thọ. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ tiếp tục chăm sóc và điều kiện đủ tiêu chuẩn, và tìm hiểu về tất cả các dịch vụ sẵn có, hãy gọi cho ban dịch vụ hội viên.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Chi phí

### Chi phí của hội viên

Aetna Better Health of California phục vụ cho những người đủ điều kiện hưởng Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên Aetna Better Health of California không phải thanh toán cho các dịch vụ được bao trả, phí bảo hiểm hoặc các khoản khấu trừ. Ngoại trừ trường hợp chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị phải được Aetna Better Health of California cho phép trước trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài mạng lưới của Aetna Better Health of California. Nếu quý vị không được cho phép trước và quý vị đến thăm khám một nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài mạng lưới để được chăm sóc trong trường hợp không phải là chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc nhạy cảm, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Vui lòng xem danh sách các dịch vụ được đài thọ trong phần “Quyền lợi và dịch vụ.” Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang web của Aetna Better Health of California tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### Dành cho các hội viên được chăm sóc lâu dài và chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả một phần chia sẻ chi phí hàng tháng cho các dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình. Mức phụ trả chi phí của quý vị sẽ tùy theo lợi tức và các nguồn hỗ trợ của quý vị. Mỗi tháng, quý vị sẽ chi trả các hóa đơn y tế của mình, bao gồm nhưng không giới hạn các hóa đơn Dịch vụ Hỗ trợ Dài hạn Có Quản lý (MLTSS), cho đến khi số tiền quý vị đã thanh toán bằng phần chia sẻ chi phí của quý vị. Sau đó, dịch vụ chăm sóc dài hạn của quý vị sẽ được Aetna Better Health of California đài thọ cho tháng đó. Quý vị sẽ không được Aetna Better Health of California đài thọ cho đến khi quý vị đã trả hết phần chia sẻ chi phí cho dịch vụ chăm sóc dài hạn của mình cho tháng đó.

### Các nhà cung cấp dịch vụ được trả tiền thế nào

Aetna Better Health of California trả tiền cho các nhà cung cấp dịch vụ bằng những cách thức sau đây:

- Thanh toán theo đầu người
  - Aetna Better Health of California trả tiền cho một số nhà cung cấp dịch vụ một số tiền nhất định mỗi tháng cho từng hội viên của Aetna Better Health of California. Trường hợp này gọi là trả theo hình thức đầu người. Aetna Better Health of California và các nhà cung cấp dịch vụ cùng quyết định số tiền này là bao nhiêu.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Các khoản thanh toán FFS
  - Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho hội viên của Aetna Better Health of California và sau đó gửi hóa đơn dịch vụ họ cung cấp cho Aetna Better Health of California. Đây được gọi là khoản thanh toán FFS. Aetna Better Health of California và các nhà cung cấp dịch vụ cùng quyết định lệ phí cho mỗi dịch vụ là bao nhiêu.

Để tìm hiểu thêm về cách Aetna Better Health of California thanh toán cho nhà cung cấp, gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711).

### **Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe**

Các dịch vụ được đài thọ là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Aetna Better Health of California chịu trách nhiệm chi trả. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các khoản phí dịch vụ hỗ trợ, đồng thanh toán hoặc phí đăng ký cho một dịch vụ được đài thọ, vui lòng không thanh toán hóa đơn đó. Vui lòng gọi ngay cho Ban Dịch vụ Thành viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711).

### **Yêu cầu Aetna Better Health of California hoàn lại các chi phí cho quý vị**

Nếu quý vị đã thanh toán các dịch vụ quý vị được cung cấp, quý vị có thể đủ điều kiện được bồi hoàn (hoàn trả) nếu quý vị đáp ứng **tất cả** những điều kiện dưới đây:

- Dịch vụ quý vị nhận được là dịch vụ được đài thọ mà Aetna Better Health of California chịu trách nhiệm thanh toán. Aetna Better Health of California sẽ không hoàn trả tiền cho quý vị cho dịch vụ không được Aetna Better Health of California đài thọ.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được đài thọ sau khi trở thành hội viên Aetna Better Health of California đủ điều kiện.
- Quý vị yêu cầu được trả lại tiền trong vòng một năm kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ được đài thọ.
- Quý vị cung cấp bằng chứng rằng quý vị đã chi trả cho dịch vụ được đài thọ, chẳng hạn như biên lai chi tiết từ nhà cung cấp dịch vụ.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được đài thọ từ một nhà cung cấp trong mạng lưới của Aetna Better Health of California đã ghi danh tham gia Medi-Cal. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị đã nhận các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới thực hiện mà không cần phê duyệt trước.
- Nếu dịch vụ được đài thọ thường yêu cầu phê duyệt trước, quý vị cung cấp bằng chứng từ nhà cung cấp dịch vụ cho thấy nhu cầu y tế đối với dịch vụ được



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



đài thọ.

Aetna Better Health of California sẽ gửi thư Thông báo về Quyết định hoàn tiền cho quý vị. Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nhà cung cấp dịch vụ đã ghi danh Medi-Cal phải hoàn lại cho quý vị toàn bộ số tiền mà quý vị đã chi trả. Nếu nhà cung cấp dịch vụ từ chối hoàn lại tiền cho quý vị, Aetna Better Health of California sẽ hoàn lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã chi trả. Chúng tôi phải hoàn lại tiền cho quý vị trong vòng 45 làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu. Nếu nhà cung cấp dịch vụ đã ghi danh Medi-Cal nhưng không thuộc mạng lưới Aetna Better Health of California và từ chối hoàn lại tiền cho quý vị, Aetna Better Health of California sẽ hoàn lại tiền cho quý vị, nhưng chỉ tối đa số tiền mà FFS Medi-Cal sẽ chi trả. Aetna Better Health of California sẽ hoàn lại cho quý vị toàn bộ số tiền chi phí tự trả cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hoặc một dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới cung cấp mà không cần phê duyệt trước. Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, Aetna Better Health of California sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị.

Aetna Better Health of California sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị nếu:

- Quý vị đã yêu cầu và nhận các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như các dịch vụ thẩm mỹ.
- Dịch vụ này là dịch vụ không được bao trả cho Aetna Better Health of California.
- Quý vị có Phần Chia sẻ Chi phí Medi-Cal chưa được đáp ứng.
- Quý vị đã thăm khám một bác sĩ không tham gia Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết quý vị muốn được thăm khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Nếu quý vị có Medicare Phần D, khoản đồng thanh toán cho thuốc kê toa được chương trình Medicare Phần D bao trả.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# 3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

## Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

### VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ BIẾT CHUYÊN VIÊN Y TẾ HAY NHÓM CHUYÊN VIÊN Y TẾ NÀO CÓ THỂ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CHO QUÝ VỊ

Quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ ngày ghi danh có hiệu lực. Luôn mang theo thẻ ID Aetna Better Health of California của quý vị, Thẻ ID Quyền lợi Medi-Cal (BIC), và bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác quý vị có. Không bao giờ cho ai khác dùng thẻ BIC hay thẻ ID Aetna Better Health of California của quý vị.

Hội viên mới có bảo hiểm Medi-Cal chỉ phải chọn nhà cung cấp chăm sóc chính (primary care provider, PCP) trong mạng lưới của Aetna Better Health of California. Hội viên mới có Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe toàn diện khác không phải chọn PCP. Mạng lưới của Aetna Better Health of California gồm các bác sĩ, bệnh viện và những nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với Aetna Better Health of California. Quý vị phải chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị trở thành hội viên của Aetna Better Health of California. Nếu quý vị không chọn PCP, Aetna Better Health of California sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hay nhiều PCP khác nhau cho những người trong gia đình có bảo hiểm Aetna Better Health of California miễn là PCP đó sẵn sàng.

Nếu quý vị đã có một bác sĩ mà quý vị muốn tiếp tục dùng, hoặc quý vị muốn tìm một bác sĩ PCP mới, quý vị có thể tìm trong Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ. Danh mục này chứa danh sách đầy đủ các PCP trong mạng lưới của Aetna Better Health of California. Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ có nhiều thông tin khác để giúp quý vị chọn PCP. Nếu quý vị cần Danh mục nhà cung cấp, gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm thấy Danh mục nhà cung cấp dịch vụ trên trang web của Aetna Better Health of California tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị không nhận được chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong hệ thống của Aetna Better Health of California, PCP của quý vị phải yêu cầu Aetna Better Health of California chấp thuận gửi quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Đây được gọi là giấy giới thiệu. Quý vị không cần được chấp thuận đến nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới để nhận các dịch vụ nhạy cảm được mô tả dưới tiêu đề “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Vui lòng đọc hết chương này để tìm hiểu thêm về PCP, Danh mục nhà cung cấp dịch vụ và hệ thống nhà cung cấp dịch vụ.

**Quyền lợi nhà thuốc hiện được quản lý thông qua chương trình Medi-Cal Rx Trả Phí Theo Từng Dịch vụ (FFS). Để tìm hiểu thêm, vui lòng đọc phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” trong Chương 4.**

## Bác sĩ Chăm sóc Chính (Primary Care Provider, PCP)

Quý vị phải chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ lúc ghi danh vào Aetna Better Health of California. Tùy theo tuổi hay giới tính của quý vị, quý vị có thể chọn bác sĩ đa khoa, bác sĩ sản/phụ khoa, bác sĩ gia đình, bác sĩ nội khoa hoặc bác sĩ nhi khoa làm bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị. Y tá điều dưỡng (nurse practitioner, NP), phụ tá bác sĩ (physician assistant, PA), hoặc y tá hộ sinh được chứng nhận cũng có thể làm PCP của quý vị. Nếu quý vị chọn NP hay PA hay y tá hộ sinh được chứng nhận, quý vị cũng có thể được chỉ định một bác sĩ để giám sát việc chăm sóc cho quý vị. Nếu quý vị tham gia cả Medicare lẫn Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe toàn diện khác, quý vị không cần phải chọn PCP.

Quý vị có thể chọn Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe dành cho Người Mỹ bản địa (IHCP), Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (Federally Qualified Health Center, FQHC) hoặc Y viện Nông thôn (Rural Health Clinics, RHC) làm PCP của quý vị. Tùy theo loại nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể chọn một bác sĩ PCP cho tất cả những người trong gia đình của quý vị là hội viên của Aetna Better Health of California, miễn là có sẵn PCP.

Lưu ý: Người Mỹ Bản địa có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 30 ngày kể từ lúc ghi danh vào chương trình, Aetna Better Health of California sẽ chỉ định một bác sĩ PCP cho quý vị. Nếu quý vị được chỉ định một PCP và muốn thay đổi, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Sự thay đổi này sẽ có hiệu lực vào ngày đầu của tháng kế tiếp.

Bác sĩ PCP của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về tiền sử bệnh và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc phòng bệnh và định kỳ quý vị cần
- Giới thiệu (gửi) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Thu xếp cho quý vị được chăm sóc tại bệnh viện nếu quý vị cần.

Quý vị có thể tìm PCP thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California trong Danh mục nhà cung cấp. Danh mục này chứa danh sách các IHCP, FQHC và RHC làm việc với Aetna Better Health of California.

Quý vị có thể xem Danh mục các nhà cung cấp thuộc Aetna Better Health of California trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider). Hoặc quý vị cũng có thể gọi điện yêu cầu gửi Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ qua bưu điện theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi để biết xem bác sĩ PCP mà quý vị muốn sử dụng có nhận bệnh nhân mới hay không.

### Chọn bác sĩ và những nhà cung cấp dịch vụ khác

Quý vị là người biết rõ nhất về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình nên tốt hơn hết là quý vị nên tự chọn bác sĩ PCP cho mình.

Tốt nhất là quý vị chỉ nên dùng một PCP để họ có thể hiểu rõ các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn đổi bác sĩ PCP mới thì quý vị có thể đổi bất cứ lúc nào. Quý vị phải chọn PCP trong hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ của Aetna Better Health of California và đang nhận bệnh nhân mới.

Bác sĩ PCP quý vị mới chọn sẽ trở thành bác sĩ gia đình cho quý vị bắt đầu từ ngày đầu của tháng kế tiếp sau khi quý vị đổi bác sĩ.

Để đổi PCP, vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711)

Aetna Better Health of California có thể thay PCP của quý vị nếu PCP này đang không nhận bệnh nhân mới, đã rời hệ thống của Aetna Better Health of California hoặc không chăm sóc cho bệnh nhân ở tuổi của quý vị, hoặc nếu có lo ngại về chất lượng với PCP này mà chưa được giải tỏa. Aetna Better Health of California hoặc PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang một PCP mới nếu quý vị không hòa hợp hay đồng ý với PCP của quý vị, hoặc nếu quý vị đi trễ hoặc bỏ hẹn. Nếu Aetna Better Health of California cần đổi PCP của quý vị, Aetna Better Health of California sẽ gửi thư báo cho quý vị biết.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu có thay đổi về PCP của quý vị, quý vị sẽ nhận được thư và thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California mới qua bưu điện. Trên thẻ sẽ có tên bác sĩ PCP mới của quý vị. Vui lòng gọi cho Ban Phục vụ hội viên nếu quý vị có thắc mắc gì về việc được cấp thẻ ID hội viên mới.

Một số điều cần suy nghĩ khi chọn một PCP:

- PCP có chăm sóc cho trẻ em không?
- PCP có làm việc tại phòng khám mà tôi muốn sử dụng không?
- Văn phòng của PCP có gần nhà, nơi làm việc hoặc trường học của con tôi không?
- Văn phòng của PCP có gần ở nơi tôi sống không và có dễ đến văn phòng của PCP không?
- Các bác sĩ và nhân viên có nói ngôn ngữ của tôi không?
- PCP có làm việc với bệnh viện mà tôi muốn không?
- PCP có cung cấp các dịch vụ mà tôi có thể cần không?
- Giờ làm việc của PCP có phù hợp với lịch trình của tôi không?

### Đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA)

Aetna Better Health of California khuyến nghị, với tư cách là hội viên mới, quý vị đi khám với PCP mới của mình trong vòng 120 ngày đầu để được đánh giá sức khỏe ban đầu (initial health assessment, IHA). Mục đích của buổi khám IHA là để giúp cho bác sĩ PCP tìm hiểu về tiền sử bệnh và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Bác sĩ PCP của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về tiền sử bệnh của quý vị hoặc yêu cầu quý vị điền một bản câu hỏi. Bác sĩ PCP của quý vị cũng có thể cho quý vị biết về những lớp học và cố vấn về giáo dục sức khỏe có thể hữu ích cho quý vị.

Khi quý vị gọi lấy hẹn khám IHA, nhớ cho nhân viên trả lời điện thoại biết quý vị là hội viên của Aetna Better Health of California. Cho nhân viên này biết số ID hội viên Aetna Better Health of California của quý vị.

Mang theo thẻ BIC và thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California khi đi khám. Khi đi khám, quý vị cũng nên mang theo danh sách các loại thuốc quý vị đang dùng và một số câu hỏi quý vị có thể có. Sẵn sàng nói chuyện với bác sĩ PCP về nhu cầu chăm sóc sức khỏe cũng như những vấn đề khiến quý vị lo lắng.

Nhớ gọi cho văn phòng bác sĩ PCP nếu quý vị đi trễ hoặc không thể giữ hẹn.

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Chăm sóc định kỳ

Chăm sóc định kỳ là sự chăm sóc sức khỏe thông thường. Sự chăm sóc này bao gồm cả chăm sóc phòng bệnh, còn gọi là chăm sóc lúc khỏe mạnh. Sự chăm sóc này sẽ giúp quý vị luôn khỏe mạnh và tránh bị bệnh. Chăm sóc phòng bệnh bao gồm khám định kỳ, cố vấn và giáo dục về sức khỏe. Trẻ em có thể nhận được các dịch vụ dự phòng sớm rất cần thiết như sàng lọc thính giác và thị giác, đánh giá quá trình phát triển và nhiều dịch vụ theo khuyến cáo trong hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)). Ngoài chăm sóc phòng bệnh, chăm sóc định kỳ cũng gồm cả việc chăm sóc khi quý vị bị bệnh. Aetna Better Health of California đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc định kỳ do PCP của quý vị cung cấp.

Bác sĩ PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp hầu hết dịch vụ chăm sóc định kỳ cho quý vị, bao gồm khám sức khỏe định kỳ, chích ngừa, điều trị, cho thuốc và cố vấn về các vấn đề y khoa
- Giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Giới thiệu (gửi) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần
- Yêu cầu cho quý vị chụp quang tuyến X, chụp quang tuyến vú hoặc làm xét nghiệm nếu quý vị cần

Khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc định kỳ, quý vị hãy gọi cho bác sĩ để lấy hẹn. Nhớ gọi cho bác sĩ PCP của quý vị trước khi quý vị cần được chăm sóc y khoa, trừ trường hợp cấp cứu. Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đi ngay đến phòng cấp cứu gần nhất.

Vui lòng đọc “Các quyền lợi và dịch vụ” và “Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên” trong cẩm nang này để biết thêm về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà chương trình bảo hiểm của quý vị đài thọ và những dịch vụ nào chương trình không đài thọ.

**Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ của Aetna Better Health of California có thể sử dụng các phương tiện và dịch vụ hỗ trợ để giao tiếp với người khuyết tật. Họ cũng có thể giao tiếp với quý vị bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác. Hãy cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc Aetna Better Health of California biết những gì quý vị cần.**



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ

Hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ là nhóm các bác sĩ, bệnh viện và những nhà cung cấp dịch vụ khác làm việc với Aetna Better Health of California. Quý vị sẽ được cung cấp hầu hết các dịch vụ được đài thọ qua hệ thống của Aetna Better Health of California.

Lưu ý: Người Mỹ Bản địa có thể chọn IHCP làm PCP của họ, ngay cả khi IHCP không thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California.

Nếu PCP của quý vị, bệnh viện hoặc một nhà cung cấp dịch vụ khác, vì lý do đạo đức nên không đồng ý cung cấp cho quý vị một dịch vụ được đài thọ nào đó, như dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hay phá thai, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Để biết thêm về việc không đồng ý cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức, hãy đọc phần “Không đồng ý cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức” ở phần sau của chương này.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không đồng ý cung cấp dịch vụ cho quý vị vì lý do đạo đức, họ có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác để cung cấp dịch vụ mà quý vị cần. Aetna Better Health of California cũng có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp thực hiện dịch vụ này.

### Nhà cung cấp trong mạng lưới

Quý vị sẽ dùng các nhà cung cấp dịch vụ thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị sẽ chăm sóc phòng bệnh và định kỳ cho quý vị. Quý vị cũng sẽ dùng các bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện và những nhà cung cấp dịch vụ khác thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California trong Danh mục nhà cung cấp.

Để yêu cầu Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Quý vị cũng có thể tìm Danh mục nhà cung cấp trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider). Để nhận bản sao Danh sách thuốc theo hợp đồng, gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và bấm phím 5 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

Quý vị phải nhận được phê duyệt trước (cho phép trước) từ Aetna Better Health of California trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của Aetna Better Health of California, bao gồm bên trong khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California, ngoại trừ những trường hợp sau:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp này hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California và cần chăm sóc khẩn cấp, trong trường hợp này quý vị có thể đến bất kỳ cơ sở chăm sóc khẩn cấp nào
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, trong trường hợp này quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp thuộc Medi-Cal nào mà không cần phê duyệt trước
- Quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp này quý vị có thể đến nhà cung cấp trong hệ thống lẫn nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần phê duyệt trước

Nếu quý vị không thuộc một trong những trường hợp này, và quý vị không được phê duyệt trước và được chăm sóc bởi nhà cung cấp ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ từ nhà cung cấp nằm ngoài mạng lưới.

### **Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới đang ở trong khu vực cung cấp dịch vụ**

Các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống là những người không có hợp đồng làm việc với Aetna Better Health of California. Ngoại trừ trường hợp chăm sóc cấp cứu, quý vị có thể phải trả tiền cho các dịch vụ chăm sóc do các nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống cung cấp. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận miễn phí những dịch vụ này ngoài hệ thống miễn là những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế và trong hệ thống không có những dịch vụ này.

Aetna Better Health of California có thể chấp thuận giới thiệu đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu dịch vụ quý vị cần không có sẵn trong mạng lưới và cách rất xa nhà quý vị. Nếu chúng tôi gửi cho quý vị thư giới thiệu tới nhà cung cấp ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Để được chăm sóc khẩn cấp trong khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California, quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ khẩn cấp thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California. Quý vị không cần phải được phê duyệt trước để nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Nếu quý vị không được phê duyệt trước, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới thuộc khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc nhạy cảm, hãy chuyển đến các tiêu đề trong chương này.

Lưu ý: Nếu quý vị là người Mỹ Bản địa, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại IHCP bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi mà không cần giấy giới thiệu.

Nếu quý vị cần được giúp đỡ về các dịch vụ ngoài hệ thống, vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



#### Ngoài khu vực cung cấp dịch vụ

Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực phục vụ của Aetna Better Health of California và cần được chăm sóc sức khỏe **không** phải cấp cứu hoặc khẩn cấp, quý vị hãy gọi cho bác sĩ PCP ngay. Hoặc gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Trong trường hợp cần chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Aetna Better Health of California đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngoài hệ thống. Nếu quý vị đi du lịch đến Canada hoặc Mexico và cần được chăm sóc cấp cứu phải nằm viện, Aetna Better Health of California sẽ đài thọ cho sự chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị đi du lịch quốc tế ngoài Canada hoặc Mexico và cần được chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp hoặc bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào, Aetna Better Health of California sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị đã chi trả cho các dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada hoặc Mexico, quý vị có thể yêu cầu Aetna Better Health of California hoàn tiền cho quý vị. Aetna Better Health of California sẽ xem xét yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị ở một Tiểu bang khác, bao gồm các lãnh thổ của Hoa Kỳ (Samoa thuộc Hoa Kỳ, Guam, Quần đảo Bắc Mariana, Puerto Rico và Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ), quý vị được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu, nhưng không phải tất cả các bệnh viện và bác sĩ đều chấp nhận Medicaid (Medicaid còn được gọi là Medi-Cal ở các Tiểu bang khác). Nếu quý vị cần được chăm sóc cấp cứu bên ngoài California, hãy thông báo cho bệnh viện hoặc bác sĩ phòng cấp cứu rằng quý vị có Medi-Cal và là hội viên của Aetna Better Health of California sớm nhất có thể. Yêu cầu bệnh viện sao chụp thẻ ID Aetna Better Health of California của quý vị. Thông báo với bệnh viện và các bác sĩ để gửi hóa đơn cho Aetna Better Health of California. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận ở Tiểu bang khác, vui lòng gọi ngay cho Aetna Better Health of California. Chúng tôi sẽ làm việc với bệnh viện và/hoặc bác sĩ để sắp xếp cho Aetna Better Health of California chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị ở bên ngoài California và có nhu cầu khẩn cấp để mua thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú, vui lòng yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 để được giúp đỡ.

Lưu ý: Người Mỹ Bản địa có thể nhận được các dịch vụ tại IHCP ngoài mạng lưới.

Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho tình trạng y tế đủ điều kiện của Dịch vụ Trẻ em California (CCS) và Aetna Better Health of California không có bác sĩ chuyên khoa về CCS tham gia trong mạng lưới có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần, quý vị có thể thăm khám nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ miễn phí. Để tìm hiểu thêm về chương trình CCS, vui lòng đọc chương các Quyền lợi và Dịch vụ của cẩm nang này.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị có điều gì thắc mắc về chăm sóc ngoài hệ thống hoặc chăm sóc ngoài khu vực phục vụ, xin gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711). Nếu văn phòng đóng cửa và quý vị muốn được một đại diện giúp đỡ, hãy gọi 1-855-772-9076.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California, quý vị hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Nếu quý vị đi du lịch ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, Aetna Better Health of California sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Để biết thêm thông tin về chăm sóc khẩn cấp, hãy chuyển đến tiêu đề “Chăm sóc khẩn cấp” ở chương này.

## **Hiệp hội Bác sĩ Hành nghề Độc lập (Independent Physician Association, IPA)**

Aetna Better Health of California không phải lúc nào cũng ký hợp đồng trực tiếp với các nhà cung cấp dịch vụ. Chăm sóc được Quản lý có nghĩa là Aetna Better Health làm việc với PCP của quý vị và bác sĩ này có thể có hợp đồng với IPA. Chúng tôi sẽ cùng nhau làm việc để bảo đảm quý vị được cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Aetna Better Health cũng làm việc với các bệnh viện, bác sĩ chuyên khoa và những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác để điều phối tất cả các nhu cầu y tế của quý vị như giới thiệu chụp x-quang và làm xét nghiệm.

## **Bác sĩ**

Quý vị sẽ chọn bác sĩ làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) trong Danh mục các nhà cung cấp thuộc Aetna Better Health of California. Bác sĩ quý vị chọn phải là nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới. Để yêu cầu bản sao Danh mục nhà cung cấp của Aetna Better Health of California, hãy gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Hoặc tìm trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider).

Nếu quý vị đang chọn một bác sĩ mới, quý vị cũng cần gọi để đảm bảo rằng PCP quý vị muốn lựa chọn có tiếp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đã có bác sĩ trước khi trở thành hội viên Aetna Better Health of California, và bác sĩ đó không trực thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với bác sĩ đó trong một khoảng thời gian giới hạn. Điều này được gọi là trường hợp được tiếp tục chăm sóc. Quý vị có thể đọc thêm về trường hợp được tiếp tục chăm sóc trong cẩm nang này. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị cần bác sĩ chuyên khoa, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của Aetna Better Health of California. Một số bác sĩ chuyên khoa không yêu cầu giấy giới thiệu. Để biết thêm thông tin về giấy giới thiệu, hãy chuyển đến tiêu đề “Giấy giới thiệu” ở phần sau của chương này.

Xin lưu ý, nếu quý vị không chọn PCP, Aetna Better Health of California sẽ chọn cho quý vị, trừ khi quý vị có bảo hiểm y tế toàn diện khác bên cạnh Medi-Cal. Quý vị là người biết rõ nhất về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình, nên tốt hơn hết là quý vị nên tự chọn. Nếu quý vị tham gia cả Medicare lẫn Medi-Cal, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm chăm sóc sức khỏe khác, quý vị không cần phải chọn PCP.

Nếu quý vị muốn đổi PCP, quý vị phải chọn một PCP từ Danh mục các nhà cung cấp thuộc Aetna Better Health of California. Quý vị nên biết chắc rằng bác sĩ PCP này có nhận bệnh nhân mới hay không. Để đổi PCP của quý vị, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Quý vị cũng có thể đổi PCP của mình thông qua trang web/cổng thông tin dành cho hội viên.

## Bệnh viện

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến bệnh viện gần nhất.

Nếu không phải là trường hợp khẩn cấp và quý vị cần được chăm sóc trong bệnh viện, bác sĩ PCP của quý vị sẽ chọn bệnh viện cho quý vị. Quý vị sẽ cần phải đến bệnh viện mà PCP của quý vị sử dụng và thuộc mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ của Aetna Better Health of California. Các bệnh viện trong hệ thống của Aetna Better Health of California được liệt kê trong Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ.

## Bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể đến bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ trong hệ thống của Aetna Better Health of California để nhận các dịch vụ chăm sóc được bao trả cần thiết để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe dự phòng và định kỳ của phụ nữ. Quý vị không cần giấy giới thiệu của bác sĩ PCP của quý vị để nhận những dịch vụ này. Để được trợ giúp tìm một bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ, quý vị có thể gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi đường dây y tá 24/7 theo số 1-855-772-9076.

## Danh mục Nhà cung cấp Dịch vụ

Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ thuộc Aetna Better Health of California có danh sách các nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong hệ thống của Aetna Better Health of California. Hệ thống này là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với Aetna Better Health of California.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ thuộc Aetna Better Health of California liệt kê danh sách các bệnh viện, PCP, bác sĩ chuyên khoa, y tá điều dưỡng, y tá hộ sinh, phụ tá bác sĩ, các nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Hiệp hội Bác sĩ Độc lập (Independent Physicians Association, IPA), Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn có quản lý (MLTSS), Trung tâm Sinh sản Độc lập (FBC), Nhà cung cấp Chăm sóc Sức khỏe dành cho Người Mỹ Bản địa (IHCP) và Phòng khám Sức khỏe ở Nông thôn (Rural Health Clinics, RHC).

Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ có tên, chuyên khoa, địa chỉ, số điện thoại, giờ làm việc và ngôn ngữ sử dụng của các nhà cung cấp trong hệ thống của Aetna Better Health of California. Danh mục cho biết nhà cung cấp dịch vụ có nhận bệnh nhân mới hay không. Danh mục này cũng cung cấp thông tin về mức tiếp cận tòa nhà dành cho người khuyết tật, chẳng hạn như chỗ đỗ xe, đường dốc, bậc thang có lan can, và phòng vệ sinh có cửa lớn và các thanh vịn. Nếu quý vị muốn thông tin về học vấn của bác sĩ, và chứng nhận của hội đồng chuyên môn, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Quý vị có thể xem Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ trên mạng tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california/find\\_provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find_provider).

Nếu quý vị cần Danh mục nhà cung cấp, gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711).

**Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh mục Nhà thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị có thể gọi Medi-Cal Rx theo số 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711) để tìm nhà thuốc gần nhà mình.**

### **Được chăm sóc sức khỏe kịp thời**

Nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của quý vị phải cung cấp cho quý vị một buổi hẹn trong khung thời gian được liệt kê dưới đây.

Đôi khi việc phải chờ đợi lâu hơn để được chăm sóc không phải là vấn đề. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể cho quý vị chờ lâu hơn nếu điều đó không gây tổn hại đến sức khỏe của quý vị. Hồ sơ của quý vị phải được ghi chú rằng việc phải chờ trong thời gian lâu hơn sẽ không gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

<b>Loại cuộc hẹn</b>	<b>Quý vị sẽ có thể nhận được một cuộc hẹn trong vòng:</b>
Hẹn để được chăm sóc khẩn cấp mà không cần xin phép trước (chấp thuận trước)	48 giờ
Hẹn để được chăm sóc khẩn cấp mà cần xin phép trước (chấp thuận trước)	96 giờ
Các cuộc hẹn chăm sóc ban đầu phi khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc chuyên khoa phi khẩn cấp (định kỳ)	15 ngày làm việc
Các cuộc hẹn với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) phi khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc
Các cuộc hẹn chăm sóc theo dõi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) phi khẩn cấp (định kỳ)	10 ngày làm việc kể từ lần hẹn khám cuối
Hẹn không khẩn cấp (định kỳ) cho các dịch vụ phụ trợ (hỗ trợ) để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
<b>Tiêu chuẩn thời gian chờ đợi khác</b>	<b>Quý vị cần phải có thể được liên hệ trong vòng:</b>
Thời gian chờ điện thoại của dịch vụ hội viên trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Thời gian chờ điện thoại đối với Đường dây tư vấn y tá	30 phút (kết nối với y tá)

### Thời gian đi lại hoặc khoảng cách đến dịch vụ chăm sóc

Aetna Better Health of California phải tuân theo các tiêu chuẩn về thời gian đi lại hoặc khoảng cách cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Những tiêu chuẩn này giúp đảm bảo quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc mà không phải di chuyển quá dài hoặc quá xa khỏi nơi quý vị sinh sống. Tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách đi lại phụ thuộc vào quận quý vị hiện sinh sống.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu Aetna Better Health of California không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong phạm vi tiêu chuẩn về khoảng cách hoặc thời gian di chuyển này, DHCS có thể chấp thuận một tiêu chuẩn khác, gọi là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế. Để biết các tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách của Aetna Better Health of California cho nơi quý vị sống, truy cập [AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California) Hoặc gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Nếu quý vị cần một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc và nhà cung cấp này nằm xa nơi quý vị sinh sống, quý vị có thể gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Họ có thể giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc với một nhà cung cấp dịch vụ gần quý vị hơn. Nếu Aetna Better Health of California không thể tìm được một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc gần quý vị hơn, quý vị có thể yêu cầu Aetna Better Health of California thu xếp phương tiện đưa đón đến nhà cung cấp của quý vị, ngay cả khi nhà cung cấp đó nằm xa nơi quý vị sinh sống. Nếu quý vị cần giúp về nhà cung cấp là nhà thuốc, vui lòng gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711).

Được coi là xa nếu quý vị không thể đi tới chỗ nhà cung cấp đó trong phạm vi tiêu chuẩn về thời gian hoặc khoảng cách Aetna Better Health of California áp dụng cho quận của quý vị, bất kể tiêu chuẩn tiếp cận thay thế mà Aetna Better Health of California có thể sử dụng cho Mã ZIP của quý vị.

---

## Các buổi hẹn

Khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho bác sĩ PCP
- Chuẩn bị sẵn số ID thẻ Aetna Better Health of California của quý vị khi gọi
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California khi đi khám
- Yêu cầu hỗ trợ về ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch trước buổi hẹn khám để được phục vụ vào thời gian thăm khám của quý vị, nếu cần.
- Đến đúng giờ hẹn, đến sớm một vài phút để đăng ký, điền vào biểu mẫu và trả lời bất kỳ câu hỏi nào mà PCP của quý vị có thể có
- Gọi cho văn phòng ngay nếu quý vị không giữ hẹn hay đi trễ
- Chuẩn bị sẵn sàng các câu hỏi và thông tin về thuốc phòng khi quý vị cần đến
- Gọi cho Dịch vụ Hội viên nếu cần phương tiện vận chuyển ít nhất 3 ngày trước ngày hẹn khám.
- Để lại tin nhắn, cho biết tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Đến cuộc hẹn của quý vị

Nếu quý vị không có cách nào để đến và đi từ các buổi hẹn cho dịch vụ được bao trả của mình, chúng tôi có thể giúp sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị. Dịch vụ này được gọi là vận chuyển y tế, **không** dành cho trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp, hãy gọi **911**. Dịch vụ chuyên chở y tế có sẵn cho các dịch vụ và buổi hẹn khám không liên quan đến dịch vụ cấp cứu và có thể được cung cấp miễn phí cho quý vị.

Chuyển tới phần “Quyền lợi chuyên chở cho những tình huống phi cấp cứu” để biết thêm thông tin.

---

## Hủy và xếp lại lịch

Nếu quý vị không thể đặt lịch hẹn, vui lòng gọi ngay cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ. Hầu hết các bác sĩ yêu cầu quý vị gọi trước 24 giờ (1 ngày làm việc) trước buổi hẹn nếu quý vị phải hủy bỏ buổi hẹn. Nếu quý vị nhiều lần bỏ lỡ các buổi hẹn khám, bác sĩ có thể không muốn thăm khám cho quý vị với tư cách là bệnh nhân nữa.

---

## Thanh toán

Quý vị không phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ. Trong đa số các trường hợp, các nhà cung cấp dịch vụ sẽ không gửi hóa đơn cho quý vị. Quý vị phải trình thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California và thẻ BIC Medi-Cal khi quý vị nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào hay lấy thuốc theo toa để nhà cung cấp biết ai đã gửi hóa đơn. Quý vị có thể sẽ nhận được Bản Giải thích về quyền lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc bản thông báo từ nhà cung cấp dịch vụ. Các bản EOB và thông báo này không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711). Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho thuốc kê toa, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhân phím 5 hoặc 711). Hoặc truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Cho Aetna Better Health of California biết số tiền tính trong hóa đơn, ngày quý vị được cung cấp dịch vụ và lý do bị tính hóa đơn. Quý vị **không** có trách nhiệm phải trả bất kỳ khoản tiền nào mà Aetna Better Health of California thiếu nhà cung cấp dịch vụ cho bất cứ dịch vụ được đài thọ nào. Quý vị phải nhận được phê duyệt trước (cho phép trước) từ Aetna Better Health of California trước khi quý vị thăm khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới của



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Aetna Better Health of California, bao gồm bên trong khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California, ngoại trừ những trường hợp sau:

- Quý vị cần dịch vụ cấp cứu, trong trường hợp này hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình hoặc dịch vụ liên quan đến xét nghiệm bệnh lây truyền qua đường tình dục, trong trường hợp này quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp thuộc Medi-Cal nào mà không cần phê duyệt trước
- Quý vị cần dịch vụ sức khỏe tâm thần, trong trường hợp này quý vị có thể đến nhà cung cấp trong hệ thống lẫn nhà cung cấp chương trình sức khỏe tâm thần của quận mà không cần phê duyệt trước

Nếu quý vị không được cho phép trước, quý vị có thể phải chi trả cho dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp dịch vụ không có trong mạng lưới. Nếu quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đài thọ, quý vị có thể nhận miễn phí những dịch vụ này tại một nhà cung cấp ngoài hệ thống miễn là những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế, và không có sẵn trong hệ thống và được Aetna Better Health of California chấp thuận trước. Để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các dịch vụ nhạy cảm, vui lòng chuyển đến các tiêu đề trong chương này.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu chi trả một khoản đồng thanh toán mà quý vị cho rằng mình không phải trả tiền, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Nếu quý vị chi trả hóa đơn, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu thanh toán cho Aetna Better Health of California. Quý vị phải gửi thư cho Aetna Better Health of California và cho biết lý do vì sao quý vị phải trả tiền cho khoản mục hoặc dịch vụ đó. Aetna Better Health of California sẽ xem đơn yêu cầu của quý vị và quyết định xem quý vị có được hoàn tiền lại hay không. Nếu có thắc mắc, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Nếu quý vị nhận được các dịch vụ trong hệ thống Quản lý Cựu chiến binh (Veterans Affairs) hoặc các dịch vụ không được đài thọ hoặc không được cho phép bên ngoài California, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm chi trả cho dịch vụ đó.

Aetna Better Health of California sẽ không hoàn lại tiền cho quý vị nếu:

- Các dịch vụ không được Medi-Cal bao trả, chẳng hạn như dịch vụ mỹ phẩm.
- Quý vị có Phần Chia sẻ Chi phí Medi-Cal chưa được đáp ứng.
- Quý vị đã thăm khám một bác sĩ không tham gia Medi-Cal và quý vị đã ký vào một mẫu đơn cho biết quý vị muốn được thăm khám và quý vị sẽ tự thanh toán cho các dịch vụ.
- Quý vị đã yêu cầu được hoàn lại tiền đồng thanh toán cho các toa thuốc được chương trình Medicare Phần D của quý vị đài thọ.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



## Giấy giới thiệu

PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa khác sẽ cung cấp giấy giới thiệu để thăm khám với bác sĩ chuyên khoa trong khung thời gian được liệt kê trong phần “Tiếp cận chăm sóc kịp thời” của cẩm nang này, nếu quý vị cần. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ được đào tạo bổ túc trong một lãnh vực y khoa. PCP của quý vị sẽ làm việc với quý vị để chọn bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng bác sĩ PCP có thể giúp quý vị lấy hẹn gặp bác sĩ chuyên khoa.

Những dịch vụ khác có thể cần giới thiệu gồm có những thủ thuật thực hiện tại văn phòng bác sĩ, chụp x-quang, làm xét nghiệm và dịch vụ lạm dụng chất gây nghiện.

Bác sĩ PCP của quý vị có thể sẽ đưa giấy đề quý vị mang đến cho bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền giấy này và gửi lại cho bác sĩ PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị cho đến khi nào bác sĩ nghĩ là quý vị không còn cần điều trị nữa.

Nếu quý vị có vấn đề sức khỏe cần chăm sóc y tế đặc biệt trong một thời gian dài, quý vị có thể cần giấy giới thiệu dài hạn. Điều này có nghĩa là quý vị có thể đi khám với cùng bác sĩ chuyên khoa nhiều lần mà không cần có giấy giới thiệu cho mỗi lần.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy giấy giới thiệu dài hạn hoặc muốn có tài liệu về quy định giới thiệu của Aetna Better Health of California, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Quý vị không cần giấy giới thiệu khi cần:

- Khám với bác sĩ PCP
- Khám Sản Phụ Khoa (OB / GYN)
- Khám chăm sóc khẩn cấp hoặc chăm sóc cấp cứu
- Dịch vụ tế nhị cho người lớn, chẳng hạn chăm sóc tấn công tình dục
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (để tìm hiểu thêm, vui lòng gọi Văn phòng Dịch vụ Giới thiệu và Thông tin về Kế hoạch hóa gia đình 1-800-942-1054)
- Xét nghiệm và tư vấn HIV/AIDS (từ 12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ nắn bóp cột sống (có thể cần giấy giới thiệu khi được các FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới cung cấp)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Trẻ vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện mà không cần sự chấp thuận của phụ huynh. Để biết thêm thông tin, vui lòng đọc “Các dịch vụ mà trẻ em vị thành niên tự chấp thuận” và “Các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện” trong cẩm nang này.

**Quý vị sẵn sàng bỏ thuốc lá? Gọi (tiếng Anh): 1-800-300-8086 hoặc tiếng Tây Ban Nha: 1-800-600-8191 để tìm cách. Hoặc truy cập [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org).**

## Phê duyệt trước (cho phép trước)

Đối với một số loại chăm sóc, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần yêu cầu Aetna Better Health of California cho phép trước khi quý vị được chăm sóc. Thủ tục này gọi là yêu cầu được chấp thuận trước hoặc cho phép trước. Có nghĩa là Aetna Better Health of California phải biết chắc chắn rằng sự chăm sóc đó là cần thiết hoặc cần thiết về mặt y tế.

Các dịch vụ Cần thiết về mặt Y tế là khi sự chăm sóc này hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh nặng hoặc bị tàn tật, hoặc giảm cơn đau nặng do một chứng bệnh được chẩn đoán, cơn bệnh hay thương tích gây ra. Đối với các Thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Những dịch vụ sau đây luôn cần cho phép trước (chấp thuận trước), ngay cả khi quý vị nhận dịch vụ này từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Aetna Better Health of California:

- Nhập viện, nếu không phải trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ cung cấp ngoài khu vực phục vụ của Aetna Better Health of California, nếu không phải dịch vụ cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Giải phẫu ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn hoặc dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại một cơ sở điều dưỡng
- Điều trị, chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm hoặc thủ thuật chuyên khoa
- Dịch vụ vận chuyển y tế khi đó không phải là một trường hợp cấp cứu. Dịch vụ xe cứu thương cấp cứu không yêu cầu phải cho phép trước.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Thể theo Bộ luật về Sức khỏe và An toàn Phần 1367.01(h)(1), Aetna Better Health of California sẽ quyết định các trường hợp chấp thuận trước (cho phép trước) thông thường trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi Aetna Better Health of California nhận được thông tin cần thiết hợp lý để ra quyết định.

Đối với những yêu cầu mà nhà cung cấp dịch vụ cho biết hoặc Aetna Better Health of California xác định rằng khung gian tiêu chuẩn sau có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị hoặc ảnh hưởng đến khả năng quý vị đạt được, giữ gìn hoặc lấy lại được chức năng tối đa, Aetna Better Health of California sẽ quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) cấp tốc (nhanh). Aetna Better Health of California sẽ thông báo một cách nhanh chóng theo tình trạng sức khỏe của quý vị và không muộn quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu cung cấp dịch vụ.

Yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước) được nhân viên y tế hoặc lâm sàng, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ, xem xét.

Aetna Better Health of California **không** trả tiền cho những người có trách nhiệm cứu xét để từ chối việc đòi thọ hoặc cung cấp các dịch vụ. Nếu Aetna Better Health of California không chấp thuận yêu cầu này, Aetna Better Health of California sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo về quyết định (NOA). Trong thư NOA, chương trình sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định.

Aetna Better Health of California sẽ liên lạc với quý vị nếu Aetna Better Health of California cần thêm thông tin hoặc cần thêm thời gian để xét lại yêu cầu của quý vị.

Quý vị không bao giờ cần được phê duyệt trước (cho phép trước) khi cần chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi sự chăm sóc này được thực hiện ngoài mạng lưới và bên ngoài khu vực cung cấp dịch vụ của quý vị. Chăm sóc cấp cứu bao gồm cả chuyển dạ và sinh con nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần có chấp thuận trước để nhận một số dịch vụ chăm sóc tế nhị. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc tế nhị, xem phần “Chăm sóc tế nhị” ở phần sau của chương này.

Nếu quý vị có các thắc mắc về phê duyệt trước (cho phép trước), vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Ý kiến y khoa thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai về sự chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ cho biết quý vị cần hoặc về chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Thí dụ, quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc chắn là quý vị cần điều trị hoặc giải phẫu theo như bác sĩ yêu cầu hoặc quý vị đã cố gắng làm theo một kế hoạch điều trị nhưng không hiệu quả.

Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới đủ điều kiện có thể đưa ra ý kiến thứ hai. Để giúp chọn nhà cung cấp, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Aetna Better Health of California sẽ trả tiền cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị yêu cầu ý kiến thứ hai và quý vị nhận được ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Quý vị không cần Aetna Better Health of California cho phép để quý vị lấy ý kiến thứ hai từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống. Tuy nhiên, nếu quý vị cần giấy giới thiệu, nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của quý vị có thể giúp quý vị nhận được giấy giới thiệu để có ý kiến thứ hai nếu quý vị cần.

Nếu không có nhà cung cấp dịch vụ nào trong hệ thống của Aetna Better Health of California có thể cho quý vị ý kiến thứ hai, Aetna Better Health of California sẽ đòi hỏi cho ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống. Aetna Better Health of California sẽ cho quý vị biết trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp dịch vụ quý vị chọn để cho ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị bị bệnh mạn tính, nặng hoặc nghiêm trọng, hoặc đối mặt với sự đe dọa ngay lập tức và nghiêm trọng đến sức khỏe của mình, bao gồm, nhưng không giới hạn, mất mạng, mất chi, hoặc bộ phận cơ thể chính hoặc một chức năng cơ thể, Aetna Better Health of California cho quý vị biết bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu Aetna Better Health of California từ chối yêu cầu lấy ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, vui lòng đến tiêu đề “Khiếu nại” trong Chương có tiêu đề “Báo cáo và Giải quyết Các Vấn đề” trong cẩm nang này.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Chăm sóc nhạy cảm

### Dịch vụ cần chấp thuận dành cho trẻ vị thành niên

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần phải được cha/mẹ hoặc người giám hộ cho phép. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ mà trẻ vị thành niên tự ứng thuận.

Quý vị có thể nhận những dịch vụ sau đây mà không cần phải được cha/mẹ hoặc người giám hộ cho phép:

- Dịch vụ về tấn công tình dục, gồm cả chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Mang thai
- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai
- Dịch vụ bỏ thai

Quý vị chỉ có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú dành cho:
  - Tấn công tình dục
  - Loạn luân
  - Tấn công thân thể
  - Lạm dụng trẻ em
  - Khi quý vị có suy nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc làm tổn thương người khác
- Điều trị, xét nghiệm và phòng ngừa HIV/AIDS
- Điều trị, xét nghiệm và phòng ngừa các bệnh lây qua đường tình dục
- Điều trị chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện
  - Để biết thêm thông tin, vui lòng xem “Các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện” trong Cẩm nang này.

Đối với việc thử thai, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, tránh thai, hoặc các dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không nhất thiết phải thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào của Medi-Cal và đến gặp họ để nhận được các dịch vụ này mà không cần được giới thiệu hoặc phê duyệt trước (cho phép trước). Đối với những dịch vụ trẻ vị thành niên tự ứng thuận không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể tới nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần phải có giấy giới thiệu và phê duyệt trước. PCP của quý vị không phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần phải xin Aetna Better Health of California phê duyệt trước thì mới được nhận dịch vụ trẻ vị thành niên tự ứng thuận được đề cập trong Cẩm nang Hội viên này.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Dịch vụ trẻ vị thành niên tự ứng thuận là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa không được đề cập trong Cẩm nang Hội viên này. Các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được

chương trình sức khỏe tâm thần của quận bao trả cho quận nơi quý vị sinh sống.

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện với đại diện một cách kín đáo về những vấn đề sức khỏe của các em qua Đường dây Y tá 24/7 theo số 1-855-772-9076, lựa chọn 5.

Aetna Better Health of California sẽ không gửi thông tin về việc nhận dịch vụ tế nhị cho cha mẹ hoặc người giám hộ. Vui lòng tham khảo mục “Thông báo thực hành quyền riêng tư” về cách yêu cầu trao đổi bí mật liên quan đến dịch vụ tế nhị.

### Dịch vụ tế nhị cho người trưởng thành

Là người lớn (từ 18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn gặp bác sĩ PCP cho những dịch vụ tế nhị hay sự chăm sóc riêng tư. Trong trường hợp này, quý vị có thể chọn bất cứ bác sĩ hay phòng khám nào cho các loại chăm sóc sau đây:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai (bao gồm triệt sản cho người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên)
- Xét nghiệm thử thai và tư vấn mang thai
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây nhiễm qua đường tình dục
- Chăm sóc tấn công tình dục
- Dịch vụ phá thai ngoại trú

Bác sĩ hay y viện này không nhất thiết phải thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc Medi-Cal và tới đó để nhận những dịch vụ này mà không cần phải có giấy giới thiệu hoặc chấp thuận trước (cho phép trước). Các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới không liên quan đến chăm sóc nhạy cảm có thể không được đài thọ. Để được giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này, hoặc để giúp nhận những dịch vụ này (gồm cả vận chuyển), quý vị có thể gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi đường dây y tá 24/7 theo số 1-855-772-9076, lựa chọn 5.

Aetna Better Health of California sẽ không gửi thông tin về việc nhận dịch vụ tế nhị cho các thành viên khác trong gia đình. Vui lòng tham khảo mục “Thông báo thực hành quyền riêng tư” về cách yêu cầu trao đổi bí mật liên quan đến dịch vụ tế nhị.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Không đồng ý cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức

Một số các nhà cung cấp dịch vụ không đồng ý cung cấp một số dịch vụ được đài thọ vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đài thọ nếu họ không đồng ý về mặt đạo đức đối với các dịch vụ này. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phản đối về mặt đạo đức, họ sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác cho các dịch vụ cần thiết của quý vị. Aetna Better Health of California cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác không cung cấp một hay những dịch vụ sau đây mà có thể được đài thọ theo hợp đồng chương trình của quý vị và rằng quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị có thể cần:

- Kế hoạch hóa gia đình;
- Dịch vụ ngừa thai, gồm cả ngừa thai khẩn cấp;
- Triệt sản, gồm có thắt ống dẫn trứng vào thời điểm chuyển dạ và sinh nở;
- Điều trị vô sinh;
- Phá thai.

Quý vị nên tìm thêm thông tin chi tiết trước khi ghi danh. Vui lòng gọi cho bác sĩ quý vị muốn chọn, tổ chức y khoa, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám quý vị muốn sử dụng, hoặc gọi Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 (TTY: 711) để bảo đảm là quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Những dịch vụ này khả dụng và Aetna Better Health of California phải đảm bảo quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị thăm khám với nhà cung cấp hoặc được nhập viện mà sẽ thực hiện các dịch vụ được bao trả. Gọi Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 (TTY 711) nếu quý vị có các thắc mắc hoặc cần được giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ.

---

## Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** dành cho tình trạng cấp cứu hoặc đe dọa tính mạng. Chăm sóc khẩn cấp dành cho các dịch vụ quý vị cần để phòng ngừa tổn thương nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị do bệnh đột ngột, chấn thương hoặc biến chứng của bệnh lý sẵn có của quý vị. Hầu hết các cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp không cần phê duyệt trước (cho phép trước) và có sẵn trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu phải được phê duyệt trước, quý vị sẽ được cung cấp một cuộc hẹn trong vòng 96 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Gọi cho bác sĩ PCP để được chăm sóc khẩn cấp. Nếu quý vị không thể liên lạc được với PCP của mình, hãy gọi 1-855-772-9076 (TTY). Hoặc quý vị có thể gọi 1-855-772-9076, để biết mức độ chăm sóc phù hợp nhất với quý vị.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực, quý vị hãy đi ngay đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Nhu cầu chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Cảm lạnh
- Đau họng
- Sốt
- Đau tai
- Bong cơ
- Các dịch vụ thai sản

Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới khi quý vị nằm trong khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California. Quý vị không cần được chấp thuận trước (cho phép trước) đối với chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới nằm trong khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California. Nếu quý vị nằm ngoài khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California nhưng vẫn trong lãnh thổ Hoa Kỳ, quý vị không cần được chấp thuận trước đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Medi-Cal không đòi hỏi cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đi du lịch ngoài Hoa Kỳ và cần được chăm sóc khẩn cấp, chúng tôi sẽ không đòi hỏi cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, vui lòng gọi chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc Ban Dịch vụ Hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Quý vị có thể gọi cho chương trình sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ chức Sức khỏe Hành vi của của Aetna Better Health of California bất kỳ lúc nào, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Để tìm số điện thoại miễn cước của tất cả các quận, truy cập <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx>.

Nhà cung cấp chăm sóc khẩn cấp của quý vị có thể cung cấp thuốc cho quý vị trong khuôn khổ thăm khám khẩn cấp của quý vị. Nếu quý vị nhận được thuốc trong khuôn khổ lần thăm khám của mình, Aetna Better Health of California sẽ bao trả cho thuốc như một phần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp được bao trả. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị đơn thuốc để mua tại nhà thuốc, chương trình Medi-Cal Rx sẽ bao trả cho những thuốc này. Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal Rx, xem tiêu đề “Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx bao trả” trong phần “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở Chương 4.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



## Chăm sóc cấp cứu

Trong trường hợp chăm sóc cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đi ngay đến phòng cấp cứu (emergency room, ER) gần nhất. Trong trường hợp chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** phải xin Aetna Better Health of California chấp thuận trước (cho phép trước).

Khi ở trong phạm vi Hoa Kỳ, gồm cả bất kỳ lãnh thổ nào của Hoa Kỳ, quý vị có quyền sử dụng bất cứ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác khi cần chăm sóc cấp cứu.

Khi ở bên ngoài Hoa Kỳ, chỉ những dịch vụ cấp cứu phải nhập viện tại Canada và Mexico thì mới được bao trả. Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc khác ở các quốc gia khác không được đài thọ.

Chăm sóc cấp cứu là dịch vụ chăm sóc dành cho các tình trạng y tế đe dọa đến tính mạng. Sự chăm sóc này là cho trường hợp bệnh hoặc thương tích mà một người thận trọng (hiểu biết bình thường) (không phải là chuyên viên y tế) có kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa có thể nghĩ rằng nếu họ không được chăm sóc ngay thì quý vị sẽ đặt sức khỏe của mình (hoặc sức khỏe của thai nhi) vào tình trạng nguy hiểm, hoặc quý vị có nguy cơ bị tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng cơ thể, cơ quan hoặc bộ phận cơ thể của mình. Các ví dụ về dịch vụ này bao gồm nhưng không chỉ gồm:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Đau ngực
- Khó thở
- Phồng nặng
- Uống thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu trầm trọng
- Tình trạng cấp cứu về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc có ý nghĩ tự tử (có thể được bao trả bởi các chương trình sức khỏe tâm thần của quận)

**Không đến ER (phòng cấp cứu) để được chăm sóc định kỳ hoặc chăm sóc không cần thiết ngay lập tức.** Quý vị nên chăm sóc định kỳ với bác sĩ PCP của quý vị, vì bác sĩ này là người biết rõ về quý vị nhất. Nếu quý vị không rõ tình trạng của quý vị có phải là tình trạng cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của mình. Quý vị cũng có thể gọi đường dây y tá/dịch vụ nguy cấp 24/7 theo số 1-855-772-9076.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị đang xa nhà và cần được chăm sóc cấp cứu, hãy đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất, ngay cả khi phòng cấp cứu này không thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California. Nếu quý vị đi đến phòng ER, hãy yêu cầu nhân viên tại đây gọi cho Aetna Better Health of California. Quý vị hay bệnh viện mà quý vị được cho nhập viện, cần gọi cho Aetna Better Health of California trong vòng 24 giờ sau khi quý vị được chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ, mà không phải đến Canada hay Mexico, và cần chăm sóc cấp cứu, Aetna Better Health of California sẽ **không** đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần được chuyên chở cấp cứu, hãy gọi **911**. Quý vị không cần hỏi trước PCP hay Aetna Better Health of California trước khi quý vị đến phòng ER.

Nếu quý vị cần được chăm sóc tại một bệnh viện ngoài hệ thống sau khi được chăm sóc cấp cứu (chăm sóc sau khi tình trạng đã ổn định), bệnh viện này sẽ gọi cho Aetna Better Health of California.

**Hãy nhớ:** Không gọi **911** trừ khi là trường hợp cấp cứu. Chỉ yêu cầu được chăm sóc cấp cứu cho những trường hợp cấp cứu, không phải cho những trường hợp chăm sóc định kỳ hay bị bệnh nhẹ như bệnh cảm hoặc đau cổ họng. Nếu là trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

**Đường dây Y tá Tư vấn của Aetna Better Health of California cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mọi ngày trong năm. Gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711).**

## Đường dây y tá tư vấn

Đường dây y tá tư vấn của Aetna Better Health of California cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên y tế miễn phí 24 giờ một ngày, mọi ngày trong năm. Vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711) để:

- Nói chuyện với y tá, người sẽ trả lời các câu hỏi y tế, đưa ra lời khuyên chăm sóc và giúp quý vị quyết định xem liệu quý vị có nên gặp một nhà cung cấp dịch vụ ngay lập tức hay không
- Nhận trợ giúp về các tình trạng bệnh lý y tế như tiểu đường hoặc hen suyễn, bao gồm lời khuyên về loại hình nhà cung cấp có thể phù hợp với bệnh trạng của quý vị



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Đường dây tư vấn của Y tá **không thể** giúp quý vị đặt lịch hẹn tại phòng khám hoặc mua thêm thuốc. Vui lòng gọi cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nếu quý vị cần được trợ giúp về những điều này.

---

## Chỉ thị trước

Giấy chỉ thị trước về sự chăm sóc sức khỏe là một văn bản pháp lý. Quý vị có thể liệt kê trên mẫu dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị muốn trong trường hợp về sau quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định. Quý vị có thể liệt kê những dịch vụ chăm sóc quý vị **không** muốn. Quý vị có thể chỉ định một người nào đó, như vợ hay chồng, để quyết định về sự chăm sóc sức khỏe cho quý vị khi quý vị không thể quyết định.

Quý vị có thể lấy mẫu giấy chỉ thị trước tại nhà thuốc, bệnh viện, văn phòng luật và văn phòng bác sĩ. Quý vị có thể phải trả tiền cho giấy này. Quý vị cũng có thể tìm trên mạng và tải về. Quý vị có thể nhờ người thân, bác sĩ PCP hay một người nào đó mà quý vị tin tưởng để giúp quý vị điền giấy này.

Quý vị có quyền yêu cầu giấy chỉ thị trước về sự chăm sóc sức khỏe này được cho vào trong hồ sơ y tế của mình. Quý vị có quyền sửa đổi hoặc hủy bỏ giấy chỉ thị trước về sự chăm sóc sức khỏe của mình bất cứ lúc nào.

Quý vị có quyền tìm hiểu về những thay đổi luật pháp đối với chỉ thị trước về sự chăm sóc sức khỏe. Aetna Better Health of California sẽ báo cho quý vị biết về những thay đổi trong luật pháp tiểu bang không trễ quá 90 ngày sau khi có sự thay đổi.

Quý vị có thể gọi cho Aetna Better Health of California at 1-855-772-9076 để biết thêm thông tin.

---

## Hiến mô và nội tạng

Quý vị có thể cứu mạng sống của người khác bằng cách trở thành người hiến mô hay nội tạng. Nếu các em từ 15 đến 18 tuổi, các em có thể trở thành người hiến tạng nội tạng với giấy đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ. Các em có thể đổi ý về việc hiến tạng nội tạng bất cứ lúc nào. Nếu các em muốn biết thêm thông tin về hiến tạng nội tạng hoặc hiến mô, hãy nói chuyện với bác sĩ PCP. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Bộ Y tế và Dịch vụ nhân sinh Hoa Kỳ tại địa chỉ [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# 4. Quyền lợi và dịch vụ

## Các dịch vụ được chương trình sức khỏe của quý vị bao trả

Chương này giải thích về các dịch vụ được đài thọ của quý vị với tư cách hội viên của Aetna Better Health of California. Các dịch vụ được bao trả của quý vị được miễn phí khi những dịch vụ này cần thiết về mặt y tế và do một nhà cung cấp trong hệ thống cung cấp. Quý vị phải xin chúng tôi chấp thuận trước (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc nằm ngoài mạng lưới ngoại trừ những dịch vụ tế nhị và chăm sóc cấp cứu. Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị có thể bao trả cho những dịch vụ cần thiết về y tế do một nhà cung cấp ngoài hệ thống thực hiện. Nhưng quý vị phải yêu cầu Aetna Better Health of California chấp thuận trước (cho phép trước) cho dịch vụ này. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là khi sự chăm sóc này hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh nặng hoặc bị tàn tật, hoặc giảm cơn đau nặng do một chứng bệnh được chẩn đoán, cơn bệnh hay thương tích gây ra. Đối với các Hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hoặc tình trạng thể chất hoặc tâm thần. Để biết thêm thông tin về dịch vụ được bao trả của quý vị, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Các hội viên dưới 21 tuổi được hưởng các lợi ích và dịch vụ bổ sung. Đọc Chương 5: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên để biết thêm thông tin.

Một số quyền lợi sức khỏe cơ bản mà Aetna Better Health of California cung cấp được liệt kê bên dưới. Các quyền lợi có dấu sao (\*) có thể cần được phê duyệt trước.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Chăm cứu\*
- Các dịch vụ và liệu pháp sức khỏe tại nhà cấp tính (điều trị ngắn hạn)
- Chứng ngừa cho người lớn (chích ngừa)
- Xét nghiệm dị ứng và tiêm
- Dịch vụ xe cứu thương cho trường hợp khẩn cấp
- Dịch vụ gây mê, gây tê
- Phòng chống bệnh hen suyễn
- Dịch vụ thính học\*
- Điều trị sức khỏe hành vi\*
- Xét nghiệm chất chỉ điểm sinh học
- Phục hồi chức năng tim mạch
- Dịch vụ nắn bóp cột sống\*
- Hóa trị & Xạ trị
- Đánh giá sức khỏe nhận thức
- Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng
- Dịch vụ nha khoa - giới hạn (do chuyên gia y tế/PCP thực hiện tại phòng khám y tế)
- Dịch vụ lọc thận/lọc máu
- Dịch vụ người hỗ trợ sinh
- Thiết bị y tế lâu bền (DME)\*
- Dịch vụ chăm sóc gồm hai người
- Thăm khám tại phòng cấp cứu
- Dinh dưỡng qua đường ruột và đường tiêm\*
- Các buổi thăm khám và tư vấn tại văn phòng kế hoạch hóa gia đình (quý vị có thể thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ không tham gia)
- Liệu pháp gia đình
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng\*
- Máy trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà\*
- Dịch vụ chăm sóc cuối đời\*
- Chăm sóc y tế và phẫu thuật nội trú\*
- Xét nghiệm và chụp X-quang\*
- Các liệu pháp và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà dài hạn\*
- Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh
- Cấy ghép nội tạng quan trọng\*
- Trị liệu vận động\*
- Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả\*
- Tiếp liệu phục vụ mô tạo hậu môn nhân tạo và tiếp liệu tiết niệu
- Các dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện
- Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Phẫu thuật ngoại trú\*
- Chăm sóc giảm nhẹ\*
- Khám với bác sĩ PCP
- Dịch vụ nhi khoa
- Vật lý trị liệu\*
- Các dịch vụ điều trị bệnh chân\*
- Khoa Phục hồi chức năng phổi
- Giải trình tự toàn bộ bộ gen nhanh chóng
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng\*
- Các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn
- Thăm khám bác sĩ chuyên khoa
- Trị liệu âm ngữ\*
- Dịch vụ giải phẫu
- Khám sức khỏe từ xa/Điều trị từ xa
- Dịch vụ chuyển giới\*
- Chăm sóc khẩn cấp
- Dịch vụ nhãn khoa\*
- Dịch vụ sức khỏe phụ nữ

Quý vị có thể tìm thấy các định nghĩa và mô tả về các dịch vụ được đài thọ trong Chương 8, “Các số điện thoại và thuật ngữ quan trọng cần biết”.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là khi sự chăm sóc này hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh nặng hoặc bị tàn tật, hoặc giảm cơn đau nặng do một chứng bệnh được chẩn đoán, cơn bệnh hay thương tích gây ra.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm những dịch vụ cần thiết cho sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi, hoặc để đạt được, duy trì hoặc lấy lại khả năng chức năng.

Đối với các Thành viên dưới 21 tuổi, một dịch vụ là cần thiết về mặt y tế nếu cần thiết để điều chỉnh hoặc cải thiện các khiếm khuyết và bệnh tật và bệnh về thể chất và tâm thần theo quyền lợi của liên bang về Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT). Quyền lợi này bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm bớt tình trạng hoặc bệnh tật về thể chất hoặc tâm thần hoặc duy trì tình trạng của hội viên để bệnh không trở nên nặng hơn.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không bao gồm:

- Các phương pháp điều trị chưa được thử nghiệm hoặc vẫn đang được thử nghiệm
- Các dịch vụ hoặc khoản mục thường không được chấp nhận là có hiệu quả
- Các dịch vụ nằm ngoài liệu trình và thời gian điều trị thông thường hoặc các dịch vụ không có hướng dẫn lâm sàng
- Các dịch vụ thuận tiện cho người chăm sóc hoặc nhà cung cấp dịch vụ

Aetna Better Health of California sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ và không thuộc Aetna Better Health of California.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ được đài thọ hợp lý và cần thiết để:

- Bảo vệ sinh mạng;
- Phòng ngừa bệnh tật hoặc tình trạng khuyết tật đáng kể;



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Giảm nhẹ cơn đau dữ dội;
- Đạt được sự tăng trưởng và phát triển phù hợp với lứa tuổi; và
- Đạt được, duy trì và lấy lại khả năng chức năng.

Đối với Thành viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được đài thọ, được xác định ở trên, và bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẩn đoán, điều trị cần thiết nào khác và các biện pháp khác để điều chỉnh hoặc cải thiện các khiếm khuyết và bệnh tật và bệnh về thể chất và tâm thần theo quyền lợi của liên bang về Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT).

EPSDT cung cấp một loạt các dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi của các gia đình có thu nhập thấp. Quyền lợi EPSDT phong phú hơn quyền lợi dành cho người lớn và được thiết kế để đảm bảo rằng trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm, nhằm phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị các vấn đề sức khỏe sớm nhất có thể. Mục tiêu của EPSDT là đảm bảo rằng mỗi trẻ em được chăm sóc sức khỏe cần thiết khi các em cần – dịch vụ chăm sóc phù hợp cho đúng trẻ vào đúng thời điểm trong cơ sở phù hợp.

Aetna Better Health of California sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ và không thuộc Aetna Better Health of California.

---

## Các quyền lợi Medi-Cal được bao trả bởi Aetna Better Health of California

### Dịch vụ ngoại trú (lưu động)

#### *Chủng ngừa cho người lớn*

Quý vị có thể nhận được chủng ngừa (tiêm phòng) cho người lớn từ một nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần phê duyệt trước (cho phép trước). Aetna Better Health of California bao trả các mũi tiêm phòng do Ủy ban Tư vấn về Thực hiện Chủng ngừa (ACIP) của Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Bệnh tật (Centers for Disease Control and Prevention, CDC), gồm các mũi quý vị cần tiêm khi đi du lịch.

Quý vị cũng có thể nhận một số dịch vụ chủng ngừa (tiêm phòng) cho người lớn tại nhà thuốc thông qua Medi-Cal Rx. Để tìm hiểu thêm về chương trình Medi-Cal Rx, vui lòng đọc phần Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác trong chương này.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Chăm sóc về dị ứng**

Aetna Better Health of California đài thọ các xét nghiệm và điều trị dị ứng, bao gồm khử nhạy dị ứng, gây giãn nhạy cảm hoặc phương pháp trị liệu miễn dịch.

### **Dịch vụ gây mê, gây tê**

Aetna Better Health of California đài thọ các dịch vụ gây tê cần thiết về mặt y tế khi quý vị được chăm sóc ngoại trú. Dịch vụ này có thể bao gồm gây mê để thực hiện thủ thuật nha khoa khi được cung cấp bởi bác sĩ gây mê, mà có thể yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước).

### **Dịch vụ nắn bóp cột sống**

Aetna Better Health of California đài thọ hai dịch vụ chỉnh nắn xương, giới hạn ở hình thức dùng tay xoa nắn để điều trị cột sống. Dịch vụ chỉnh nắn xương được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ như châm cứu, thính học, liệu pháp nghề nghiệp và liệu pháp ngôn ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Aetna Better Health of California có thể chấp thuận trước các dịch vụ khác nếu cần thiết về y tế.

Những hội viên sau hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ chỉnh nắn xương:

- Trẻ em dưới 21 tuổi
- Những người mang thai đến hết tháng, gồm cả 60 ngày sau khi hết thai kỳ
- Cư dân tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc bán cấp tính
- Tất cả các hội viên khi dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện trong quận, phòng khám ngoại trú, FQHC hoặc RHC thuộc mạng lưới của Aetna Better Health of California. Không phải tất cả các FQHC, RHC hoặc bệnh viện của quận đều cung cấp dịch vụ chỉnh nắn xương ngoại trú.

### **Đánh giá sức khỏe nhận thức**

Aetna Better Health of California bao trả một lần đánh giá sức khỏe nhận thức ngắn hàng năm cho các hội viên từ 65 tuổi trở lên và không đủ điều kiện để được đánh giá tương tự như một phần của lần thăm khám sức khỏe hàng năm theo Chương trình Medicare. Đánh giá sức khỏe nhận thức để tìm các dấu hiệu của bệnh Alzheimer hoặc chứng sa sút trí tuệ.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



### ***Dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng***

Aetna Better Health of California đài thọ cho dịch vụ nhân viên y tế cộng đồng (CHW) cho những cá nhân khi được bác sĩ hoặc người hành nghề có giấy phép khác khuyến cáo để phòng ngừa bệnh tật, tình trạng khuyết tật, và các tình trạng sức khỏe khác hoặc tiến bộ của họ; kéo dài sự sống; và tăng cường sức khỏe thể chất và tâm thần và hiệu quả. Các dịch vụ có thể bao gồm:

- Giáo dục và đào tạo về sức khỏe, gồm cả kiểm soát và phòng ngừa bệnh mạn tính hoặc lây nhiễm; tình trạng sức khỏe hành vi, quanh thời gian sinh và sức khỏe răng miệng; và phòng ngừa thương tích
- Cung cố và hướng dẫn về sức khỏe, gồm thiết lập mục tiêu và xây dựng chương trình hành động để quản lý và phòng ngừa bệnh tật

### ***Dịch vụ lọc máu và lọc thận***

Aetna Better Health of California bao trả cho điều trị lọc máu. Aetna Better Health of California cũng đài thọ cho dịch vụ lọc máu (lọc thận kinh niên) nếu bác sĩ PCP của quý vị gửi yêu cầu và Aetna Better Health of California chấp thuận.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm những mục sau:

- Dịch vụ thoải mái, tiện lợi hoặc thiết bị, vật tư và tính năng xa xỉ
- Các khoản mục phi y tế, chẳng hạn như máy phát hoặc phụ tùng để biến thiết bị lọc máu trở thành thiết bị di động cho mục đích du lịch

### ***Dịch vụ người hỗ trợ sinh***

Aetna Better Health of California đài thọ cho dịch vụ người hỗ trợ sinh để cung cấp hỗ trợ cá nhân cho cá nhân mang thai và gia đình trong suốt thai kỳ, chuyển dạ và giai đoạn sau sinh.

### ***Dịch vụ chăm sóc gồm hai người***

Aetna Better Health of California đài thọ cho dịch vụ chăm sóc gồm hai người cho hội viên và người chăm sóc của họ mà cần thiết về mặt y tế.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Liệu pháp gia đình**

Aetna Better Health of California đài thọ cho liệu pháp gia đình khi cần thiết về mặt y tế và bao gồm ít nhất hai thành viên gia đình.

Ví dụ về liệu pháp gia đình bao gồm nhưng không giới hạn:

- Tâm lý trị liệu con cái-cha/mẹ (0 đến 5 tuổi)
- Liệu pháp tương tác giữa con cái và cha mẹ (2 đến 12 tuổi)
- Liệu pháp cặp đôi về nhận thức-hành vi (người trưởng thành)

### **Phẫu thuật ngoại trú**

Aetna Better Health of California đài thọ cho các thủ thuật phẫu thuật ngoại trú. Các thủ thuật cần thiết cho mục đích chẩn đoán, các thủ thuật được coi là tự chọn, và các thủ thuật y khoa hoặc nha khoa ngoại trú xác định phải được chấp thuận trước (cho phép trước).

### **Các dịch vụ bác sĩ**

Aetna Better Health of California đài thọ cho các dịch vụ của bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

### **Các dịch vụ về bệnh chân**

Aetna Better Health of California bao trả cho các dịch vụ điều trị bệnh chân cần thiết về mặt y tế để chẩn đoán và điều trị bàn chân của người bằng y khoa, bằng phẫu thuật, bằng máy móc, bằng xoa nắn và bằng điện. Điều này bao gồm mất cá và gân chèn vào bàn chân và điều trị không phẫu thuật đối với các cơ và gân của chân kiểm soát các chức năng của bàn chân.

### **Các liệu pháp điều trị**

Aetna Better Health of California đài thọ nhiều hình thức trị liệu khác như:

- Hóa trị
- Trị liệu bằng phóng xạ



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh

Aetna Better Health of California đài thọ những dịch vụ chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh sau đây:

- Hỗ trợ và hướng dẫn nuôi con bằng sữa mẹ
- Hộ sinh và chăm sóc sau khi sinh
- Máy hút sữa và nguồn tiếp liệu
- Chăm sóc tiền sản
- Dịch vụ trung tâm hộ sinh
- Y tá hộ sinh được chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM)
- Nữ hộ sinh được cấp phép (Licensed Midwife, LM)
- Chẩn đoán rối loạn di truyền thai nhi và tư vấn
- Dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh

## Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Chăm sóc sức khỏe từ xa là một cách nhận dịch vụ mà không cần ở cùng một địa điểm thực tế với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Chăm sóc sức khỏe từ xa có thể liên quan đến việc trao đổi trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Hoặc chăm sóc sức khỏe từ xa có thể liên quan đến việc chia sẻ thông tin với nhà cung cấp dịch vụ mà không cần phải có cuộc trò chuyện trực tiếp. Quý vị có thể nhận được nhiều dịch vụ thông qua chăm sóc sức khỏe từ xa. Tuy nhiên, chăm sóc sức khỏe từ xa có thể không khả dụng cho tất cả các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp của mình để tìm hiểu loại hình dịch vụ nào được cung cấp thông qua thăm khám từ xa. Điều quan trọng là cả quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đồng ý rằng việc sử dụng chăm sóc sức khỏe từ xa cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có quyền nhận các dịch vụ trực tiếp và không bắt buộc phải sử dụng chăm sóc sức khỏe từ xa ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị đồng ý rằng dịch vụ đó phù hợp với quý vị.

## Dịch vụ sức khỏe tâm thần

### *Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú*

Aetna Better Health of California đài thọ cho đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu của hội viên mà không cần phê duyệt trước (cho phép trước). Quý vị có thể nhận đánh giá sức khỏe tâm thần bất kỳ lúc nào từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần có chứng nhận trong hệ thống của Aetna Better Health of California mà không cần giấy giới thiệu.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Bác sĩ PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu làm kiểm tra sức khỏe tâm thần bổ sung với một chuyên gia trong mạng lưới của Aetna Better Health of California để xác định mức độ suy giảm tinh thần của quý vị. Nếu kết quả sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị xác định là quý vị đang ở trong tình trạng khủng hoảng tinh thần ở mức độ nhẹ hoặc vừa phải, hoặc có suy giảm chức năng tinh thần, cảm xúc hoặc hành vi, Aetna Better Health of California có thể cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho quý vị. Aetna Better Health of California cung cấp các loại dịch vụ sức khỏe tâm thần sau đây:

- Điều trị và đánh giá sức khỏe tâm thần cá nhân hoặc theo nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi có chỉ định lâm sàng để đánh giá kết quả tình trạng sức khỏe tâm thần
- Phát triển các kỹ năng nhận thức để cải thiện sự chú ý, trí nhớ và giải quyết vấn đề
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi phương pháp trị liệu bằng thuốc
- Phòng thí nghiệm ngoại trú, thuốc không được bao trả theo Medi-Cal Rx Contract Drug List (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>), tiếp liệu và thuốc bổ
- Cố vấn về bệnh tâm thần
- Liệu pháp Gia đình

Để được giúp tìm hiểu thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần do Aetna Better Health of California cung cấp, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Nếu PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần không thể cung cấp điều trị cho rối loạn sức khỏe tâm thần sẵn có trong mạng lưới của Aetna Better Health of California và trong khoảng thời gian được liệt kê ở trên trong mục “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời”, Aetna Better Health of California sẽ bao trả và giúp quý vị thu xếp dịch vụ ngoài mạng lưới.

Nếu kết quả sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị có thể có mức độ suy giảm cao hơn và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt (specialty mental health services, SMHS), PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận để được đánh giá và giúp quý vị kết nối với bước tiếp theo trong quy trình.

Để tìm hiểu thêm, đọc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác” ở trang 74 dưới mục “Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa.”



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Dịch vụ cấp cứu

### ***Các dịch vụ nội trú và ngoại trú cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y khoa***

Aetna Better Health of California bao trả cho tất cả các dịch vụ cần thiết để điều trị trường hợp cấp cứu y khoa xảy ra tại Hoa Kỳ (gồm cả các vùng lãnh thổ như Puerto Rico, đảo U.S. Virgin Islands, v.v...). Aetna Better Health of California cũng bao trả dịch vụ cấp cứu phải nhập viện tại Canada hoặc Mexico. Trường hợp cấp cứu y tế là tình trạng y tế bị đau hoặc thương tích trầm trọng. Tình trạng này nghiêm trọng đến mức, nếu không được chăm sóc y tế ngay, một người bình thường có thể cho rằng tình trạng này sẽ dẫn đến:

- Rủi ro nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị; **hoặc**
- Hư hại nghiêm trọng cho các chức năng của cơ thể; **hoặc**
- Rối loạn nghiêm trọng cho chức năng của bất kỳ nội tạng hoặc bộ phận cơ thể nào; **hoặc**
- Trong trường hợp phụ nữ có thai đang chuyển dạ, có nghĩa là sắp sinh khi một trong hai trường hợp sau đây xảy ra:
  - Không có đủ thời giờ để đưa quý vị đến bệnh viện khác một cách an toàn trước khi sinh.
  - Việc chuyển chờ sẽ đe dọa đến sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc của thai nhi.

Nếu phòng cấp cứu của bệnh viện cung cấp cho quý vị lượng thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú dùng trong vòng 72 giờ trong quá trình điều trị của quý vị, thuốc kê toa sẽ được đài thọ như một phần của Dịch vụ Cấp cứu được đài thọ của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ phòng cấp cứu tại bệnh viện cung cấp cho quý vị một toa thuốc mà quý vị phải đến nhà thuốc dành cho bệnh nhân ngoại trú để mua, Medi-Cal Rx sẽ chịu trách nhiệm về việc đài thọ cho toa thuốc đó.

***Nếu được sĩ tại nhà thuốc dành cho bệnh nhân ngoại trú cung cấp cho quý vị nguồn tiếp liệu thuốc khẩn cấp, nguồn tiếp liệu thuốc khẩn cấp đó sẽ được Medi-Cal Rx đài thọ chứ không phải Aetna Better Health of California. Yêu cầu nhà thuốc gọi cho Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 nếu họ cần được trợ giúp trong việc tiếp li ệu thuốc khẩn cấp cho quý vị.***



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Các dịch vụ chuyên chở cấp cứu**

Aetna Better Health of California đài thọ các dịch vụ cứu thương để đưa quý vị đến nơi chăm sóc gần nhất trong những trường hợp cấp cứu. Điều này có nghĩa là tình trạng của quý vị phải nghiêm trọng đến độ những phương tiện khác dùng để đưa quý vị đến nơi chăm sóc có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc tính mạng của quý vị. Không dịch vụ nào được bao trả bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu yêu cầu quý vị phải nằm viện tại Canada hoặc Mexico. Nếu quý vị nhận được dịch vụ xe cứu thương cấp cứu ở Canada và Mexico và quý vị không phải nhập viện trong đợt chăm sóc đó, dịch vụ xe cứu thương của quý vị sẽ không được Aetna Better Health of California đài thọ.

### **Chăm sóc giai đoạn cuối đời và giảm đau tạm thời**

Aetna Better Health of California bao trả dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cho trẻ em và người lớn, giúp giảm bớt những khó chịu về thể chất, tinh cảm, xã hội và tinh thần. Người lớn từ 21 tuổi trở lên có thể không nhận được cả hai dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cùng một lúc.

### **Dịch vụ chăm sóc cuối đời**

Chăm sóc giai đoạn cuối đời là một quyền lợi phục vụ các hội viên bị bệnh nan y. Chăm sóc giai đoạn cuối đời yêu cầu hội viên chỉ có thể sống từ 6 tháng trở xuống. Đây là một biện pháp can thiệp chủ yếu tập trung vào việc kiểm soát cơn đau và triệu chứng hơn là phương pháp chữa bệnh để kéo dài sự sống.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm:

- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ vật lý, chức năng hoặc âm ngữ
- Các dịch vụ y tế xã hội
- Nhân viên hỗ trợ chăm sóc sức khỏe gia đình và dịch vụ nội trợ
- Các vật tư và dụng cụ y tế
- Một số loại thuốc và dịch vụ sinh học (một số có thể được cung cấp thông qua Medi-Cal Rx FFS)
- Dịch vụ tư vấn
- Dịch vụ điều dưỡng liên tục trên cơ sở 24 giờ trong thời gian khủng hoảng và khi cần thiết để duy trì hội viên bị bệnh nan y ở nhà
- Chăm sóc thay thế cho bệnh nhân nội trú trong tối đa năm ngày liên tục tại một thời điểm tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời
- Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc kiểm soát triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc giai đoạn cuối đời



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Chăm sóc giảm nhẹ**

Chăm sóc giảm nhẹ là chăm sóc bệnh nhân và lấy gia đình làm trung tâm nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách dự đoán, ngăn ngừa và điều trị đau khổ. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có thời gian sống còn lại từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc giảm nhẹ có thể được cung cấp cùng lúc với chăm sóc điều trị.

Chăm sóc giảm nhẹ bao gồm:

- Kế hoạch chăm sóc nâng cao
- Đánh giá và tư vấn chăm sóc giảm nhẹ
- Kế hoạch chăm sóc bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và trị bệnh được cho phép
- Kế hoạch của nhóm chăm sóc bao gồm, nhưng không giới hạn:
  - Bác sĩ y khoa hoặc bác sĩ nắn xương
  - Phụ tá bác sĩ
  - Y tá đã đăng ký
  - Y tá hành nghề hoặc y tá dạy nghề có giấy phép
  - Nhân viên xã hội
  - Mục sư
- Điều phối chăm sóc
- Kiểm soát cơn đau và triệu chứng
- Sức khỏe tâm thần và các dịch vụ xã hội y tế

Người lớn từ 21 tuổi trở lên không được đồng thời nhận cả dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và chăm sóc cuối đời. Nếu quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ và đáp ứng đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có thể yêu cầu chuyển sang dịch vụ chăm sóc cuối đời bất cứ lúc nào.

### **Nhập viện**

#### ***Dịch vụ gây mê, gây tê***

Aetna Better Health of California bao trả cho các dịch vụ của bác sĩ gây mê cần thiết về y tế trong thời gian nằm viện được bao trả. Bác sĩ gây tê, gây mê là nhà cung cấp dịch vụ chuyên về việc gây tê, gây mê cho bệnh nhân. Thuốc gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ tục y khoa hoặc nha khoa.

#### ***Các dịch vụ nội trú tại bệnh viện***

Aetna Better Health of California đài thọ cho dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về y khoa khi quý vị được nhập viện.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Giải trình tự toàn bộ bộ gen nhanh chóng**

Giải trình tự toàn bộ bộ gen nhanh chóng (rWGS) là quyền lợi được bao trả cho bất kỳ hội viên Medi-Cal nào từ một tuổi trở xuống và đang nhận dịch vụ bệnh viện nội trú trong phòng chăm sóc tích cực. Quyền lợi này bao gồm giải trình tự cho cá nhân, giải trình tự bộ ba cho cha/mẹ hoặc cha mẹ và con cái họ, và giải trình tự siêu nhanh. rWGS là cách mới để chẩn đoán các tình trạng kịp thời nhằm tác động đến việc chăm sóc trong ICU của trẻ em từ một tuổi trở xuống. Nếu con quý vị đủ điều kiện nhận Dịch vụ Trẻ em California (CCS), CCS có thể bao trả cho thời gian nằm viện và rWGS.

### **Dịch vụ phẫu thuật**

Aetna Better Health of California đài thọ cho các phẫu thuật cần thiết về y khoa được thực hiện tại bệnh viện.

### **Chương trình Mở rộng Chăm sóc Sau sinh (Postpartum Care Extension Program)**

Chương trình Mở rộng Chăm sóc Sau sinh (Postpartum Care Extension Program) cung cấp bảo hiểm mở rộng cho các hội viên Medi-Cal trong cả thời kỳ mang thai và sau khi mang thai.

Chương trình Mở rộng Chăm sóc Sau sinh (Postpartum Care Extension Program) do Aetna Better Health of California bảo hiểm trong tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể thu nhập, quốc tịch hoặc tình trạng nhập cư và không cần thực hiện thêm hành động nào.

### **Các dịch vụ và dụng cụ (liệu pháp) để phục hồi và đạt chức năng**

Quyền lợi này bao gồm các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương tích, khuyết tật hoặc các tình trạng mạn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng tinh thần và thể chất.

Chúng tôi bao trả cho các dịch vụ phục hồi và đạt chức năng được mô tả trong mục này nếu đáp ứng tất cả các yêu cầu sau:

- Dịch vụ cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ để xử lý một tình trạng y tế
- Các dịch vụ để giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện kỹ năng và chức năng cho sinh hoạt hàng ngày



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



- Quý vị sẽ nhận dịch vụ tại cơ sở trong mạng lưới, trừ khi bác sĩ trong mạng lưới xác định rằng dịch vụ là cần thiết về mặt y khoa nên quý vị có thể nhận tại một địa điểm khác, hoặc không có cơ sở trong mạng lưới để điều trị cho tình trạng của quý vị.

Chương trình đài thọ:

### **Châm cứu**

Aetna Better Health of California đài thọ các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, sửa đổi, hoặc giảm bớt sự nhận thức về cơn đau mạn tính trầm trọng, dai dẳng xuất phát từ một bệnh trạng được công nhận một cách rộng rãi (các giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Aetna Better Health of California có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về y khoa.

### **Thính học (thính giác)**

Aetna Better Health of California đài thọ cho dịch vụ thính học. Dịch vụ thính học ngoại trú được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ như châm cứu, nắn bóp cột sống, trị liệu vận động và trị liệu âm ngữ (giới hạn không áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Aetna Better Health of California có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về y khoa.

### **Điều trị sức khỏe hành vi**

Aetna Better Health of California chi trả các dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi (BHT) cho các thành viên dưới 21 tuổi thông qua quyền lợi của Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT). BHT bao gồm các dịch vụ và các chương trình điều trị, như phân tích hành vi ứng dụng và các chương trình can thiệp hành vi dựa trên bằng chứng phát triển hoặc khôi phục, đến mức tối đa có thể thực hiện được, chức năng của cá nhân dưới 21 tuổi.

Dịch vụ BHT dạy kỹ năng bằng cách sử dụng phương pháp củng cố và quan sát hành vi, hoặc qua việc nhắc nhở để dạy từng bước của một hành vi theo mục tiêu. Dịch vụ BHT dựa trên bằng chứng đáng tin cậy và không phải là những dịch vụ thử nghiệm. Thí dụ của các dịch vụ BHT gồm có can thiệp hành vi, những phương pháp can thiệp hành vi nhận thức, trị liệu hành vi toàn diện và phân tích hành vi ứng dụng.

Dịch vụ BHT phải cần thiết về mặt y tế, do bác sĩ hoặc chuyên viên tâm lý có bằng hành nghề yêu cầu, được chương trình chấp thuận và được cung cấp theo đúng kế hoạch điều trị đã được chấp thuận.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Phục hồi chức năng tim mạch**

Aetna Better Health of California đài thọ các dịch vụ phục hồi chức năng tim mạch nội trú và ngoại trú.

### **Thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME)**

Aetna Better Health of California đài thọ để mua hoặc thuê dụng cụ y tế DME, thiết bị và những dịch vụ khác khi được bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá thực hành và chuyên gia điều dưỡng lâm sàng cho toa. Các hạng mục DME được kê toa có thể được bao trả nếu cần thiết về y tế để bảo tồn các chức năng cơ thể thiết yếu cho các hoạt động sống hàng ngày hoặc để phòng ngừa khuyết tật lớn về thể chất.

Nhìn chung, Aetna Better Health of California không chi trả những điều sau đây:

- Thiết bị, tính năng và tiếp liệu để tạo sự thoải mái, tiện lợi hoặc sang trọng, ngoại trừ máy hút sữa cấp bán lẻ như được mô tả trong phần “Máy hút sữa và nguồn tiếp liệu” dưới tiêu đề “Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh trong chương này
- Các vật dụng không nhằm mục đích duy trì các hoạt động sinh hoạt thông thường hàng ngày, chẳng hạn như thiết bị tập thể dục (bao gồm cả các thiết bị nhằm hỗ trợ thêm cho các hoạt động thể thao hoặc giải trí)
- Thiết bị vệ sinh, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế cho hội viên dưới 21 tuổi
- Các khoản mục phi y tế, chẳng hạn như phòng tắm hơi hoặc thang máy
- Các sửa đổi đối với nhà hoặc ô tô của quý vị
- Các thiết bị để xét nghiệm máu hoặc các chất khác trong cơ thể (tuy nhiên, máy đo đường huyết cho bệnh tiểu đường, máy đo glucose liên tục, que thử và các lưỡi trích được Medi-Cal Rx đài thọ)
- Máy theo dõi của tim hoặc phổi ngoại trừ máy theo dõi chứng ngưng thở ở trẻ sơ sinh
- Sửa chữa hoặc thay thế thiết bị do bị thất lạc, đánh cắp hoặc sử dụng sai mục đích, trừ trường hợp cần thiết về mặt y tế đối với hội viên dưới 21 tuổi
- Các khoản mục khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, những khoản mục này có thể được chấp thuận với sự Cho phép Trước (Phê duyệt Trước) do bác sĩ của quý vị đệ trình.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Dinh dưỡng qua đường ruột và đường tiêu**

Những phương pháp cung cấp dinh dưỡng cho cơ thể này được sử dụng khi tình trạng sức khỏe khiến quý vị không thể ăn uống bình thường. Công thức dinh dưỡng qua đường ruột và sản phẩm dinh dưỡng ngoài ruột có thể được bao trả qua Medi-Cal Rx, khi cần thiết về mặt y tế. Aetna Better Health of California có thể đài thọ bơm và ống trong và ngoài ruột, khi cần thiết về mặt y tế.

### **Máy trợ thính**

Aetna Better Health of California đài thọ cho máy trợ thính nếu quý vị được kiểm tra bị mất thính giác, máy trợ thính cần thiết về mặt y khoa và được bác sĩ cho toa. Bảo hiểm được giới hạn ở máy trợ thính có chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị. Aetna Better Health of California sẽ đài thọ một máy trợ thính trừ khi quý vị cần mỗi tai một máy để có kết quả tốt hơn đáng kể so với mức quý vị nhận một máy trợ thính.

Máy trợ thính cho Hội viên dưới 21 tuổi

Luật tiểu bang yêu cầu những trẻ em cần máy trợ thính phải được giới thiệu đến chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) để xác định xem liệu trẻ có đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ hội đủ điều kiện tham gia CCS, CCS sẽ đài thọ các chi phí cho máy trợ thính cần thiết về mặt y tế. Nếu trẻ không đủ điều kiện tham gia CCS, chúng tôi sẽ đài thọ các máy trợ thính cần thiết về mặt y tế như một phần của bảo hiểm Medi-Cal.

Máy trợ thính dành cho hội viên từ 21 tuổi trở lên

Theo Medi-Cal, chúng tôi chi trả những mục sau đây cho mỗi máy trợ thính được đài thọ:

- Khuôn tai cần thiết để lắp
- Một bộ pin tiêu chuẩn
- Thăm khám để đảm bảo máy trợ thính đang hoạt động tốt
- Thăm khám để làm sạch và lắp máy trợ thính của quý vị
- Sửa máy trợ thính của quý vị

Theo Medi-Cal, chúng tôi sẽ đài thọ máy trợ thính thay thế nếu:

- Tình trạng mất thính lực quý vị ở mức máy trợ thính hiện tại của quý vị không thể điều chỉnh được
- Máy trợ thính của quý vị bị thất lạc, bị đánh cắp hoặc bị hỏng và không thể sửa được và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một ghi chú cho chúng tôi biết điều này đã xảy ra như thế nào.

Đối với người lớn từ 21 tuổi trở lên, Medi-Cal không bao gồm:

- Pin máy trợ thính thay thế



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà**

Aetna Better Health of California bao trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà quý vị, khi được bác sĩ kê toa và thấy cần thiết về y tế.

Các dịch vụ y tế tại nhà được giới hạn trong các dịch vụ mà Medi-Cal đài thọ, chẳng hạn như:

- Dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên môn bán thời gian
- Dịch vụ người trợ giúp chăm sóc sức khỏe tại nhà bán thời gian
- Liệu pháp ngôn ngữ, việc làm và vật lý chuyên môn
- Các dịch vụ y tế xã hội
- Các tiếp liệu y tế

### **Các thiết bị, dụng cụ và tiếp liệu y tế**

Aetna Better Health of California đài thọ các nguồn tiếp liệu y tế do bác sĩ, trợ lý bác sĩ, y tá hành nghề và chuyên gia y tá lâm sàng kê toa. Một số vật tư y tế được đài thọ thông qua FFS Medi-Cal Rx chứ không phải Aetna Better Health of California.

Bảo hiểm Medi-Cal không bao gồm những mục sau đây:

- Các đồ gia dụng thông thường bao gồm, nhưng không chỉ gồm:
  - Băng dính (tất cả các loại)
  - Cồn sát khuẩn
  - Mỹ phẩm
  - Băng gòn và tấm bông
  - Bột bụi
  - Khăn giấy
  - Cây phỉ
- Các bài thuốc gia đình thông thường bao gồm, nhưng không chỉ gồm:
  - White petrolatum (Kem dưỡng ẩm)
  - Dầu và kem dưỡng da khô
  - Bột talc và các sản phẩm kết hợp giữa bột talc
  - Chất oxy hóa như hydrogen peroxide
  - Carbamide peroxide và natri perborat
- Dầu gội không kê toa
- Các chế phẩm tại chỗ có chứa thuốc mỡ axit benzoic và axit salicylic, kem axit salicylic, thuốc mỡ hoặc chất lỏng và kem oxit kẽm
- Các khoản mục khác thường không được sử dụng chủ yếu để chăm sóc sức khỏe và được sử dụng thường xuyên và chủ yếu bởi những người không có nhu cầu y tế cụ thể đối với chúng.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Trị liệu Vận động**

Aetna Better Health of California đài thọ các dịch vụ liệu pháp nghề nghiệp, bao gồm đánh giá liệu pháp nghề nghiệp, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và các dịch vụ cố vấn (các giới hạn không được áp dụng cho trẻ em dưới 21 tuổi). Aetna Better Health of California có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về y khoa.

### **Dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả**

Aetna Better Health of California đài thọ cho dụng cụ chỉnh hình và bộ phận cơ thể giả và các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ, bác sĩ chữa bệnh chân, nha sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế không phải bác sĩ kê toa. Những dụng cụ chỉnh hình/bộ phận cơ thể giả này bao gồm các thiết bị thính giác cấy ghép, bộ phận giả của vú/nịt vú khi thực hiện thủ thuật cắt bỏ vú, quần áo ép vừa khít và các bộ phận giả để phục hồi chức năng hoặc thay thế bộ phận cơ thể, hoặc để hỗ trợ bộ phận cơ thể bị suy yếu hoặc biến dạng.

### **Tiếp liệu phục vụ mô tạo hậu môn nhân tạo và tiếp liệu tiết niệu**

Aetna Better Health of California bao trả cho các túi phục vụ mô tạo hậu môn nhân tạo, ống thông tiểu, túi dẫn lưu, tiếp liệu rửa vết thương và băng dính. Không bao gồm những tiếp liệu phục vụ cho thiết bị hoặc tính năng tạo sự thoải mái, tiện lợi hoặc sang trọng.

### **Vật lý trị liệu**

Aetna Better Health of California đài thọ các dịch vụ vật lý trị liệu cần thiết về y tế, bao gồm thủ tục đánh giá vật lý trị liệu, lập kế hoạch điều trị, điều trị, hướng dẫn và các dịch vụ cố vấn và cho dùng các loại thuốc đắp.

### **Khoa phục hồi chức năng phổi**

Aetna Better Health of California đài thọ phương pháp phục hồi chức năng phổi cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ cho toa.

### **Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn**

Aetna Better Health of California đài thọ dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn khi cần thiết về mặt y tế nếu quý vị bị khuyết tật và cần mức độ chăm sóc cao. Những dịch vụ này bao gồm phòng nằm và ăn uống tại một cơ sở có giấy phép hành nghề với sự chăm sóc điều dưỡng chuyên môn 24 giờ một ngày.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### **Trị liệu âm ngữ**

Aetna Better Health of California đài thọ phương pháp trị liệu âm ngữ cần thiết về mặt y tế (không áp dụng các giới hạn cho trẻ em dưới 21 tuổi). Aetna Better Health of California có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về y khoa.

### **Dịch vụ chuyển giới**

Aetna Better Health of California đài thọ cho các dịch vụ chuyển giới (dịch vụ xác nhận giới tính) như một quyền lợi khi cần thiết về y tế hoặc khi những dịch vụ này đáp ứng tiêu chí đối với giải phẫu tái tạo.

### **Các thử nghiệm lâm sàng**

Aetna Better Health of California bao trả cho các chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ cho các bệnh nhân được chấp nhận vào các thử nghiệm lâm sàng Giai đoạn I, Giai đoạn II, Giai đoạn III hoặc Giai đoạn IV nếu có liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện hoặc điều trị ung thư hoặc các tình trạng đe dọa đến tính mạng khác và nếu nghiên cứu đáp ứng mọi yêu cầu theo Đạo luật An toàn và Sức khỏe 1370.6(d)(1). Medi-Cal Rx, một chương trình Medi-Cal FFS, đài thọ hầu hết các loại thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú. Đọc phần “Thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú” ở phần sau của chương này để biết thêm thông tin.

### **Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến**

Aetna Better Health of California đài thọ các dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến X ngoại trú và nội trú khi cần thiết về y tế. Các thủ thuật chụp hình ảnh tiên tiến khác nhau, chẳng hạn như chụp CT, chụp MRI và PET, được đài thọ dựa trên nhu cầu y tế.

### **Dịch vụ chăm sóc phòng bệnh và chăm sóc sức khỏe và quản lý bệnh mạn tính**

Chương trình đài thọ:

- Các loại chủng ngừa do Ủy ban cố vấn về thực hành chủng ngừa (Advisory Committee for Immunization Practices) đề nghị
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
- Những khuyến nghị Bright Futures từ Viện hàn lâm Nhi khoa Hoa Kỳ ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- Dịch vụ phòng ngừa bệnh hen



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Các dịch vụ phòng ngừa cho phụ nữ do Trường Đại học Sản Phụ Khoa Hoa Kỳ khuyến nghị
- Giúp bỏ thuốc lá, còn được gọi là dịch vụ cai thuốc lá
- Các dịch vụ phòng bệnh do Ban Đặc nhiệm Hạng A và B về dịch vụ phòng bệnh Hoa Kỳ (United States Preventive Services Task Force A and B) khuyến nghị

Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình cung cấp cho hội viên trong độ tuổi có thể sinh con để cho phép họ định được số con và khoảng cách tuổi giữa những đứa con. Những dịch vụ này gồm tất cả phương pháp ngừa thai được FDA chấp thuận. Các PCP và bác sĩ chuyên khoa sản/phụ khoa của Aetna Better Health of California sẵn sàng cung cấp các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, quý vị cũng có thể chọn một bác sĩ hoặc phòng khám có tham gia Medi-Cal không làm việc với Aetna Better Health of California mà không cần được Aetna Better Health of California chấp thuận trước (cho phép trước). Các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống không liên quan đến kế hoạch hóa gia đình có thể không được đài thọ. Để biết thêm chi tiết, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Đọc Chương 5: Thông tin về chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên đối với dịch vụ chăm sóc phòng ngừa cho thanh thiếu niên từ 20 tuổi trở xuống.

### Chương trình Phòng ngừa Bệnh Tiểu đường

Chương trình Phòng ngừa Tiểu đường (The Diabetes Prevention Program, DPP) là một chương trình thay đổi lối sống dựa trên chứng cứ. Chương trình 12 tháng này tập trung vào thay đổi lối sống và được thiết kế để phòng ngừa hoặc làm chậm sự tiến triển thành tiểu đường tuýp 2 ở những người được chẩn đoán bị tiền tiểu đường. Các hội viên đáp ứng tiêu chí có thể đủ điều kiện cho năm thứ hai. Chương trình cung cấp giáo dục và hỗ trợ nhóm. Các kỹ thuật bao gồm nhưng không giới hạn:

- Cung cấp một huấn luyện viên đồng đẳng
- Dạy cách tự theo dõi và giải quyết vấn đề
- Đưa ra sự khích lệ và phản hồi
- Cung cấp các tài liệu chứa thông tin để hỗ trợ cho mục tiêu
- Theo dõi kiểm tra cân nặng định kỳ để giúp hoàn thành mục tiêu

Hội viên phải đáp ứng các yêu cầu về hội đủ điều kiện của chương trình mới được tham gia DPP. Gọi Aetna Better Health of California để tìm hiểu thêm về chương trình và tính hội đủ điều kiện.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Dịch vụ phẫu thuật tái tạo

Aetna Better Health of California đài thọ cho phẫu thuật chỉnh sửa hoặc sửa chữa những cấu trúc bất thường của cơ thể để cải thiện hoặc tạo nên một diện mạo bình thường đến mức khả thi. Các cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do những khuyết tật bẩm sinh, những bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u, bệnh tật hoặc tái tạo vú sau khi phẫu thuật cắt bỏ vú. Có thể áp dụng một số giới hạn và ngoại lệ.

## Dịch vụ sàng lọc chứng rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện

Chương trình đài thọ:

- Sàng lọc lạm dụng rượu và ma túy bất hợp pháp

Xem “Các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện” ở phần sau của chương này để biết bảo hiểm điều trị trong quận.

## Quyền lợi nhãn khoa

Chương trình đài thọ:

- Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần; Khám mắt bổ sung hoặc thường xuyên hơn được đài thọ nếu cần thiết về mặt y tế cho các hội viên, chẳng hạn như những người bị bệnh tiểu đường.
- Kính mắt (mắt và gọng kính) 24 tháng một lần; khi quý vị có một toa thuốc hợp lệ.
- Thay kính mắt trong vòng 24 tháng nếu quý vị thay đổi toa thuốc hoặc kính mắt của quý vị bị thất lạc, bị đánh cắp hoặc bị hỏng (và không thể sửa được), và đó không phải là lỗi của quý vị. Quý vị phải cung cấp cho chúng tôi một ghi chú cho chúng tôi biết kính mắt của quý vị bị thất lạc, bị đánh cắp hoặc bị hỏng như thế nào.
- Thiết bị hỗ trợ thị lực kém dành cho những người bị suy giảm thị lực mà kính mắt tiêu chuẩn, kính áp tròng, thuốc hoặc phẫu thuật không thể điều chỉnh được gây cản trở khả năng thực hiện các hoạt động hàng ngày của một người (ví dụ thoái hóa điểm vàng do tuổi tác).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



- Kính áp tròng cần thiết về mặt y tế Việc kiểm tra kính áp tròng và kính áp tròng có thể được đòi hỏi nếu không thể sử dụng kính do bệnh hoặc tình trạng về mắt (ví dụ thiếu một tai). Các tình trạng bệnh lý y tế đủ điều kiện cho kính áp tròng đặc biệt bao gồm, nhưng không chỉ gồm, tật không mọc mắt, thiếu thể thủy tinh và viêm giác kết mạc.

### **Quyền lợi dịch vụ chuyên chở cho các tình huống không phải là trường hợp cấp cứu**

Quý vị được hưởng dịch vụ vận chuyển y tế nếu quý vị có nhu cầu y tế không cho phép quý vị sử dụng xe hơi, xe buýt hoặc taxi đến các cuộc hẹn khám của mình. Vận chuyển y tế có thể được cung cấp cho các dịch vụ được bao trả và buổi hẹn với nhà thuốc được Medi-Cal bao trả. Nếu quý vị cần được vận chuyển y tế, quý vị có thể yêu cầu bằng cách nói chuyện với bác sĩ, nha sĩ, bác sĩ chữa bệnh chân, hoặc nhà cung cấp dịch vụ về sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn do sử dụng dược chất. Nhà cung cấp của quý vị sẽ quyết định loại hình vận chuyển phù hợp để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Nếu họ thấy rằng quý vị cần được vận chuyển y tế, họ sẽ kê toa bằng cách điền vào mẫu đơn và gửi đến Aetna Better Health of California. Sau khi được chấp thuận, việc phê duyệt có hiệu lực trong 12 tháng tùy thuộc vào nhu cầu y tế. Ngoài ra, không có giới hạn về số lượng chuyến đi quý vị có thể nhận được. Bác sĩ sẽ cần đánh giá lại nhu cầu vận chuyển y tế của quý vị và phê duyệt lại sau mỗi 12 tháng.

Phương tiện vận chuyển y tế là xe cứu thương, xe tải có cang, xe tải chuyên dùng chở xe lăn hoặc vận chuyển đường hàng không. Aetna Better Health of California cho phép quý vị dùng phương tiện vận chuyển với giá thấp nhất khi quý vị có nhu cầu về y tế và cần phương tiện di chuyển đi đến nơi quý vị có hẹn để khám bệnh. Điều này có nghĩa là, thí dụ, nếu tình trạng thể chất hay bệnh trạng của quý vị cho phép quý vị có thể được chuyên chở bằng xe van có chỗ cho xe lăn lên xuống thì Aetna Better Health of California sẽ không trả tiền cho xe cứu thương. Quý vị chỉ được phép dùng phương tiện chuyên chở bằng máy bay khi tình trạng y tế của quý vị không thể nào cho phép quý vị dùng bất cứ hình thức chuyên chở nào bằng đường bộ.

Vận chuyển y tế phải được sử dụng khi:

- Quý vị, vì lý do thể chất hoặc y tế như được xác định với sự cho phép bằng văn bản của bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác do quý vị, vì lý do thể chất hoặc y tế, không thể dùng xe buýt, xe taxi, xe hơi hoặc xe van để đi khám bệnh.
- Quý vị, vì lý do thể chất hoặc tinh thần, cần được tài xế giúp đỡ trong lúc đưa đón, từ nhà, từ xe hoặc từ nơi điều trị.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Để yêu cầu dịch vụ vận chuyển y tế mà bác sĩ của quý vị đã chỉ định cho các cuộc hẹn phi khẩn cấp (thông thường), vui lòng gọi cho Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 **hoặc** Access2Care theo số 1-888-334-8352 ít nhất 3 ngày làm việc (thứ Hai-thứ Sáu) trước buổi hẹn khám của quý vị. Đối với những buổi hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi càng sớm càng tốt. Xin quý vị chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi gọi.

**Những giới hạn đối với dịch vụ vận chuyển y tế:** Aetna Better Health of California cung cấp dịch vụ vận chuyển y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất từ nhà quý vị khi có lịch hẹn. Quý vị sẽ không được cung cấp dịch vụ chuyên chở nếu dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ. Nếu loại cuộc hẹn được Medi-Cal bao trả nhưng không qua chương trình bảo hiểm y tế, Aetna Better Health of California sẽ giúp lên lịch vận chuyển cho quý vị. Danh sách các dịch vụ được đài thọ có trong Cẩm nang Hội viên này. Dịch vụ vận chuyển không được đài thọ bên ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực dịch vụ trừ khi được Aetna Better Health of California cho phép trước. Để biết thêm thông tin hoặc yêu cầu dịch vụ vận chuyển, vui lòng gọi Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 or Access2Care theo số 1-888-334-8352.

**Chi phí hội viên phải trả:** Hội viên không phải trả tiền khi phương tiện chuyên chở được Aetna Better Health of California bố trí.

### ***Tôi có thể nhận được dịch vụ chuyên chở phi y tế bằng cách nào***

Các quyền lợi của quý vị bao gồm đưa đón quý vị đến các cuộc hẹn khi cuộc hẹn dành cho dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và quý vị không có lựa chọn tiếp cận phương tiện giao thông nào. Quý vị có thể nhận được các chuyến đi miễn phí khi đã thử tất cả các cách để đón phương tiện giao thông và:

- Quý vị có hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận; hoặc
- Lấy thuốc kê toa và tiếp liệu y tế

Aetna Better Health of California cho phép quý vị dùng xe hơi, xe taxi, xe buýt hoặc những phương tiện chuyên chở tư nhân/cộng cộng khác để đi hẹn khám y khoa cho những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Aetna Better Health of California sẽ bao trả loại hình phương tiện phi y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đôi khi, Aetna Better Health of California có thể hoàn lại tiền cho các chuyến đi mà quý vị bố trí đi bằng phương tiện cá nhân. Điều này phải được Aetna Better Health of California chấp thuận trước khi quý vị thực hiện chuyến đi, và quý vị phải cho chúng tôi biết lý do tại sao quý vị không thể đi lại bằng các cách khác, chẳng hạn như xe buýt. Quý vị có thể cho chúng tôi biết bằng cách gọi điện cho chúng tôi, gửi email hoặc gặp trực tiếp. Quý vị không thể tự lái xe và được hoàn lại tiền.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Việc hoàn trả số dặm yêu cầu tất cả những mục sau:

- Giấy phép lái xe của người lái xe
- Đăng ký xe của người lái xe
- Bằng chứng bảo hiểm xe ô tô cho người lái xe

Để yêu cầu chuyển đi cho dịch vụ đã được cho phép, gọi Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 hoặc Access2Care theo số 1-888-334-8352 ít nhất 3 ngày làm việc (thứ Hai-thứ Sáu) trước buổi hẹn khám của quý vị hoặc gọi sớm nhất có thể khi quý vị có buổi hẹn khám khẩn cấp. Xin quý vị chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi gọi.

Lưu ý: Người Mỹ Bản địa có thể liên hệ với Phòng khám Sức khỏe cho Người Mỹ Bản địa tại địa phương của mình để yêu cầu dịch vụ vận chuyển phi y tế.

**Các giới hạn về phương tiện chuyên chở phi y tế:** Aetna Better Health of California cung cấp dịch vụ vận chuyển phi y tế với chi phí thấp nhất đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ gần nhất từ nhà quý vị khi có lịch hẹn. Hội viên không thể tự lái xe hoặc được hoàn trả trực tiếp. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 hoặc Access2Care theo số 1-888-334-8352.

**Dịch vụ vận chuyển phi y tế không áp dụng nếu:**

- Cần phải có xe cứu thương, xe van chở được băng-ca, xe van chở được xe lăn hoặc một hình thức vận chuyển nào khác vì lý do y tế để đi đến nơi được cung cấp dịch vụ được Medi-Cal đài thọ.
- Quý vị, vì lý do thể chất hoặc bệnh trạng, cần được tài xế giúp đỡ trong lúc đưa đón, từ nhà, từ xe hoặc từ nơi điều trị.
- Quý vị đang phải ngồi xe lăn và không thể lên xuống xe nếu không có sự trợ giúp của người lái xe.
- Dịch vụ này không được Medi-Cal đài thọ.

**Chi phí hội viên phải trả:** Hội viên không phải trả tiền khi phương tiện chuyên chở phi y tế được Aetna Better Health of California bố trí.

**Chi phí đi lại:** Trong một số trường hợp, Aetna Better Health of California có thể bao trả các chi phí đi lại như ăn uống, lưu trú khách sạn và các chi phí liên quan khác nếu quý vị phải di chuyển tới buổi hẹn khám bác sĩ không gần quý vị. Chi phí này cũng có thể được bao trả cho người đi theo và người hiến ghép tạng chính, nếu có. Quý vị cần yêu cầu chấp thuận trước (cho phép trước) cho những dịch vụ này bằng cách liên hệ với Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 hoặc Access2Care theo số 1-888-334-8352.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Dịch vụ nha khoa [Dịch vụ nha khoa]

Chương trình Chăm sóc Nha khoa có Quản lý của Medi-Cal sử dụng các chương trình chăm sóc có quản lý để cung cấp dịch vụ nha khoa của quý vị. Quý vị phải ghi danh tham gia Dịch vụ Chăm sóc Nha khoa có Quản lý. Trong một số trường hợp, quý vị có thể đủ điều kiện được miễn ghi danh gia Dịch vụ Chăm sóc Nha khoa có Quản lý. Để tìm hiểu thêm, xem Health Care Options tại địa chỉ <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>.

Medi-Cal Dental đài thọ cho một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Vệ sinh răng miệng để phòng ngừa và chẩn đoán (chẩn hạn khám răng miệng, chụp X quang và làm sạch răng)
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Hàn răng
- Điều trị ống chân răng (trước/sau)
- Mão răng (được đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Cạo vôi răng và làm nhẵn chân răng
- Hàm răng giả toàn bộ và từng phần
- Thuật chỉnh răng cho trẻ em đủ điều kiện
- Fluoride tại chỗ

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi Chương trình Nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web Chương trình Nha khoa Medi-Cal tại địa chỉ <https://www.dental.dhcs.ca.gov> hoặc <https://smilecalifornia.org/>.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ nha khoa, và đã ghi danh tham gia chương trình Chăm sóc Nha khoa có Quản lý, hãy gọi cho chương trình Chăm sóc Nha khoa có Quản lý được chỉ định của mình.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Các chương trình và quyền lợi khác của Aetna Better Health of California

### Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn

Aetna Better Health of California đài thọ các quyền lợi chăm sóc dài hạn này cho hội viên đủ điều kiện:

- Dịch vụ tại cơ sở chăm sóc dài hạn được Aetna Better Health of California phê duyệt
- Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Aetna Better Health of California chấp thuận

Nếu quý vị đủ điều kiện hưởng dịch vụ chăm sóc dài hạn, Aetna Better Health of California sẽ đảm bảo quý vị được bố trí đến cơ sở chăm sóc sức khỏe cung cấp mức chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của mình.

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

### Quản lý chăm sóc cơ bản

Aetna Better Health of California sẽ giúp điều phối và quản lý nhu cầu chăm sóc sức khỏe và dịch vụ miễn phí. Aetna Better Health of California sẽ điều phối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để giúp đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, gồm cả thuốc kê toa, và dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ và không thuộc Aetna Better Health of California. Việc này bao gồm điều phối chăm sóc ở khắp các cơ sở, chẳng hạn như nếu quý vị cần nhập viện và được cho xuất viện về nhà hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề gì về sức khỏe hoặc sức khỏe của con em quý vị, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

### Quản lý Chăm sóc Nâng cao

Aetna Better Health of California đài thọ các dịch vụ Quản lý Chăm sóc Nâng cao (ECM) cho các hội viên có nhu cầu cao. ECM là một quyền lợi cung cấp các dịch vụ bổ sung để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết nhằm duy trì sức khỏe. Nó điều phối các dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ các bác sĩ khác nhau. ECM giúp điều phối dịch vụ chăm sóc ban đầu, chăm sóc cấp tính, sức khỏe hành vi, phát triển, sức khỏe răng miệng, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn trong cộng đồng (LTSS) cũng như giới thiệu đến các nguồn trợ giúp sẵn có của cộng đồng.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị hội đủ điều kiện, chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị về các dịch vụ ECM. Quý vị cũng có thể gọi cho Aetna Better Health of California để biết liệu và khi nào quý vị có thể nhận dịch vụ ECM. Hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, người có thể tìm hiểu xem liệu quý vị có đủ điều kiện nhận ECM hay không và khi nào và bằng cách nào quý vị có thể nhận được ECM.

### **Các dịch vụ ECM được đài thọ**

Nếu quý vị hội đủ điều kiện hưởng ECM, quý vị sẽ có nhóm chăm sóc riêng, gồm cả Quản lý Chăm sóc Chỉ đạo. Người này sẽ trao đổi với quý vị và bác sĩ của quý vị, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, nhân viên quản lý hồ sơ, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và những người khác để đảm bảo rằng mọi người cùng phối hợp để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Quản lý Chăm sóc Chỉ đạo cũng có thể giúp quý vị tìm và nộp đơn xin các dịch vụ khác trong cộng đồng của quý vị. ECM bao gồm:

- Tiếp cận và tham gia
- Đánh giá toàn diện và quản lý chăm sóc
- Tăng cường phối hợp chăm sóc
- Cổ động việc giữ gìn sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Dịch vụ hỗ trợ gia đình và hội viên
- Điều phối và giới thiệu đến các hoạt động hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Để tìm hiểu xem liệu ECM có phù hợp với quý vị hay không, hãy nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc đại diện của Aetna Better Health of California của quý vị.

### **Chi phí hội viên phải trả**

Hội viên không phải trả phí cho các dịch vụ ECM.

### **Hỗ trợ của Cộng đồng**

Hỗ trợ của Cộng đồng có thể được cung cấp theo Kế hoạch Chăm sóc Cá nhân của quý vị. Hỗ trợ Cộng đồng là các dịch vụ hoặc cơ sở thay thế phù hợp về mặt y tế và hiệu quả về chi phí đối với những dịch vụ được đài thọ theo Chương trình Medi-Cal của Tiểu bang. Đây là các dịch vụ này là tùy chọn cho Hội viên. Nếu quý vị đủ điều kiện, những dịch vụ này có thể giúp quý vị sống độc lập hơn. Chúng không thay thế các quyền lợi mà quý vị đã nhận được theo Medi-Cal. Những dịch vụ này bao gồm:



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Dịch vụ chữa bệnh hen, còn được gọi là Điều trị yếu tố gây bệnh hen - Cung cấp thông tin cho hội viên về hành động phải thực hiện xung quanh nhà để giảm thiểu ảnh hưởng của môi trường mà có thể gây ra các triệu chứng hen và phương pháp điều trị được thiết kế để tránh phải nhập viện liên quan đến bệnh hen.
- Dịch vụ chuyển tiếp cộng đồng/Chuyển tiếp từ cơ sở điều dưỡng về Nhà hoặc Cơ sở sinh hoạt có hỗ trợ - Giúp hội viên sống trong cộng đồng và tránh tiếp tục phải vào cơ sở nuôi dưỡng.
- Đạt chức năng ban ngày - Giúp hội viên đạt được, duy trì và cải thiện kỹ năng tự hỗ trợ, hòa nhập với xã hội và kỹ năng thích nghi cần thiết để cư trú thành công trong môi trường tự nhiên của hội viên.

Thích nghi với khả năng tiếp cận môi trường (EAA), còn được gọi là Điều chỉnh tại nhà – Mang lại những thích nghi về thể chất với ngôi nhà mà cần thiết để đảm bảo sức khỏe, phúc lợi và an toàn của hội viên và giúp hội viên thực hiện chức năng với mức độc lập cao hơn tại nhà.

- Dịch vụ ký quỹ nhà ở - Giúp nhận diện, điều phối, đảm bảo hoặc cấp tiền cho dịch vụ một lần và những điều chỉnh cần thiết để giúp hội viên có thể thiết lập một hộ gia đình cơ bản không bao gồm chi phí ăn ở.
- Dịch vụ duy trì và thuê mượn nhà ở - Cung cấp dịch vụ duy trì và thuê mượn nhà ở, với mục tiêu duy trì thuê mượn an toàn và ổn định một khi nhà ở được đảm bảo.
- Dịch vụ điều hướng chuyển tiếp nhà ở - Giúp hội viên có được nhà ở.  
Thực phẩm/bữa ăn hỗ trợ về mặt y tế/Bữa ăn phù hợp về mặt y tế - Bữa ăn được cung cấp cho hội viên tại nhà để đáp ứng nhu cầu về chế độ ăn riêng của những người bị bệnh mạn tính và các bữa ăn được cung cấp đến tận nhà hội viên ngay sau khi xuất viện hoặc rời nhà dưỡng lão.
- Dịch vụ điều chuyển từ cơ sở điều dưỡng về Cơ sở sinh hoạt có hỗ trợ - Giúp hội viên sinh sống trong cộng đồng và/hoặc tránh phải vào lại cơ sở nuôi dưỡng khi có thể.
- Dịch vụ nội trợ và chăm sóc cá nhân - Cung cấp cho hội viên cần giúp Sinh hoạt hàng ngày (ADL), chẳng hạn như tắm rửa, mặc quần áo, đi vệ sinh, đi lại loanh quanh hoặc cho ăn.
- Chăm sóc phục hồi sức khỏe hoặc chăm sóc tạm thế y tế - Chăm sóc tại nhà trong thời gian ngắn cho hội viên không còn cần phải nhập viện, nhưng vẫn cần phục hồi chấn thương hoặc khỏi bệnh và những người mà tình trạng của họ có thể tăng nặng do môi trường sống không ổn định.
- Dịch vụ tạm thế - Cung cấp cho người chăm sóc của hội viên cần giám sát tạm thời gián đoạn.
- Nhà ở ngắn hạn sau khi xuất viện - Cung cấp cho hội viên hỗ trợ liên tục cần thiết để phục hồi.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Trung tâm điều độ - Cung cấp cho hội viên, chủ yếu là những người vô gia cư hoặc những người có hoàn cảnh sống không ổn định một môi trường an toàn, có hỗ trợ để trở lên tinh thần.

Nếu quý vị cần được trợ giúp hoặc muốn tìm hiểu về những Hỗ trợ Cộng đồng nào có thể có sẵn cho mình, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711) hoặc gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

### **Cấy ghép Nội tạng Quan trọng**

#### ***Cấy ghép cho trẻ em dưới 21 tuổi***

Luật tiểu bang yêu cầu trẻ em cần cấy ghép phải được giới thiệu đến chương trình Dịch vụ Trẻ em California (CCS) để xem liệu trẻ có đủ điều kiện nhận CCS hay không. Nếu trẻ hội đủ điều kiện nhận CCS, CCS sẽ đài thọ chi phí cấy ghép và các dịch vụ liên quan. Nếu trẻ không đủ điều kiện nhận CCS, thì Aetna Better Health of California sẽ giới thiệu đưa trẻ đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận rằng ca cấy ghép là cần thiết và an toàn, Aetna Better Health of California sẽ đài thọ chi phí cấy ghép và các dịch vụ liên quan.

#### ***Cấy ghép cho người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên***

Nếu bác sĩ của quý vị quyết định rằng quý vị có thể cần cấy ghép nội tạng quan trọng, Aetna Better Health of California sẽ giới thiệu quý vị đến một trung tâm cấy ghép đủ điều kiện để đánh giá. Nếu trung tâm cấy ghép xác nhận việc cấy ghép là cần thiết và an toàn đối với tình trạng sức khỏe của quý vị, Aetna Better Health of California sẽ đài thọ cho chi phí cấy ghép và các dịch vụ liên quan khác.

Các ca cấy ghép nội tạng quan trọng sau đây được Aetna Better Health of California đài thọ, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Tủy xương
- Tim
- Tim/Phổi
- Thận
- Thận/Tuyến tụy
- Gan
- Gan/Ruột non
- Phổi
- Tuyến tụy
- Ruột non



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



### **Chi phí vận chuyển và đi lại**

Quý vị có khả năng nhận được chi phí vận chuyển, bữa ăn, chỗ ở và các chi phí khác như đỗ xe, phí đường bộ v.v...nếu quý vị hoặc gia đình quý vị cần giúp đến buổi hẹn y tế liên quan đến tình trạng đủ điều kiện CCS và không có nguồn lực sẵn có nào khác. Quý vị cần gọi cho Aetna Better Health of California và yêu cầu chấp thuận (cho phép) trước khi quý vị bỏ tiền túi để trả tiền vận chuyển, bữa ăn và chỗ nghỉ vì Aetna Better Health of California không cung cấp dịch vụ vận chuyển y tế phi cấp cứu và dịch vụ vận chuyển phi y tế như đã ghi trong các quyền lợi và dịch vụ. Nếu chi phí chuyên chở hoặc đi lại của quý vị được cho là cần thiết và Aetna Better Health of California xác nhận là quý vị đã nỗ lực xin phương tiện chuyên chở qua Aetna Better Health of California thì quý vị có thể được Aetna Better Health of California hoàn tiền và chúng tôi phải hoàn tiền cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ khi quý vị nộp biên lai bắt buộc và giấy tờ chứng minh chi phí chuyên chở.

---

## **Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác**

### **Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận qua Medi-Cal Tính phí theo Dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác**

Đôi khi Aetna Better Health of California không bao trả các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể có được những dịch vụ này qua chương trình FFS Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Aetna Better Health of California sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, ngay cả khi các dịch vụ đó được chương trình khác đài thọ và không thuộc Aetna Better Health of California. Phần này liệt kê một số dịch vụ đó. Để biết thêm chi tiết, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

### **Thuốc kê toa cho bệnh nhân ngoại trú**

#### ***Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx đài thọ***

Thuốc kê toa do nhà thuốc cung cấp được Medi-Cal Rx, một chương trình FFS Medi-Cal đài thọ. Một số loại thuốc do nhà cung cấp cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám có thể được Aetna Better Health of California đài thọ. Nhà cung cấp của quý vị có thể kê toa cho quý vị các loại thuốc nằm trong Danh sách Thuốc theo Hợp đồng của Medi-Cal Rx.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Đôi khi, một loại thuốc là cần thiết và không có trong Danh sách Thuốc Hợp đồng. Những loại thuốc này sẽ cần được phê duyệt trước khi có thể mua tại nhà thuốc. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ tại nhà thuốc ngoại trú của quý vị có thể cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu đủ dùng cho 72 giờ nếu họ nghĩ rằng quý vị cần thuốc này. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho việc tiếp liệu thuốc khẩn cấp do một nhà thuốc ngoại trú cung cấp.
- Medi-Cal Rx có thể từ chối yêu cầu phi cấp cứu. Nếu họ nói không, họ sẽ gửi thư cho quý vị biết lý do tại sao. Họ sẽ cho quý vị biết lựa chọn của quý vị là gì. Xem phần “Khiếu nại” trong Chương 6 Báo cáo và giải quyết các vấn đề để biết thêm thông tin.

Để tìm xem một loại thuốc có trong Danh sách Thuốc Hợp đồng hoặc để lấy bản sao Danh sách Thuốc Hợp đồng, gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711), truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại địa chỉ <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>.

### **Nhà thuốc**

Nếu quý vị sẽ mua thuốc hay mua thêm thuốc theo toa, quý vị phải nhận thuốc theo toa từ một nhà thuốc hợp tác với Medi-Cal Rx. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh mục Nhà thuốc Medi-Cal Rx tại <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Quý vị cũng có thể tìm một nhà thuốc gần quý vị hoặc một nhà thuốc có thể gửi thuốc kê toa cho quý vị qua đường bưu điện bằng cách gọi Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711).

Một khi quý vị đã chọn nhà thuốc, quý vị hãy mang toa thuốc đến nhà thuốc này. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi nó đến nhà thuốc cho quý vị. Đưa cho nhà thuốc đơn thuốc của quý vị cùng với Thẻ Nhận dạng Quyền lợi Medi-Cal (BIC) của quý vị. Đảm bảo nhà thuốc biết về tất cả các

loại thuốc quý vị đang dùng và những dị ứng quý vị gặp phải. Nếu quý vị có thắc mắc gì về toa thuốc của quý vị, quý vị nhớ hỏi dược sĩ.

Các hội viên cũng có thể nhận được dịch vụ chuyên chở từ Aetna Better Health of California để đến các nhà thuốc. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chuyên chở, vui lòng đọc “Các quyền lợi về dịch vụ chuyên chở cho trường hợp không cấp cứu” trong cẩm nang này.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Một số dịch vụ sức khỏe tâm thần được cung cấp bởi các chương trình sức khỏe tâm thần của quận thay vì Aetna Better Health of California. Các dịch vụ này bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt (SMHS) cho những người hưởng Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí về SMHS. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, cư trú và nội trú sau:

### Các dịch vụ ngoại trú:

- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ trợ giúp về thuốc
- Dịch vụ điều trị chuyên sâu vào ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng vào ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng
- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Quản lý trường hợp mục tiêu
- Các dịch vụ hành vi trị liệu (được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Điều phối chăm sóc đặc biệt (ICC) (được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Các dịch vụ chuyên sâu tại nhà (IHBS) (được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi)
- Chăm sóc tạm thế trị liệu (TFC) (được đài thọ dành cho hội viên dưới 21 tuổi)

### Dịch vụ chăm sóc lưu trú:

- Dịch vụ điều trị tại cơ sở lưu trú dành cho người lớn
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng tại cơ sở lưu trú

### Dịch vụ chăm sóc nội trú:

- Dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện cho tình trạng tâm thần cấp tính
- Dịch vụ chuyên nghiệp nội trú tại bệnh viện cho tình trạng tâm thần
- Các dịch vụ của cơ sở sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa do chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp, quý vị có thể gọi cho chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận. Để tìm số điện thoại miễn cước của tất cả các quận trực tuyến, truy cập [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx). Nếu Aetna Better Health of California xác định rằng quý vị sẽ cần dịch vụ từ chương trình sức khỏe tâm thần của quận, Aetna Better Health of California sẽ giúp quý vị kết nối với các dịch vụ của chương trình sức khỏe tâm thần của quận.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Dịch vụ điều trị chứng rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện

Quận cung cấp dịch vụ điều trị chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện cho các hội viên Medi-Cal đáp ứng các tiêu chí cho những dịch vụ này. Các hội viên được xác định cho các dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện được giới thiệu đến cơ quan của quận của mình để được điều trị. Để tìm số điện thoại trực tuyến của tất cả các quận, truy cập [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx).

## Dịch vụ nha khoa [Dịch vụ nha khoa]

Chương trình nha khoa Medi-Cal giống với Medi-Cal dịch vụ trả phí (FFS) cho dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi quý vị nhận dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất trình BIC cho nhà cung cấp nha khoa và đảm bảo rằng nhà cung cấp chấp nhận FFS Dental.

Medi-Cal Dental đài thọ cho một số dịch vụ nha khoa, bao gồm:

- Vệ sinh răng miệng để phòng ngừa và chẩn đoán (chẳng hạn khám răng miệng, chụp X quang và làm sạch răng)
- Các dịch vụ cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Nhổ răng
- Hàn răng
- Điều trị ống chân răng (trước/sau)
- Mão răng (được đúc sẵn/phòng thí nghiệm)
- Cạo vôi răng và làm nhẵn chân răng
- Hàm răng giả toàn bộ và từng phần
- Thuật chỉnh răng cho trẻ em đủ điều kiện
- Fluoride tại chỗ

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi Chương trình Nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web Chương trình Nha khoa Medi-Cal tại địa chỉ <https://www.dental.dhcs.ca.gov> hoặc <https://smilecalifornia.org/>.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Chương trình Dịch vụ Trẻ em California (California Children's Services, CCS)

CCS là một chương trình Medi-Cal điều trị trẻ em dưới 21 tuổi có một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc những vấn đề về sức khỏe mạn tính và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Aetna Better Health of California hoặc PCP của quý vị nghĩ rằng con em của quý vị có tình trạng đủ điều kiện hưởng CCS, trẻ sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS của quận để được đánh giá tính hội đủ điều kiện.

Nhân viên chương trình CCS của quận sẽ quyết định xem con em quý vị có đủ điều kiện được cấp các dịch vụ CCS hay không. Aetna Better Health of California sẽ không quyết định về tính hội đủ điều kiện hưởng CCS. Nếu con em của quý vị hội đủ điều kiện nhận loại chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ CCS sẽ điều trị cho tình trạng đủ điều kiện hưởng CCS của trẻ. Aetna Better Health of California sẽ tiếp tục đòi hỏi cho các loại dịch vụ không liên quan đến tình trạng thuộc CCS như khám sức khỏe thể chất, chủng ngừa và khám sức khỏe cho trẻ em khỏe mạnh.

Aetna Better Health of California không đòi hỏi các dịch vụ do chương trình CCS cung cấp. Để được chương trình CCS đòi hỏi các dịch vụ này, CCS phải chấp thuận nhà cung cấp dịch vụ, các dịch vụ và dụng cụ.

CCS không đòi hỏi tất cả các bệnh trạng. CCS đòi hỏi hầu hết các bệnh trạng gây khuyết tật về thể chất hoặc cần điều trị bằng thuốc, giải phẫu hoặc phục hồi chức năng. CCS đòi hỏi cho trẻ em có những bệnh trạng như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư
- Khối u
- Bệnh máu khó đông
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Các vấn đề về tuyến giáp
- Bệnh tiểu đường
- Các vấn đề thận mãn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh đường ruột
- Hở môi/vòm miệng
- Bệnh nứt cột sống
- Mất thính lực
- Đục thủy tinh thể
- Bại não
- Động kinh trong một số trường hợp nào đó
- Phong thấp
- Loạn dưỡng cơ bắp
- AIDS
- Thương tích nặng ở đầu, não hoặc tủy sống
- Phồng nặng
- Răng siêu vẹo trầm trọng



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Medi-Cal thanh toán cho các dịch vụ CCS. Nếu con em của quý vị không đủ điều kiện cho các dịch vụ của chương trình CCS, trẻ sẽ tiếp tục nhận sự chăm sóc y tế cần thiết từ Aetna Better Health of California.

Để tìm hiểu thêm về CCS, quý vị có thể truy cập trang web CCS tại địa chỉ <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>. Hoặc gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

---

## Các dịch vụ quý vị không thể nhận thông qua Aetna Better Health of California hoặc Medi-Cal

Có một số dịch vụ mà cả Aetna Better Health of California lẫn Medi-Cal đều sẽ không đài thọ, bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Thụ tinh trong ống nghiệm (In Vitro Fertilization, IVF), bao gồm nhưng không giới hạn đối với các nghiên cứu hoặc quy trình vô sinh để chẩn đoán hoặc điều trị vô sinh.
- Duy trì khả năng sinh sản
- Dịch vụ thử nghiệm
- Sửa nhà
- Sửa chữa phương tiện
- Phẫu thuật thẩm mỹ

Aetna Better Health of California có thể đài thọ dịch vụ phi quyền lợi nếu cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp của quý vị phải nộp Giấy cho phép trước cho IPA được chỉ định của quý vị hoặc Chương trình kèm lý do tại sao dịch vụ phi quyền lợi lại cần thiết về y tế.

Để biết thêm thông tin, gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

---

## Đánh giá về công nghệ mới và hiện có

Aetna Better Health of California cam kết đảm bảo hội viên được tiếp cận công nghệ và dịch vụ y khoa mới nhất. Aetna Better Health of California hợp tác với các nhóm cung cấp Dịch vụ Sức khỏe và Lâm sàng để phát triển chính sách liên quan đến nhu cầu thử nghiệm, nghiên cứu và y tế về công nghệ y khoa, chẳng hạn:

- Thủ thuật y khoa và phẫu thuật
- Thiết bị
- Thuốc (FFS so với Cơ sở Phòng khám)
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Dịch vụ tổ chức và hỗ trợ  
Những công nghệ y khoa này được đánh giá bởi khảo cứu đồng đẳng, các tạp chí y khoa đã xuất bản, đánh giá công nghệ, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, các tổ chức chăm sóc sức khỏe chuyên môn đã được công nhận trên toàn quốc, và các cơ quan y tế công của chính phủ. Rất nhiều yếu tố được cân nhắc trước khi hướng đến điều gì đó mới mẻ, chẳng hạn:
- Sẽ cải thiện tình trạng sức khỏe này của hội viên chúng tôi?
- Đã được chính phủ phê duyệt lần cuối về dịch vụ y khoa mới này?  
Kế hoạch sử dụng công nghệ hoặc dịch vụ mới được xem xét và phê duyệt bởi Ban Chỉ đạo UM (UMSC), bao gồm các dược sĩ của Aetna và các giám đốc y khoa đến từ Cơ quan Vận hành và Chính sách Y tế Quốc gia, Cơ quan Kế toán Quốc gia, Bộ Sức khỏe Hành vi, Cơ quan Dược Lâm sàng và Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe. Sau đó công nghệ hoặc dịch vụ y khoa mới được cung cấp cho quý vị nếu cần như một phần quyền lợi được bao trả của quý vị.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

# 5. Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

Các hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ y tế đặc biệt ngay sau khi họ ghi danh. Điều này đảm bảo họ nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, sức khỏe tâm thần và phát triển và chuyên khoa phù hợp. Chương này giải thích các dịch vụ đó.

---

## Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)

Các thành viên dưới 21 tuổi được đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách sau đây bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc cải thiện các khiếm khuyết và chẩn đoán về thể chất hoặc tâm thần. Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không bị giới hạn danh sách bên dưới:

- Thăm khám và kiểm tra sức khỏe dành cho trẻ em và trẻ vị thành niên (Những buổi thăm khám quan trọng mà trẻ cần)
- Chủng ngừa (tiêm chích)
- Điều trị và đánh giá sức khỏe hành vi
- Điều trị và đánh giá sức khỏe tâm thần, bao gồm tâm lý trị liệu cho cá nhân, nhóm và gia đình (các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được quận bao trả)
- Các xét nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Các dịch vụ nha khoa (được đài thọ theo Medi-Cal Dental)



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



- Dịch vụ thính giác (được CCS đài thọ cho trẻ em hội đủ điều kiện. Aetna Better Health of California sẽ đài thọ các dịch vụ cho trẻ em không đủ điều kiện hưởng CCS)

Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ Sàng lọc, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT). Các dịch vụ EPSDT được khuyến nghị bởi các hướng dẫn Bright Futures của bác sĩ nhi khoa ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)) để giúp quý vị hoặc con quý vị duy trì sức khỏe được bao trả miễn phí cho quý vị.

---

## Các buổi khám sức khỏe tổng quát và chăm sóc dự phòng cho trẻ em

Chăm sóc dự phòng bao gồm khám sức khỏe định kỳ, khám sàng lọc để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề và các dịch vụ tư vấn để phát hiện bệnh, bệnh tật hoặc tình trạng y tế trước khi chúng gây ra các vấn đề. Khám sức khỏe định kỳ giúp quý vị hoặc bác sĩ của con quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề nào. Các vấn đề có thể bao gồm các rối loạn về y tế, nha khoa, thị lực, thính giác, sức khỏe tâm thần và bất kỳ rối loạn nào do lạm dụng chất gây nghiện (ma túy). Aetna Better Health of California đài thọ cho các buổi khám sức khỏe để sàng lọc vấn đề (gồm cả đánh giá lượng chì trong máu) bất kỳ lúc nào nếu cần, ngay cả không phải trong thời gian kiểm tra sức khỏe định kỳ của con quý vị.

Chăm sóc phòng ngừa cũng bao gồm các mũi chích ngừa mà quý vị hoặc con quý vị cần. Aetna Better Health of California phải đảm bảo rằng tất cả trẻ em đã ghi danh phải nhận được mũi tiêm chủng cần thiết vào thời điểm của bất kỳ buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe nào. Các dịch vụ chăm sóc dự phòng và sàng lọc được cung cấp miễn phí và không cần phê duyệt trước (cho phép trước).

Con quý vị nên đi khám ở những độ tuổi sau:

- 2-4 ngày sau khi sinh
- 1 tháng
- 2 tháng tuổi
- 4 tháng tuổi
- 6 tháng tuổi
- 9 tháng tuổi
- 12 tháng tuổi
- 15 tháng tuổi
- 18 tháng tuổi
- 24 tháng tuổi
- 30 tháng tuổi
- Mỗi năm một lần từ 3 đến 20 tuổi



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Khám sức khỏe tổng quát cho trẻ bao gồm:

- Toàn bộ lịch sử và khám sức khỏe từ đầu đến chân
- Các mũi chích ngừa phù hợp với lứa tuổi (California tuân theo lịch trình Định kỳ của Viện Nhi khoa Hoa Kỳ Bright Futures)  
[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- Các xét nghiệm, bao gồm xét nghiệm nhiễm độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe
- Kiểm tra thị lực và thính giác
- Sàng lọc sức khỏe răng miệng
- Đánh giá sức khỏe hành vi

Khi phát hiện vấn đề về sức khỏe thể chất hoặc sức khỏe tâm thần trong buổi tầm soát hoặc kiểm tra sức khỏe, có thể có dịch vụ chăm sóc để xử lý hoặc giúp cho vấn đề đó. Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và Aetna Better Health of California chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó, thì Aetna Better Health of California sẽ đài thọ cho dịch vụ chăm sóc đó và quý vị không phải thanh toán gì. Những dịch vụ này gồm có:

- Chăm sóc bởi bác sĩ, y tá điều dưỡng và chăm sóc tại bệnh viện
- Tiêm chủng để giữ gìn sức khỏe
- Vật lý trị liệu, trị liệu âm ngữ/ngôn ngữ và trị liệu vận động
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, có thể là thiết bị, tiếp liệu và dụng cụ y tế
- Điều trị các vấn đề về thị lực, bao gồm cả kính mắt
- Điều trị các vấn đề về thính giác, bao gồm cả máy trợ thính khi chúng không được CCS đài thọ
- Điều trị Sức khỏe Hành vi cho rối loạn phổ tự kỷ và các khiếm khuyết phát triển khác
- Quản lý hồ sơ và giáo dục sức khỏe
- Giải phẫu tái tạo, là giải phẫu để chỉnh sửa hoặc sửa chữa các cấu trúc bất thường của cơ thể do những khuyết tật bẩm sinh, những bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật gây ra để cải thiện chức năng hoặc tạo diện mạo bình thường.

---

## Sàng lọc nhiễm độc chì trong máu

Tất cả trẻ em ghi danh vào Aetna Better Health of California cần được sàng lọc nhiễm độc chì trong máu khi 12 và 24 tháng tuổi hoặc trong độ tuổi từ 36 đến 72 tháng nếu trẻ không được xét nghiệm sớm hơn.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

## Giúp nhận được các dịch vụ chăm sóc cho trẻ em và thanh thiếu niên

Aetna Better Health of California sẽ giúp các thành viên dưới 21 tuổi và gia đình của họ nhận được các dịch vụ mà họ cần. Điều phối viên chăm sóc của Aetna Better Health of California có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ hiện có
- Giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới khi cần
- Giúp đặt lịch hẹn
- Bố trí dịch vụ vận chuyển y tế để trẻ có thể đến các cuộc hẹn
- Giúp điều phối chăm sóc các dịch vụ có sẵn thông qua FFS Medi-Cal, chẳng hạn như:
  - Điều trị và dịch vụ phục hồi chức năng cho sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất
  - Điều trị các vấn đề nha khoa, bao gồm cả chỉnh nha

---

## Các dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận qua Medi-Cal Trả Phí Theo Từng Dịch vụ (FFS) hoặc các chương trình khác

### Kiểm tra nha khoa

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mặt mỗi ngày. Khi trẻ khoảng bốn đến sáu tháng tuổi, quá trình “mọc răng” sẽ bắt đầu khi trẻ bắt đầu mọc răng sữa. Quý vị cần đặt lịch hẹn cho buổi khám răng đầu tiên của con mình ngay sau khi con quý vị mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy thời điểm nào xảy ra trước.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## 5 | Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây là dịch vụ miễn phí hoặc có chi phí thấp đối với:

### Trẻ em từ 1 đến 4 tuổi

- Buổi thăm khám nha khoa đầu tiên của bé
- Buổi kiểm tra nha khoa đầu tiên của bé
- Khám nha khoa (6 tháng một lần; 3 tháng một lần từ khi sinh đến 3 tuổi)
- Chụp X-quang
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Fluoride varnish (tráng fluoride) (6 tháng một lần)
- Hàn răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ ngoại trú
- \*Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

### Trẻ từ 5-12 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần)
- Chụp X-quang
- Fluoride varnish (tráng fluoride) (6 tháng một lần)
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Trám răng
- Hàn răng
- Điều trị tủy răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ ngoại trú
- \*Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

### Trẻ từ 13-20 tuổi

- Khám nha khoa (6 tháng một lần)
- Chụp X-quang
- Fluoride varnish (tráng fluoride) (6 tháng một lần)
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những người đủ điều kiện
- Hàn răng
- Mão răng
- Điều trị tủy răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ ngoại trú
- Giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

\*Giảm đau và gây mê toàn thân cần được cân nhắc khi có tài liệu chứng minh tại sao gây mê cục bộ không phù hợp hoặc bị chống chỉ định, và điều trị nha khoa được phê duyệt trước và không cần phê duyệt trước (cho phép trước).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Các chống chỉ định bao gồm nhưng không giới hạn:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc cản trở bệnh nhân đáp ứng nỗ lực thực hiện điều trị của nhà cung cấp dịch vụ.
- Thủ thuật phẫu thuật hoặc phục hồi mở rộng
- Trẻ em không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại vị trí tiêm
- Không thể gây tê cục bộ để kiểm soát cơn đau

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi Chương trình Nha khoa Medi-Cal theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Chương trình Nha khoa Medi-Cal tại địa chỉ <https://smilecalifornia.org/>.

### Các dịch vụ giới thiệu giáo dục phòng ngừa bổ sung

Nếu quý vị lo lắng rằng con quý vị gặp khó khăn trong việc tham gia và học tập ở trường, hãy trao đổi với Bác sĩ Chăm sóc Chính của con quý vị, các giáo viên hoặc quản trị viên trường học. Ngoài các quyền lợi y tế được Aetna Better Health of California đài thọ, có những dịch vụ mà trường học phải cung cấp để giúp con quý vị học hỏi và không bị sa sút.

Ví dụ về các dịch vụ có thể được cung cấp để giúp con quý vị học hỏi bao gồm:

- Các Dịch vụ Âm ngữ và Ngôn ngữ
- Dịch vụ Tâm lý
- Liệu Pháp Vật Lý
- Trị liệu Vận động
- Công nghệ Hỗ trợ
- Dịch vụ Công tác Xã hội
- Dịch vụ Tư vấn
- Dịch vụ Y tá Học đường
- Dịch vụ chuyên chở tới trường và từ trường về nhà

Các dịch vụ này do Sở Giáo dục California cung cấp và đài thọ. Cùng với các bác sĩ và giáo viên của con mình, quý vị có thể lập một kế hoạch tùy chỉnh giúp ích nhất cho con mình.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# 6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai cách để báo cáo và giải quyết các vấn đề:

- **Khiếu nại** (hay **than phiền**) là khi quý vị có vấn đề với Aetna Better Health of California hoặc nhà cung cấp dịch vụ, hoặc với sự chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ
- **Kháng cáo** là khi quý vị không đồng ý với quyết định không đài thọ hoặc thay đổi các dịch vụ của Aetna Better Health of California

Quý vị có quyền nộp đơn than phiền và kháng nghị với Aetna Better Health of California để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Thực hiện điều này không làm mất đi quyền pháp lý và biện pháp sửa đổi nào dành cho quý vị. Chúng tôi sẽ không kỳ thị hay trả đũa quý vị vì quý vị đã nộp đơn khiếu nại với chúng tôi. Khi quý vị cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị, quý vị giúp chúng tôi cải thiện việc chăm sóc cho tất cả hội viên.

Quý vị cần luôn luôn liên lạc với Aetna Better Health of California trước để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Gọi cho chúng tôi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Hãy cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị.

Nếu than phiền hoặc kháng nghị của quý vị vẫn không được giải quyết sau 30 ngày, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi cho Sở Quản lý Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý của California (DMHC) và yêu cầu họ xem xét khiếu nại của quý vị hoặc tiến hành một cuộc Đánh giá Y tế Độc lập. Quý vị có thể gọi cho DMHC theo số 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 hoặc 711) hoặc truy cập trang web của DMHC để biết thêm thông tin: <https://www.dmhc.ca.gov>.

Văn phòng Thanh tra và bảo vệ quyền lợi hội viên thuộc Chương trình Quản trị chăm sóc sức khỏe Medi-Cal của Bộ Dịch vụ Chăm sóc Y tế California (Department of Health Care Services, DHCS) cũng có thể giúp đỡ quý vị. Văn phòng này có thể giúp đỡ nếu quý vị có vấn đề khi tham gia, đổi, hoặc rời một chương trình bảo hiểm sức khỏe.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Văn phòng này cũng có thể giúp quý vị khi quý vị dời nhà và gặp khó khăn khi chuyển phúc lợi Medi-Cal của quý vị đến quận mới. Quý vị có thể gọi văn phòng Thanh tra, thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-888-452-8609.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với văn phòng cứu xét tình trạng tiêu chuẩn của quận về tình trạng hội đủ tiêu chuẩn hưởng Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không biết chắc chắn phải nộp đơn khiếu nại với ai, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

Để báo cáo thông tin không chính xác về bảo hiểm sức khỏe bổ sung của quý vị, vui lòng gọi Medi-Cal, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo số 1-800-541-5555.

---

## Khiếu nại

Than phiền (hay khiếu nại) là khi quý vị có vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ quý vị nhận được từ Aetna Better Health of California hoặc nhà cung cấp dịch vụ. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể gửi đơn khiếu nại cho Aetna Better Health of California bất cứ lúc nào bằng điện thoại, bằng thư hoặc trực tuyến.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Dịch vụ Hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711) 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Cho nhân viên biết số ID bảo hiểm sức khỏe của quý vị, tên của quý vị và lý do quý vị khiếu nại.
- **Bằng thư:** Gọi Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 (TTY 711) và yêu cầu gửi mẫu cho quý vị. Vui lòng điền đơn sau khi quý vị nhận được đơn này. Nhớ ghi tên của quý vị, số ID bảo hiểm sức khỏe của quý vị và lý do quý vị khiếu nại. Xin cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và chúng tôi có thể giúp quý vị như thế nào.

Gửi đơn về:

Aetna Better Health of California  
PO Box 81139  
5801 Postal Road  
Cleveland, OH 44181

Văn phòng bác sĩ của quý vị cũng có các mẫu đơn khiếu nại.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của Aetna Better Health of California. Truy cập [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị cần giúp đỡ điền đơn khiếu nại, chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị. Chúng tôi có thể cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711).

Trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được đơn than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư báo cho quý vị biết là chúng tôi đã nhận được. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư khác cho quý vị biết cách chúng tôi giải quyết vấn đề của quý vị. Nếu quý vị gọi cho Aetna Better Health of California về một khiếu nại không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về y khoa hoặc điều trị thử nghiệm, và khiếu nại của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc tiếp theo, quý vị có thể không nhận được thư.

Nếu quý vị có vấn đề khẩn cấp liên quan đến lo ngại về sức khỏe nghiêm trọng, chúng tôi sẽ bắt đầu

xét duyệt cấp tốc (nhanh) và đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ. Để yêu cầu xét duyệt cấp tốc, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về cách thức chúng tôi sẽ xử lý khiếu nại của quý vị và liệu chúng tôi có giải quyết được khiếu nại của quý vị hay không. Nếu chúng tôi xác định rằng chúng tôi sẽ không giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với DMHC vì bất kỳ lý do gì, gồm cả việc quý vị tin rằng lo lắng của quý vị đáp ứng tiêu chí để xét duyệt khẩn cấp, hoặc Aetna Better Health of California không phản hồi quý vị trong vòng 72 giờ.

Các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải tuân theo quy trình khiếu nại của Aetna Better Health of California hoặc đủ điều kiện để được Đánh giá Y tế Độc lập. Hội viên có thể gửi khiếu nại về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711) hoặc truy cập <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>. Tuy nhiên, các khiếu nại liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện để được Đánh giá Y tế Độc lập. Số điện thoại miễn cước của DMHC là 1-888-466-2219 và đường dây TTY là 1-877-688-9891. Quý vị có thể tìm thấy trực tuyến Mẫu Đơn Khiếu nại/Đánh giá Y khoa Độc lập tại trang mạng của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov/>.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



## Kháng nghị

Kháng cáo khác với khiếu nại. Kháng nghị là việc yêu cầu chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về (các) dịch vụ của quý vị. Nếu chúng tôi đã gửi thư Thông báo về Quyết định (NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi từ chối, tạm hoãn, sửa đổi hoặc chấm dứt (các) dịch vụ, và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu kháng nghị. PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị cũng có thể yêu cầu kháng nghị với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Quý vị phải yêu cầu kháng nghị trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị nhận được NOA từ chúng tôi. Nếu chúng tôi quyết định giảm thiểu, tạm ngừng hoặc dừng (các) dịch vụ mà quý vị đang sử dụng, quý vị có thể tiếp tục nhận (các) dịch vụ đó trong khi chờ quyết định kháng nghị của mình. Đây được gọi là Trợ cấp Trong khi Chờ đợi. Để nhận được Trợ cấp Trong khi Chờ đợi, quý vị phải yêu cầu chúng tôi kháng nghị trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên NOA hoặc trước ngày chúng tôi cho biết (các) dịch vụ của quý vị sẽ bị ngừng, tùy theo thời điểm nào xảy ra sau. Khi quý vị yêu cầu kháng nghị trong những trường hợp này, (các) dịch vụ sẽ tiếp tục được cung cấp.

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo qua điện thoại, bằng đơn viết hoặc trên mạng:

- **Qua điện thoại:** Gọi Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 (TTY 711) 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Cho biết tên của quý vị, số ID bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ mà quý vị kháng cáo.
- **Bằng thư:** Gọi Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 (TTY 711) và yêu cầu gửi mẫu cho quý vị. Vui lòng điền đơn sau khi quý vị nhận được đơn này. Nhớ ghi tên của quý vị, số ID bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ mà quý vị kháng cáo.

Gửi đơn về:

Aetna Better Health of California  
Attn: Grievance and Appeal  
10260 Meanley Drive  
San Diego, CA 92131

Văn phòng bác sĩ của quý vị cũng có các mẫu đơn kháng cáo.

- **Trực tuyến:** Truy cập trang mạng của Aetna Better Health of California. Truy cập [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị cần được trợ giúp để yêu cầu kháng nghị hoặc với Trợ cấp Trong khi Chờ đợi, chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị. Chúng tôi có thể cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng nghị của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư báo cho quý vị biết là chúng tôi đã nhận được. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết quyết định kháng nghị của chúng tôi và gửi cho quý vị thư Thông báo về Biện pháp Giải quyết Kháng nghị (NAR). Nếu chúng tôi không cung cấp cho quý vị quyết định kháng cáo trong vòng 30 ngày, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang và IMR với DMHC. Nhưng nếu quý vị yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang trước tiên và phiên điều trần đã được thực hiện, quý vị không thể yêu cầu thủ tục IMR. Trong trường hợp này, quyết định của phiên Điều trần cấp Tiểu bang sẽ là quyết định sau cùng.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi quyết định nhanh vì thời gian cần thiết để đưa ra quyết định đối với đơn kháng nghị của quý vị sẽ khiến cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng của quý vị bị nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cứu xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu xét duyệt cấp tốc, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711). Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận đơn kháng cáo của quý vị.

---

## Quý vị phải làm gì nếu không đồng ý với quyết định kháng nghị

Nếu quý vị yêu cầu kháng nghị và nhận được thư NAR thông báo cho quý vị biết rằng chúng tôi không thay đổi quyết định của mình hoặc quý vị chưa bao giờ nhận được thư NAR và đã 30 ngày trôi qua, quý vị có thể:

- Yêu cầu một phiên **Điều trần cấp Tiểu bang** từ Sở Dịch vụ Xã hội California (California Department of Social Services, CDSS), và một thẩm phán sẽ xét duyệt trường hợp của quý vị.
- Nộp mẫu Khiếu nại/Đánh giá Y khoa Độc lập cho Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý (Department of Managed Health Care - DMHC) để yêu cầu xem xét quyết định của Aetna Better Health of California và yêu cầu DMHC **Đánh giá Y khoa Độc lập (IMR)**. Trong thời gian DMHC thực hiện IMR, một bác sĩ bên ngoài không thuộc Aetna Better Health of California sẽ đánh giá trường hợp của quý vị. Số điện thoại miễn cước của DMHC là 1-888-466-2219 và đường dây TTY là 1-877-688-9891. Quý vị có thể tìm thấy trực tuyến Mẫu Đơn Khiếu nại/Đánh giá Y khoa Độc lập tại trang mạng của DMHC: <https://www.dmhc.ca.gov>.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho cuộc Điều trần cấp Tiểu bang hay Đánh giá Y tế độc lập.

Quý vị được quyền tham gia cả Phiên điều trần cấp Tiểu bang và IMR. Nhưng nếu quý vị yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang trước tiên và phiên điều trần đã được thực hiện, quý vị không thể yêu cầu thủ tục IMR. Trong trường hợp này, quyết định của phiên Điều trần cấp Tiểu bang sẽ là quyết định sau cùng.

Các phần dưới đây có thêm thông tin về cách yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang và IMR.

Aetna Better Health of California không giải quyết các khiếu nại và kháng nghị liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx. Quý vị có thể gửi khiếu nại và kháng cáo về các quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx bằng cách gọi 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấc 5 hoặc 711). Tuy nhiên, các khiếu nại và kháng cáo liên quan đến quyền lợi nhà thuốc không thuộc Medi-Cal Rx có thể đủ điều kiện để được Đánh giá Y khoa Độc lập.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định liên quan đến quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx của mình, quý vị có thể yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang. **Các quyền định về quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal Rx không phải theo quy trình IMR với DMHC.**

---

## Khiếu nại và Đánh giá Y tế Độc lập (IMR) với Sở Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý

IMR là khi một bác sĩ bên ngoài không liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe duyệt trường hợp của quý vị. Nếu quý vị muốn xin làm thủ tục IMR, trước tiên quý vị phải nộp đơn kháng cáo với Aetna Better Health of California. Nếu chương trình bảo hiểm y tế không trả lời quý vị trong vòng 30 ngày tính theo lịch, hoặc nếu quý vị không hài lòng với quyết định của chương trình bảo hiểm y tế của mình thì quý vị có thể yêu cầu làm IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày ghi trong thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo nhưng quý vị chỉ có 120 ngày để yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang, do vậy, nếu quý vị muốn IMR và Điều trần cấp Tiểu bang, hãy gửi khiếu nại sớm nhất có thể. Xin hãy nhớ, nếu quý vị yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang trước tiên và phiên điều trần đã được thực hiện, quý vị không thể yêu cầu thủ tục IMR. Trong trường hợp này, quyết định của phiên Điều trần cấp Tiểu bang sẽ là quyết định sau cùng.

Quý vị có thể được làm IMR ngay lập tức mà không cần kháng cáo trước. Đây là những trường hợp lo ngại về sức khỏe của quý vị là khẩn cấp, chẳng hạn như lo ngại liên quan đến đe dọa nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu khiếu nại của quý vị với DMHC không đủ điều kiện để nhận IMR, DMHC vẫn sẽ xem xét khiếu nại của quý vị để đảm bảo Aetna Better Health of California đã đưa ra quyết định chính xác khi quý vị khiếu nại việc từ chối dịch vụ của họ. Aetna Better Health of California phải tuân thủ IMR của DMHC và xem xét các quyết định.

Đây là cách yêu cầu IMR.

Sở Quản lý Dịch vụ chăm sóc sức khỏe của California chịu trách nhiệm giám sát các chương trình cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có điều gì khiếu nại đối với chương trình bảo hiểm của quý vị, trước tiên quý vị nên gọi cho chương trình bảo hiểm y tế của quý vị theo số **1-855-772-9076 (TTY 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình bảo hiểm y tế của quý vị trước khi liên hệ với sở. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này sẽ không ngăn cản quý vị thực thi bất kỳ quyền hoặc giải pháp pháp lý nào mà quý vị có thể sử dụng. Nếu quý vị cần giúp đỡ để khiếu nại về một trường hợp cấp cứu, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng, hay khiếu nại vẫn chưa được giải quyết sau 30 ngày, quý vị có thể gọi cho cơ quan này để xin trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ tiêu chuẩn để xin Đánh giá Y tế độc lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho thủ tục IMR, thủ tục IMR sẽ duyệt xét công bằng các quyết định y tế của chương trình bảo hiểm sức khỏe về sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị được đề nghị, quyết định mức đài thọ cho các hình thức điều trị mang tính chất thí nghiệm hoặc nghiên cứu và tranh chấp về hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc dịch vụ y khoa khẩn cấp. Cơ quan này cũng có số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và đường dây TDD (**1-877-688-9891**) cho người khiếm ngôn và khiếm thính. Trang web nội bộ của sở <https://www.dmhc.ca.gov/> có mẫu khiếu nại, mẫu đơn IMR và hướng dẫn sử dụng trực tuyến.

---

## Phiên Điều trần cấp Tiểu bang

Điều trần cấp Tiểu bang là một buổi họp với những người từ Sở Dịch vụ Xã hội California (CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị hoặc cho quý vị biết rằng chúng tôi đã đưa ra quyết định chính xác. Quý vị có quyền yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo với chúng tôi và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chúng tôi, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về kháng cáo của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thư NAR của chúng tôi. Tuy nhiên, nếu chúng tôi đã cung cấp cho quý vị Trợ cấp Trong khi Chờ đợi trong thời gian quý vị kháng nghị và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về phiên Điều trần cấp Tiểu bang của mình, quý vị phải yêu cầu phiên Điều



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

trần cấp tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày trên thư NAR của chúng tôi, hoặc trước ngày chúng tôi cho biết (các) dịch vụ của quý vị sẽ bị ngừng, tùy theo thời điểm nào xảy ra sau. Nếu quý vị cần được trợ giúp để đảm bảo rằng Trợ cấp Trong khi Chờ đợi sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định cuối cùng về phiên Điều trần cấp Tiểu bang của mình, vui lòng liên hệ Aetna Better Health of California 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần bằng cách gọi 1-855-772-9076. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi 711. Bác sĩ PCP của quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang cho quý vị khi có giấy phép bằng văn bản của mình.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang mà không cần hoàn thành quy trình kháng nghị của chúng tôi.

Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang mà không cần phải hoàn thành quy trình kháng nghị của chúng tôi, nếu chúng tôi không thông báo chính xác hoặc đúng thời hạn về (các) dịch vụ của quý vị. Điều này gọi là Được coi là đã Áp dụng Hết các Biện pháp Xử lý Kháng nghị (Deemed Exhaustion). Dưới đây là một số ví dụ về Tình trạng Được coi là đã Áp dụng Hết các Biện pháp Xử lý Kháng nghị:

- Chúng tôi không cung cấp thư NOA cho quý vị bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị.
- Chúng tôi đã mắc sai lầm ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị.
- Chúng tôi đã không cung cấp cho quý vị một lá thư NOA.
- Chúng tôi đã mắc lỗi trong lá thư NAR của chúng tôi.
- Chúng tôi đã không đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày. Chúng tôi quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp nhưng đã không hồi đáp đơn kháng nghị của quý vị trong vòng 72 giờ.

Quý vị có thể yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang qua điện thoại hoặc bằng thư tín.

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Bộ phận Phản ứng Công chúng CDSS theo số 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711).
- **Bằng thư:** Điền đơn gửi kèm theo thông báo giải quyết kháng cáo của quý vị. Gửi về:

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị cần giúp đỡ trong việc yêu cầu một cuộc Điều trần cấp Tiểu bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cấp cho quý vị dịch vụ ngôn ngữ miễn phí. Gọi số 1-855-772-9076 (TTY 711).

Trong buổi điều trần, quý vị sẽ trình bày vấn đề theo phương diện của quý vị. Chúng tôi sẽ trình bày vấn đề theo phương diện của chúng tôi. Có thể mất đến 90 ngày trước khi thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị. Aetna Better Health of California sẽ phải tuân theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS quyết định nhanh vì thời gian cần thiết cho cuộc Điều trần cấp Tiểu bang sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe và khả năng hoạt động của quý vị, quý vị hoặc bác sĩ PCP của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải ra quyết định không muộn hơn 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ đầy đủ về trường hợp của quý vị từ Aetna Better Health of California.

---

## Lừa đảo, lãng phí và lạm dụng

Nếu quý vị nghi ngờ một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người hưởng Medi-Cal đã gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, quý vị có quyền báo cáo những điều này bằng cách gọi đến số miễn cước bảo mật 1-800-822-6222 hoặc gửi khiếu nại trực tuyến tại địa chỉ <https://www.dhcs.ca.gov/>.

Những trường hợp nhà cung cấp dịch vụ gian lận, lãng phí và lạm dụng gồm có:

- Khai gian hồ sơ y tế
- Cho toa thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn là cần thiết về mặt y tế
- Gửi hóa đơn cho những dịch vụ không có thực hiện
- Gửi hóa đơn cho những dịch vụ chuyên nghiệp khi chuyên viên không có thực hiện những dịch vụ này
- Cung cấp các khoản mục và dịch vụ miễn phí hoặc chiết khấu cho các hội viên với nỗ lực ảnh hưởng đến việc hội viên lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ nào
- Thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của hội viên mà hội viên không biết



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Việc lừa đảo, lãng phí và lạm dụng bởi một người được hưởng quyền lợi bảo hiểm bao gồm, nhưng không chỉ gồm:

- Cho mượn, bán hoặc trao thẻ ID của chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc Thẻ ID quyền lợi Medi-Cal (BIC) của mình cho người khác
- Được điều trị bằng phương pháp tương tự hoặc lấy cùng loại thuốc từ nhiều nhà cung cấp dịch vụ khác nhau
- Đi đến phòng cấp cứu khi tình trạng của họ không phải là trường hợp cấp cứu
- Dùng số An sinh xã hội hoặc số ID của chương trình bảo hiểm sức khỏe của người khác
- Thực hiện các chuyến đi y tế và phi y tế cho các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc sức khỏe, các dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ, hoặc khi quý vị không có lịch hẹn y tế hoặc lịch nhận thuốc kê toa

Để báo cáo việc gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy cho biết tên, địa chỉ và số ID của người đã gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng. Cung cấp càng nhiều thông tin về người đó càng tốt, như số điện thoại hoặc chuyên khoa nếu người đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cho biết ngày sự kiện xảy ra và cho biết tóm tắt chính xác những gì đã xảy ra.

Gửi báo cáo về:

Aetna Better Health of California Attn:  
Special Investigations Unit  
10260 Meanley Drive, San Diego, CA 92131  
Điện thoại: 1-855-321-3727 (TTY: 711)



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

# 7. Quyền và trách nhiệm của quý vị

Là hội viên Aetna Better Health of California, quý vị có một số quyền và trách nhiệm. Chương này giải thích những quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng trình bày các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền được biết với tư cách là hội viên của Aetna Better Health of California.

## Các quyền của quý vị

Đây là các quyền của quý vị với tư cách là hội viên Aetna Better Health of California:

- Được đối xử tôn trọng và nhân phẩm, coi trọng quyền riêng tư và sự cần thiết đối với việc bảo mật thông tin sức khỏe của quý vị.
- Được cung cấp thông tin về chương trình bảo hiểm và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được đài thọ, các chuyên gia hành nghề, các quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Để nhận thông tin hội viên đã dịch đầy đủ bằng ngôn ngữ của quý vị, gồm cả tất cả các thông báo về khiếu nại và kháng cáo.
- Để đưa ra khuyến nghị về chính sách trách nhiệm và quyền lợi của hội viên Aetna Better Health of California.
- Để có thể chọn nhà cung cấp chăm sóc chính trong hệ thống của của Aetna Better Health of California.
- Được thể tiếp cận kịp thời với các nhà cung cấp
- Để được tham gia vào quá trình ra quyết định cùng với nhà cung cấp về chăm sóc sức khỏe của quý vị, gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Được khiếu nại, bằng lời hoặc bằng văn bản, về tổ chức hoặc về sự chăm sóc quý vị nhận được.
- Để biết lý do y tế giải thích tại sao Aetna Better Health of California quyết định từ chối, hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi yêu cầu chăm sóc y tế.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



- Được nhận sự phối hợp chăm sóc.
- Được yêu cầu kháng nghị các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Để nhận được dịch vụ thông dịch miễn phí cho ngôn ngữ của quý vị.
- Được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý địa phương hoặc các tổ chức khác.
- Được lập giấy chỉ thị trước về sự chăm sóc sức khỏe.
- Được yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang nếu dịch vụ hoặc quyền lợi bị từ chối và quý vị đã nộp kháng cáo lên Aetna Better Health of California và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định, hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định cho kháng cáo sau 30 ngày, gồm cả thông tin về các khả năng có thể thực hiện điều trần cấp tốc.
- Được hủy ghi danh khỏi Aetna Better Health of California và thay đổi sang một chương trình bảo hiểm khác tại quận theo yêu cầu.
- Được sử dụng các dịch vụ mà trẻ em vị thành niên tự chấp thuận.
- Nhận các thông tin được viết cho hội viên bằng văn bản miễn phí ở các định dạng khác (chẳng hạn như chữ nổi, in khổ lớn, âm thanh và các định dạng điện tử dễ tiếp cận) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với hình thức của tài liệu được yêu cầu và phù hợp với Bộ luật về Phúc lợi & Thẻ chế Mục 14182 (b)(12).
- Không phải chịu bất cứ hình thức kèm chế hoặc cách ly nào dùng làm phương tiện để cưỡng chế, kỷ luật, thuận tiện hoặc trả thù.
- Được thảo luận một cách trung thực thông tin về các phương pháp điều trị và phương pháp điều trị thay thế, trình bày theo cách thức phù hợp với tình trạng và khả năng hiểu biết của quý vị, bất kể chi phí hoặc phạm vi bảo hiểm.
- Được tiếp cận và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị, và được yêu cầu sửa đổi hoặc điều chỉnh, đúng theo quy định trong 45 Code of Federal Regulations (Bộ luật Quy định Liên bang) §164.524 and 164.526.
- Được tự do thực thi các quyền này mà không có ảnh hưởng tai hại đến cách Aetna Better Health of California, nhà cung cấp dịch vụ hay Tiểu bang đối xử với quý vị.
- Được tiếp cận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, Trung tâm Sinh sản Độc lập, Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang, Cơ sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe dành cho Người Mỹ Bản xứ, các dịch vụ hộ sinh, Trung tâm Sức khỏe Nông thôn, dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục và dịch vụ cấp cứu ngoài hệ thống của Aetna Better Health of California theo luật liên bang.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Trách nhiệm của quý vị

Hội viên Aetna Better Health of California có những trách nhiệm sau đây:

- Đọc Chứng từ bảo hiểm này. Chứng từ bảo hiểm này cho quý vị biết về các dịch vụ của chúng tôi và cách nộp đơn khiếu nại hay kháng cáo.
- Tuân theo các quy định của Aetna Better Health.
- Dùng thẻ ID của quý vị khi quý vị đến các buổi hẹn chăm sóc sức khỏe hoặc nhận dịch vụ và không để bất cứ ai khác sử dụng thẻ của quý vị.
- Đối xử với các bác sĩ, nhân viên và những người cung cấp dịch vụ cho quý vị một cách tôn trọng.
  - Biết tên của PCP và người quản lý chăm sóc của quý vị nếu quý vị có.
  - Biết về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và các quy tắc để được chăm sóc.
- Báo cho Chương trình và DHCS biết khi quý vị đổi địa chỉ, số điện thoại, số người trong gia đình, di chuyển ra khỏi tiểu bang, thay đổi việc làm và những thông tin khác có thể ảnh hưởng đến việc ghi danh.
- Hiểu rõ các vấn đề liên quan đến sức khỏe của quý vị và tham gia vào việc thiết lập những mục tiêu điều trị mà đôi bên đã đồng ý.
- Tôn trọng các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đang chăm sóc cho quý vị.
- Lấy hẹn cho quý vị, đến đúng giờ, và gọi nếu quý vị sắp trễ hoặc bỏ lỡ cuộc hẹn của quý vị. Nếu quý vị cần hủy hẹn, quý vị phải hủy hẹn ít nhất hai mươi bốn (24) giờ trước buổi hẹn đã định.
- Chỉ sử dụng phòng cấp cứu cho các trường hợp cấp cứu thật sự.
- Cung cấp tất cả thông tin về sức khỏe của quý vị cho Aetna Better Health và bác sĩ của quý vị. Điều này bao gồm hồ sơ chủng ngừa của các hội viên dưới hai mươi mốt (21) tuổi.
- Cho bác sĩ của quý vị biết nếu quý vị không hiểu họ nói gì về sức khỏe của quý vị để quý vị và bác sĩ có thể cùng nhau lập kế hoạch chăm sóc cho quý vị.
- Cho Chương trình và DHCS biết về những điều quý vị quan tâm, thắc mắc hay có vấn đề.
- Hỏi thêm thông tin nếu quý vị không hiểu rõ sự chăm sóc hoặc bệnh trạng của quý vị.
- Làm theo những gì quý vị và bác sĩ của quý vị đã đồng ý với nhau. Lấy hẹn cho các buổi khám tiếp theo để theo dõi. Dùng thuốc và tuân theo hướng dẫn chăm sóc của bác sĩ.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

- Lấy hẹn để kiểm tra sức khỏe. Hội viên dưới hai mươi mốt (21) tuổi cần phải theo lịch trình Khám để truy tầm bệnh sớm và định kỳ, chẩn đoán và điều trị (early and periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT).
- Chăm sóc ngay khi quý vị biết quý vị mang thai. Đi khám trong tất cả các cuộc hẹn trước khi sinh.
- Cho chúng tôi biết về bảo hiểm nào khác mà quý vị có.
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị đang nộp đơn xin hoặc nhận quyền lợi chăm sóc sức khỏe nào khác.
- Mang theo hồ sơ chủng ngừa khi đến tất cả các buổi hẹn cho trẻ em dưới 18 tuổi.
- Trao cho bác sĩ của quý vị bản sao di chúc sinh thời của quý vị hoặc giấy chỉ thị trước về sự chăm sóc sức khỏe.
- Theo dõi số tiền chia sẻ chi phí mà quý vị phải trả.

---

## Thông báo không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là việc bất hợp pháp. Aetna Better Health of California tuân thủ các luật về quyền công dân của Tiểu bang và Liên bang. Aetna Better Health of California không phân biệt đối xử trái phép, loại trừ hay đối xử khác biệt với bất kỳ ai vì lý do giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, độ tuổi, tình trạng khuyết tật về tinh thần, tình trạng khuyết tật về thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hoặc xu hướng tính dục.

Aetna Better Health of California cung cấp:

- Hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho những người bị khuyết tật để họ liên hệ hiệu quả với chúng tôi, chẳng hạn:
  - Thông dịch viên ngôn ngữ tín hiệu đủ trình độ
  - Thông tin văn bản dưới các định dạng khác (chữ in lớn, âm thanh, định dạng điện tử để tiếp cận và các hình thức khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải Tiếng Anh, như:
  - Thông dịch viên đủ trình độ
  - Thông tin bằng văn bản bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, liên hệ Aetna Better Health of California 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần bằng cách gọi 1-855-772-9076. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm California.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Cách nộp đơn khiếu nại

Nếu quý vị cho rằng Aetna Better Health of California đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử trái pháp luật theo một cách khác dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhận dạng nhóm dân tộc, độ tuổi, tình trạng khuyết tật về tinh thần, tình trạng khuyết tật về thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, nhận dạng giới tính hoặc xu hướng tính dục, quý vị có thể khiếu nại với Điều phối viên Dân quyền của Aetna Better Health of California. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, trực tiếp hoặc qua phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Liên hệ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần bằng cách gọi 1-855-772-9076. Hoặc, nếu quý vị không thể nghe hoặc nói tốt, vui lòng gọi 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm California.
- **Bằng văn bản:** Điền thông tin vào mẫu khiếu nại hoặc viết thư và gửi tới:  
Aetna Better Health  
Attn: Civil Rights Coordinator  
4500 East Cotton Center Boulevard  
Phoenix, AZ 85040
- **Trực tiếp:** Đến phòng khám bác sĩ hoặc Aetna Better Health of California và nói rằng quý vị muốn nộp đơn than phiền.
- **Qua phương thức điện tử:** Truy cập trang web của Aetna Better Health of California tại địa chỉ [AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Văn phòng Quyền Công dân (Office Of Civil Rights) – Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California (California Department of Health Care Services)

Quý vị cũng có thể nộp khiếu nại về quyền công dân đến Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe California, Văn phòng Quyền Công dân bằng văn bản, qua điện thoại hoặc qua hình thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi 916-440-7370. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi 711 (Dịch vụ Tiếp âm Viễn thông).
- **Bằng văn bản:** Điền thông tin vào mẫu khiếu nại hoặc gửi thư tới:  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](https://www.aetnabetterhealth.com/california).

Mẫu khiếu nại có sẵn tại địa chỉ

[https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).

- **Qua phương thức điện tử:** Gửi email tới [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

### Văn phòng dân quyền – Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, độ tuổi, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp khiếu nại về dân quyền đến Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services), Văn phòng Dân quyền (Office for Civil Rights) bằng văn bản, qua điện thoại

hoặc phương thức điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi 1-800-368-1019. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi TTY 1-800-537-7697 hoặc 711 để sử dụng Dịch vụ Tiếp âm California.
- **Bằng văn bản:** Điền thông tin vào mẫu khiếu nại hoặc gửi thư tới:  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

Mẫu khiếu nại có sẵn tại địa chỉ <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- **Qua phương thức điện tử:** Truy cập Cổng Khiếu nại của Văn phòng Dân quyền tại địa chỉ <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.

---

## Cách thức tham gia hoạt động với tư cách hội viên

Aetna Better Health of California muốn biết ý kiến của quý vị. Mỗi quý, Aetna Better Health of California có tổ chức những buổi họp để thảo luận về những hoạt động nào của chương trình mang lại kết quả tốt đẹp và làm thế nào để Aetna Better Health of California có thể cải thiện hơn. Hội viên chương trình được mời tham dự các buổi hội thảo này. Hãy tham dự với chúng tôi!



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Ủy ban Cố vấn Hội viên (MAC)

Aetna Better Health of California có nhóm mang tên Ủy ban Cố vấn Hội viên. Thành viên trong nhóm gồm có nhân viên của Aetna Better Health of California, hội viên, nhiều cá nhân và những nhà cung cấp dịch vụ có kiến thức và kinh nghiệm phục vụ người lớn tuổi và người khuyết tật, đại diện các cơ quan cộng đồng và những người bệnh vực và bảo vệ quyền lợi cho cộng đồng. Quý vị có thể tham gia nhóm này nếu quý vị muốn. Nhóm này họp thảo luận về cách thức cải tiến các chính sách của Aetna Better Health of California và có trách nhiệm:

- Đóng góp ý kiến về nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ
- Xem xét và đưa ra đề nghị để cải tiến thành quả hoạt động của chương trình
- Cho biết ý kiến về các tài liệu dành cho hội viên để những tài liệu này hiệu quả hơn và hội viên dễ sử dụng hơn
- Đề nghị cách thức thông báo hiệu quả hơn về việc sử dụng dịch vụ của phòng cấp cứu và dịch vụ chuyên chở đúng cách

Nếu quý vị muốn tham gia vào nhóm này, vui lòng gọi 1-855-772-9076 (TTY 711).

---

## Thông báo về thực hành quyền riêng tư

Bản tuyên bố trình bày các quy định và thủ tục của Aetna Better Health of California trong việc bảo mật hồ sơ y tế sẵn có và sẽ được cung cấp theo yêu cầu của quý vị.

Những hội viên có thể chấp thuận nhận dịch vụ tế nhị không bắt buộc phải xin phép bất kỳ hội viên nào khác để nhận dịch vụ tế nhị hoặc để gửi yêu cầu xin nhận dịch vụ tế nhị. Aetna Better Health of California sẽ gửi trực tiếp thông tin về các dịch vụ tế nhị đến địa chỉ gửi thư, địa chỉ email hoặc số điện thoại được chỉ định thay thế của hội viên hoặc, trong trường hợp không có chỉ định, theo tên của hội viên theo địa chỉ hoặc số điện thoại trên hồ sơ. Aetna Better Health of California sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến dịch vụ tế nhị cho bất kỳ hội viên nào khác khi chưa được hội viên tiếp nhận dịch vụ cho phép bằng văn bản. Aetna Better Health of California sẽ đáp ứng yêu cầu liên lạc bảo mật dưới hình thức và phương thức yêu cầu, nếu sẵn sàng thực hiện được dưới hình thức và phương thức yêu cầu hoặc tại các địa điểm thay thế. Yêu cầu của hội viên về liên lạc bảo mật liên quan đến các dịch vụ tế nhị sẽ có hiệu lực cho đến khi hội viên rút lại yêu cầu hoặc nộp yêu cầu khác về liên lạc bảo mật.

Để yêu cầu liên lạc bảo mật, vui lòng liên hệ Aetna Better Health of California theo số 1-855-772-9076 (TTY: 711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Thông báo về quy tắc bảo vệ quyền riêng tư

Thông báo này trình bày cách sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị và làm thế nào để quý vị có thể xem thông tin này. Vui lòng xem cẩn thận.

Thông báo này có hiệu lực vào ngày 1 Tháng Một, 2018.

## Chúng tôi muốn nói gì khi sử dụng từ “thông tin sức khỏe”

Chúng tôi dùng từ “thông tin sức khỏe” để nói đến những thông tin nhận dạng quý vị.

Các ví dụ bao gồm:

- o Tên
- o Ngày sinh
- o Dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị nhận được
- o Số tiền chi trả cho sự chăm sóc của quý vị

## Cách chúng tôi sử dụng và chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị

**Giúp chăm sóc cho quý vị:** Chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị để giúp trong việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Chúng tôi cũng sử dụng thông tin này để quyết định những dịch vụ nào được đài thọ theo quyền lợi của quý vị. Chúng tôi có thể cho quý vị biết về các dịch vụ quý vị có thể nhận được. Những thông tin này có thể là thông tin về khám sức khỏe hoặc xét nghiệm y khoa. Chúng tôi cũng có thể nhắc quý vị về các buổi hẹn. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với những người chăm sóc cho quý vị. Những người này có thể là bác sĩ hoặc nhà thuốc. Nếu quý vị không còn tham gia chương trình bảo hiểm của chúng tôi nữa, với sự đồng ý của quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin sức khỏe này cho bác sĩ mới của quý vị.

**Gia đình và bạn bè:** Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với những người đang giúp đỡ quý vị. Họ có thể giúp chăm sóc quý vị hoặc giúp trả chi phí chăm sóc cho quý vị. Thí dụ, nếu quý vị bị tai nạn, chúng tôi có thể cần phải nói chuyện với một trong những người này. Nếu quý vị không muốn chúng tôi cung cấp thông tin sức khỏe của quý vị cho ai, xin quý vị gọi cho chúng tôi.

Nếu các em dưới mười tám tuổi và không muốn chúng tôi cung cấp thông tin sức khỏe cho cha mẹ các em. Các em hãy gọi cho chúng tôi. Chúng tôi có thể giúp các em trong một số trường hợp nếu luật tiểu bang cho phép.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Để trả chi phí:** Chúng tôi có thể cung cấp thông tin sức khỏe của quý vị cho những người khác trả tiền cho sự chăm sóc của quý vị. Bác sĩ của quý vị phải gửi cho chúng tôi giấy yêu cầu trả chi phí dịch vụ trong đó có thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi cũng có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị để xem xét sự chăm sóc mà bác sĩ thực hiện cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể kiểm tra việc quý vị sử dụng các dịch vụ y tế.

**Các hoạt động chăm sóc sức khỏe:** Chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị để giúp chúng tôi thi hành công việc của chúng tôi. Thí dụ, chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị để:

- o Tăng cường sức khỏe
- o Quản lý trường hợp
- o Cải tiến chất của lượng dịch vụ
- o Phòng chống gian lận
- o Phòng bệnh
- o Các vấn đề pháp lý

Nhân viên quản lý hồ sơ có thể làm việc với bác sĩ của quý vị. Những nhân viên này có thể cho quý vị biết về các chương trình hoặc những nơi có thể giúp quý vị với vấn đề sức khỏe của quý vị. Khi quý vị gọi cho chúng tôi về những thắc mắc của quý vị, chúng tôi cần xem thông tin sức khỏe của quý vị để trả lời cho quý vị.

### **Dữ liệu về chủng tộc/dân tộc, ngôn ngữ, xu hướng tính dục và bản dạng giới tính**

Chúng tôi có thể nhận thông tin liên quan đến chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, xu hướng tính dục và bản dạng giới tính của quý vị. Chúng tôi bảo vệ thông tin này như mô tả trong thông báo này. Chúng tôi sử dụng thông tin này để:

- Đảm bảo quý vị nhận được chăm sóc quý vị cần
- Xây dựng chương trình để cải thiện kết quả sức khỏe của quý vị
- Xây dựng thông tin giáo dục về sức khỏe
- Cho bác sĩ biết về nhu cầu ngôn ngữ của quý vị
- Giải quyết sự chênh lệch về chăm sóc sức khỏe
- Cho nhân viên và bác sĩ tiếp xúc với hội viên biết về đại từ nhân xưng của quý vị



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



Chúng tôi không sử dụng thông tin này để:

- Quyết định về quyền lợi
- Thanh toán yêu cầu bảo hiểm
- Xác định chi phí hoặc tình trạng hội đủ điều kiện hưởng quyền lợi
- Phân biệt đối xử với hội viên vì bất kỳ lý do nào
- Quyết định về tính sẵn có hoặc khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc dịch vụ hành chính

### **Chia sẻ thông tin với những cơ sở thương mại khác**

Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với những cơ sở thương mại khác. Chúng tôi làm điều này vì những lý do chúng tôi đã giải thích ở trên. Thí dụ, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị có thể đòi hỏi cho quý vị phương tiện chuyên chở. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với những cơ quan cung cấp những phương tiện này để đưa quý vị đến văn phòng bác sĩ. Chúng tôi sẽ cho họ biết nếu quý vị dùng xe lăn điện để họ mang xe van đến thay vì xe hơi để đón quý vị.

### **Những lý do khác chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị**

Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị vì những lý do sau:

- An toàn công cộng – Để giúp trong những trường hợp như ngược đãi trẻ em. Mỗi nguy đối với sức khỏe cộng đồng.
- Nghiên cứu – Cho các nhà nghiên cứu. Sau khi chúng tôi đã thận trọng để bảo vệ thông tin của quý vị.
- Đối tác kinh doanh – Cho những người cung cấp dịch vụ cho chúng tôi. Họ cam kết sẽ giữ an toàn thông tin của quý vị.
- Theo quy định của ngành công nghiệp – Cho các cơ quan tiểu bang và liên bang. Những cơ quan này kiểm tra chúng tôi để bảo đảm rằng chúng tôi đang hoạt động đúng quy định.
- Cơ quan hành pháp – Cho nhân viên thi hành pháp luật liên bang, tiểu bang và địa phương.
- Thừa kiện – Cho tòa án trong một vụ kiện hoặc các vấn đề pháp lý.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### Cho những lý do mà chúng tôi sẽ cần giấy đồng ý của quý vị

Trừ những điều chúng tôi đã giải thích ở trên, chúng tôi sẽ xin quý vị đồng ý trước khi chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị. Thí dụ, chúng tôi sẽ xin quý vị cho phép chúng tôi dùng thông tin của quý vị:

- Cho các mục đích quảng bá không liên quan gì đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị.
- Trước khi chia sẻ bất kỳ ghi chú nào về tâm lý trị liệu.
- Để bán thông tin sức khỏe của quý vị.
- Vì những lý do khác theo yêu cầu của luật pháp.

Quý vị có thể hủy bỏ sự cho phép của quý vị bất cứ lúc nào. Để hủy bỏ sự cho phép của quý vị, xin quý vị viết thư cho chúng tôi. Chúng tôi không thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin di truyền của quý vị khi chúng tôi quyết định cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

### Quyền của quý vị là gì

Quý vị có quyền xem thông tin sức khỏe của mình.

- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cấp cho quý vị bản sao của thông tin này.
- Quý vị có thể yêu cầu bản sao của hồ sơ y tế của quý vị. Gọi cho văn phòng bác sĩ của quý vị hoặc nơi quý vị được điều trị.

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi sửa đổi thông tin sức khỏe của quý vị.

- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sửa đổi thông tin sức khỏe của quý vị nếu quý vị cho rằng thông tin này không đúng.
- Nếu chúng tôi không đồng ý với yêu cầu thay đổi, hãy yêu cầu chúng tôi đưa ra văn bản tuyên bố không đồng ý.

Quý vị có quyền nhận danh sách về những người hoặc nhóm mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị với họ.

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi liên lạc với quý vị một cách kín đáo.

- Nếu quý vị nghĩ rằng cách chúng tôi liên lạc với quý vị không đủ kín đáo, hãy gọi cho chúng tôi.
- Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để liên lạc với quý vị một cách kín đáo hơn.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị một cách đặc biệt.

- Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị theo những cách chúng tôi mô tả trong thông báo này.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị theo những cách này. Điều này bao gồm việc chia sẻ thông tin với những người chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Chúng tôi không phải đồng ý làm theo yêu cầu của quý vị. Nhưng, chúng tôi sẽ suy nghĩ kỹ về việc này.

Quý vị có quyền được biết khi thông tin sức khỏe của quý vị đã được chia sẻ mà không có sự đồng ý của quý vị.

- Chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị biết nếu chúng tôi làm điều này.

Gọi cho chúng tôi miễn phí theo số 1-855-772-9076 (TTY: 711) để:

- Yêu cầu chúng tôi thực hiện bất kỳ điều nào nêu trên.
- Yêu cầu chúng tôi cấp cho quý vị bản in của thông báo này.
- Hỏi chúng tôi bất cứ điều gì về thông báo này.

Ngoài ra quý vị cũng có quyền than phiền với chúng tôi. Nếu quý vị nghĩ rằng quyền của quý vị đã bị vi phạm, vui lòng viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

Aetna HIPAA Member Rights Team  
P.O. Box 14079  
Lexington, KY 40512-4079  
FAX: 859-280-1272

Quý vị có thể gửi thư khiếu nại về việc vi phạm quyền riêng tư cho Bộ Y tế California:

DHCS Privacy Officer  
c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services  
P.O. Box 997413, MS 4722  
Sacramento, CA 95899-7413  
Email: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)  
Điện thoại: 916-445-4646  
Số fax: 916-440-7680

Quý vị cũng có thể nộp đơn phàn nàn đến Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services), Văn phòng Dân quyền (Office for Civil Rights). Gọi cho chúng tôi để nhận địa chỉ theo số 1-855-772-9076 (TTY:711).



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Nếu quý vị không hài lòng và báo với Văn phòng Dân quyền, quý vị sẽ không bị loại khỏi chương trình bảo hiểm hoặc bị mất các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi sẽ không dùng việc khiếu nại của quý vị để chống lại quý vị.

### Bảo vệ thông tin của quý vị

Chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị với các thủ tục cụ thể như:

- **Hành chính.** Chúng tôi thiết lập các quy định để chúng tôi biết cách sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị qua bất cứ hình thức nào - thư viết, lời nói hay phương tiện điện tử.
- **Cơ sở vật chất.** Thông tin sức khỏe của quý vị được cất trong tủ khóa và giữ ở nơi an toàn. Chúng tôi bảo vệ việc sử dụng máy tính và ra vào các tòa nhà của chúng tôi. Điều này giúp chúng tôi ngăn chặn việc sử dụng và ra vào trái phép.
- **Kỹ thuật.** Việc xem xét thông tin về sức khỏe của quý vị chỉ được cho phép “căn cứ theo trách nhiệm công việc”. Theo quy định này, chỉ những người cần làm công việc của họ và chăm sóc cho quý vị mới được phép xem và biết thông tin của quý vị.

Chúng tôi tuân theo tất cả luật pháp tiểu bang và liên bang trong việc bảo vệ thông tin sức khỏe của quý vị.

### Chúng tôi có sửa đổi thông báo này không?

Theo luật, chúng tôi phải bảo mật thông tin sức khỏe của quý vị. Chúng tôi phải làm đúng theo những gì chúng tôi nêu ra trong thông báo này. Chúng tôi cũng có quyền sửa đổi thông báo này. Nếu chúng tôi có sửa đổi thông báo này, những sửa đổi này sẽ áp dụng cho tất cả các thông tin về quý vị mà chúng tôi đã có hoặc sẽ có trong tương lai. Quý vị có thể lấy bản sao thông báo cập nhật nhất trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ [AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California).

---

## Thông báo về luật pháp

Nhiều điều luật áp dụng cho Cẩm nang Hội viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi các luật đó không được nêu hoặc giải thích trong cẩm nang này. Những luật chính áp dụng trong cẩm nang này là những luật của liên bang và tiểu bang về chương trình Medi-Cal. Những luật khác của liên bang và tiểu bang cũng có thể được áp dụng.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Thông báo về Medi-Cal với tư cách là cơ quan trả tiền sau cùng, bảo hiểm sức khỏe khác và bồi thường sau sai lầm

Chương trình Medi-Cal tuân theo các luật và quy định của tiểu bang và liên bang về trách nhiệm trả tiền của bên thứ ba cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên. Aetna Better Health of California sẽ áp dụng tất cả các biện pháp hợp lý để bảo đảm chương trình Medi-Cal sẽ là đơn vị trả tiền sau cùng.

Các hội viên Medi-Cal có thể có bảo hiểm y tế khác (OHC), còn được gọi là bảo hiểm y tế tư nhân. Như một điều kiện để hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal, quý vị phải nộp đơn xin và/hoặc giữ lại bất kỳ OHC nào hiện có khi quý vị không phải trả bất kỳ khoản phí nào.

Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu các thành viên Medi-Cal báo cáo OHC và bất kỳ thay đổi nào đối với OHC hiện hành. Nếu quý vị không báo cáo OHC ngay lập tức, quý vị có thể phải hoàn trả cho DHCS bất kỳ quyền lợi nào đã được thanh toán sai. Nộp OHC của quý vị trực tuyến [at http://dhcs.ca.gov/OHC](http://dhcs.ca.gov/OHC). Nếu quý vị không có Internet, quý vị có thể gọi đến số 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 hoặc 711; trong phạm vi California), hoặc 1-916-636-1980 (ngoài California) để báo cáo OHC cho chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. DHCS có quyền và trách nhiệm thu lại khoản tiền đã trả cho các dịch vụ được Medi-Cal đài thọ mà Medi-Cal không phải là bên trả tiền trước. Ví dụ, nếu quý vị bị chấn thương trong một vụ tai nạn xe hơi hoặc tại nơi làm việc, bảo hiểm bồi thường cho xe hơi hoặc người lao động có thể phải trả trước hoặc bồi hoàn cho Medi-Cal.

Nếu quý vị bị chấn thương, và một bên khác phải chịu trách nhiệm cho chấn thương của quý vị, quý vị hoặc người đại diện hợp pháp của quý vị phải thông báo cho DHCS trong vòng 30 ngày kể từ khi thừa kiện hoặc yêu cầu. Gửi thông báo trực tuyến:

- Chương trình Chấn thương Cá nhân tại địa chỉ <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Chương trình phục hồi bồi thường cho người lao động tại địa chỉ <http://dhcs.ca.gov/WC>

Để tìm hiểu thêm, gọi 1-916-445-9891.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

## Thông báo về việc thu hồi chi phí từ gia tài thừa kế

Chương trình Medi-Cal phải tìm kiếm khoản tiền trả lại từ tài sản của một số hội viên Medi-Cal đã mất cho các quyền lợi Medi-Cal đã nhận vào hoặc sau sinh nhật thứ 55 của hội viên. Khoản tiền trả lại bao gồm phí bảo hiểm chăm sóc có quản lý và dịch vụ trả phí và các khoản thanh toán theo đầu người cho dịch vụ cơ sở điều dưỡng, dịch vụ tại nhà và dịch vụ tại cộng đồng, và dịch vụ thuốc kê toa và bệnh viện liên quan đã nhận khi hội viên nằm tại cơ sở điều dưỡng hoặc khi đang nhận các dịch vụ tại nhà và tại cộng đồng. Khoản tiền trả lại không thể vượt quá giá trị tài sản được di chúc của hội viên.

Để tìm hiểu thêm, truy cập trang web về khôi phục tài sản DHCS tại địa chỉ <http://dhcs.ca.gov/er> hoặc gọi 1-916-650-0590.

## Thông báo về Quyết định

Aetna Better Health of California sẽ gửi cho quý vị thư Thông báo về quyết định (Notice of Action, NOA) bất cứ khi nào Aetna Better Health of California từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc sửa đổi yêu cầu cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng cáo với Aetna Better Health of California. Xem phần Kháng cáo bên dưới để biết thông tin quan trọng về cách nộp Kháng cáo. Khi Aetna Better Health of California gửi cho quý vị NOA, nó sẽ thông báo cho quý vị về mọi quyền quý vị có nếu quý vị không đồng ý với quyết định chúng tôi đưa ra.

### ***Nội dung trong Thông báo***

Nếu Aetna Better Health of California lấy sự cần thiết về y tế làm cơ sở cho việc từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc thay đổi một phần hoặc toàn bộ thì NOA của quý vị phải bao gồm:

- Tuyên bố hành động Aetna Better Health of California dự kiến thực hiện.
- Giải thích rõ ràng và cô đọng các lý do cho quyết định của Aetna Better Health of California.
- Cách Aetna Better Health of California đi đến quyết định. Việc này cần bao gồm tiêu chí mà Aetna Better Health of California đã sử dụng.
- Lý do y tế cho quyết định. Aetna Better Health of California phải nêu rõ tình trạng của hội viên không đáp ứng tiêu chí hoặc hướng dẫn như thế nào.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

### ***Bản dịch***

Aetna Better Health of California phải dịch đầy đủ và cung cấp thông tin hội viên bằng văn bản dưới dạng ngôn ngữ được ưu tiên phổ biến, gồm tất cả thông báo về kháng cáo và khiếu nại.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế cho quyết định giảm, tạm ngưng hoặc dừng yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Aetna Better Health of California.

Nếu ngôn ngữ ưu tiên của quý vị không khả dụng, MCP phải cung cấp hỗ trợ miệng bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin quý vị nhận được.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

---

# 8. Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết

---

## Những số điện thoại quan trọng

- Dịch vụ hội viên Aetna Better Health of California 1-855-772-9076 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx theo số 800-977-2273 (TTY 800-977-2273 và nhấn phím 5 hoặc 711)
- Chuyên chở Access 2 Care (Không cấp cứu): 1-888-334-8352.
- Dịch vụ Thông dịch và Biên dịch gọi Ban Dịch vụ Hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY: 711)

---

## Các thuật ngữ cần biết

**Bác sĩ chăm sóc chín (primary care provider, PCP):** Nhà cung cấp dịch vụ có giấy phép hành nghề mà quý vị sử dụng cho hầu hết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Bác sĩ PCP giúp quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần. Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần được chấp thuận trước, ngoại trừ:

- Quý vị gặp tình trạng cấp cứu
- Quý vị cần được chăm sóc sản/phụ khoa
- Quý vị cần các dịch vụ nhạy cảm
- Quý vị cần dịch vụ kế hoạch hóa gia đình/kiểm soát sinh sản



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



Bác sĩ PCP của quý vị có thể là:

- Bác sĩ đa khoa
- Bác sĩ nội khoa
- Bác sĩ nhi khoa
- Bác sĩ gia đình
- Bác sĩ sản/phụ khoa
- Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ Bản địa (IHCP)
- Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- Phòng khám Nông thôn (Rural Health Clinic, RHC)
- Y tá điều dưỡng
- Phụ tá bác sĩ
- Y viện

**Bác sĩ chuyên khoa:** Bác sĩ điều trị một số loại vấn đề sức khỏe nào đó. Thí dụ, bác sĩ giải phẫu chỉnh hình điều trị gãy xương; bác sĩ chuyên khoa dị ứng điều trị dị ứng; và bác sĩ chuyên khoa tim mạch điều trị vấn đề về tim. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải được bác sĩ PCP của quý vị giới thiệu thì quý vị mới được đi khám với bác sĩ chuyên khoa.

**Bảo hiểm sức khỏe khác (Other health coverage, OHC):** Bảo hiểm sức khỏe khác (Other health coverage, OHC) đề cập đến bảo hiểm sức khỏe tư nhân và những người chi trả dịch vụ không phải Medi-Cal. Các dịch vụ có thể bao gồm dịch vụ y tế, nha khoa, nhãn khoa, nhà thuốc và/hoặc các chương trình bổ sung của Medicare (Phần C & D).

**Bảo hiểm sức khỏe:** Bảo hiểm chi trả cho các chi phí y tế và giải phẫu bằng cách trả tiền lại cho người được bảo hiểm các khoản chi phí cho bệnh tật hoặc thương tích, hoặc trả trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ.

**Bảo hiểm thuốc kê toa:** Bảo hiểm đài thọ cho các loại thuốc được nhà cung cấp dịch vụ cho toa

**Bệnh giai đoạn cuối:** Một bệnh trạng không thể trị dứt được và rất có thể sẽ gây tử vong trong vòng một năm hoặc ngắn hơn nếu bệnh tiến triển theo cách tự nhiên.

**Bệnh nhân cũ:** Một bệnh nhân hiện có mối quan hệ với nhà cung cấp dịch vụ và đã thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ đó trong một khoảng thời gian cụ thể do Chương trình thiết lập.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Bệnh trạng mạn tính:** Bệnh trạng hoặc những vấn đề y khoa khác không thể chữa được hoàn toàn hoặc bị bệnh nặng hơn theo thời gian hoặc phải được điều trị để cho không nặng hơn.

**Bệnh viện tham gia trong chương trình:** Bệnh viện có giấy phép hành nghề có hợp đồng với Aetna Better Health of California để cung cấp dịch vụ cho hội viên tại thời điểm hội viên được chăm sóc. Các dịch vụ được đài thọ mà một số bệnh viện tham gia có thể cung cấp cho hội viên bị giới hạn bởi các quy định về việc duyệt xét cách thức sử dụng dịch vụ và bảo đảm phẩm chất của Aetna Better Health of California hoặc bởi hợp đồng của Aetna Better Health of California với bệnh viện.

**Bệnh viện:** Nơi quý vị được chăm sóc nội trú và ngoại trú từ bác sĩ và y tá.

**Bộ phận cơ thể giả:** Một dụng cụ nhân tạo gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị thiếu.

**Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị giữ, huấn luyện hay nâng cao kỹ năng cho cuộc sống hàng ngày.

**Các dịch vụ và thiết bị trị liệu phục hồi và phục hồi chức năng:** Các dịch vụ và thiết bị để giúp những người bị thương tích, khuyết tật hoặc các tình trạng mạn tính đạt được hoặc phục hồi các kỹ năng tinh thần và thể chất.

**Các Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe (Health Care Options, HCO):** Chương trình có thể ghi danh cho quý vị hoặc rút tên quý vị khỏi chương trình bảo hiểm y tế.

**Các Lựa chọn Chăm sóc Sức khỏe (Health Care Options, HCO):** Chương trình có thể ghi danh cho quý vị hoặc rút tên quý vị khỏi chương trình bảo hiểm y tế.

**Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:** Các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa như bác sĩ giải phẫu, bác sĩ điều trị bệnh ung thư, hoặc bác sĩ điều trị các bộ phận đặc biệt của cơ thể và làm việc với Aetna Better Health of California hoặc trong hệ thống của Aetna Better Health of California. Các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Aetna Better Health of California phải có giấy phép hành nghề tại California và cung cấp cho quý vị các dịch vụ được Aetna Better Health of California đài thọ.

Quý vị thường phải có giấy giới thiệu từ bác sĩ PCP của mình trước khi được khám với bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ PCP của quý vị phải yêu cầu Aetna Better Health of California chấp thuận trước sau đó quý vị mới được bác sĩ chuyên khoa chăm sóc.

Quý vị **không** cần giấy giới thiệu của bác sĩ PCP của quý vị cho một số loại dịch vụ, như kế hoạch hóa gia đình, chăm sóc cấp cứu, chăm sóc sản/phụ khoa hoặc các dịch vụ tế nhị.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Cần thiết về mặt y tế (hoặc sự cần thiết về mặt y tế):** Chăm sóc cần thiết về mặt y tế là các dịch vụ quan trọng, hợp lý và bảo vệ sinh mạng. Chăm sóc này cần thiết để giúp cho bệnh nhân không bị bệnh nghiêm trọng hoặc bị tàn tật. Chăm sóc này làm giảm cơn đau nặng bằng cách điều trị bệnh tật, bệnh hoặc chấn thương. Đối với những hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal cần thiết về mặt y tế bao gồm chăm sóc cần thiết về y tế để xử lý hoặc giúp bệnh hoặc tình trạng về thể chất hoặc tâm thần, gồm cả rối loạn do sử dụng chất, như được quy định trong Phần 1396d(r) của Tiêu đề 42 của Đạo luật Hoa Kỳ.

**Cấp tính:** Một tình trạng y tế xảy ra bất ngờ, đòi hỏi được chăm sóc y tế nhanh chóng và không kéo dài.

**Chăm sóc dài hạn:** Chăm sóc tại cơ sở lâu hơn một tháng nhập viện.

**Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn:** Các dịch vụ được đài thọ do y tá, kỹ thuật viên và/hoặc các chuyên viên trị liệu có giấy phép hành nghề cung cấp trong thời gian hội viên ở trong cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc tại nhà riêng của hội viên.

**Chăm sóc giai đoạn cuối đời:** Chăm sóc để giảm cảm giác khó chịu về thể xác, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên bị bệnh giai đoạn cuối. Dịch vụ chăm sóc cuối đời được cung cấp khi hội viên chỉ có thể sống từ 6 tháng trở xuống.

**Chăm sóc giảm nhẹ:** Chăm sóc để giảm cảm giác khó chịu về thể xác, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên bị bệnh nghiêm trọng. Chăm sóc giảm nhẹ không yêu cầu hội viên phải có thời gian sống còn lại từ 6 tháng trở xuống.

**Chăm sóc khẩn cấp (hoặc dịch vụ chăm sóc khẩn cấp):** Dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh trạng, thương tích hoặc chứng bệnh không phải cấp cứu mà cần chăm sóc y tế. Quý vị có thể được chăm sóc khẩn cấp từ một nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống, nếu tạm thời không có các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống hoặc quý vị không gặp họ được.

**Chăm sóc liên tục:** Khả năng hội viên chương trình được tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống hiện tại của họ tối đa 12 tháng, nếu nhà cung cấp dịch vụ và Aetna Better Health of California đồng ý.

**Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện:** Dịch vụ chăm sóc y tế hoặc giải phẫu thực hiện tại bệnh viện mà không cần nhập viện như bệnh nhân nội trú.

**Chăm sóc ngoại trú:** Khi quý vị không phải ở lại đêm trong bệnh viện hoặc nơi nào khác để được cung cấp chăm sóc y tế quý vị cần.

**Chăm sóc nội trú:** Khi quý vị phải ở lại đêm trong bệnh viện hoặc nơi khác để được chăm sóc y tế mà quý vị cần.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Chăm sóc sức khỏe chính:** Đến “Chăm sóc sức khỏe định kỳ.”

**Chăm sóc sức khỏe định kỳ:** Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và chăm sóc phòng bệnh, khám trẻ em khỏe mạnh hoặc những dịch vụ chăm sóc như chăm sóc theo dõi định kỳ. Mục tiêu của sự chăm sóc thông thường là để ngăn ngừa các vấn đề về sức khỏe.

**Chăm sóc sức khỏe tại nhà:** Chăm sóc điều dưỡng chuyên nghiệp và những dịch vụ khác cung cấp tại nhà.

**Chăm sóc tại phòng cấp cứu:** Thủ tục khám bệnh do bác sĩ (hoặc nhân viên dưới sự chỉ dẫn của bác sĩ theo luật pháp) thực hiện để xem có phải là tình trạng y khoa cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cần phải thực hiện để giúp tình trạng của quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong phạm vi khả năng của cơ sở.

**Chăm sóc tiếp để theo dõi:** Sự chăm sóc thường xuyên của bác sĩ để theo dõi tiến triển của bệnh nhân sau khi nằm bệnh viện hoặc trong tiến trình điều trị.

**Chứng bệnh trầm trọng:** Chứng bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể đưa đến tử vong.

**Chương trình chăm sóc có quản lý:** Chương trình bảo hiểm sức khỏe Medi-Cal chỉ dùng một số bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, y viện, nhà thuốc và bệnh viện cho những người hưởng bảo hiểm Medi-Cal ghi danh trong chương trình đó. Aetna Better Health of California là chương trình chăm sóc có quản lý.

**Chương trình Dịch vụ Trẻ em California (California Children’s Services, CCS):** Chương trình Medi-Cal cung cấp dịch vụ cho trẻ em có một số vấn đề sức khỏe và bệnh tật đến 21 tuổi.

**Chương trình Sức khỏe và Phòng ngừa Khuyết tật của California (California Health and Disability Prevention, CHDP):** Chương trình y tế công cộng hoàn toàn lại cho những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe công cộng và tự nhân để kiểm tra sức khỏe sớm Nhằm phát hiện hoặc ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ em và thanh thiếu niên. Chương trình giúp trẻ em và thanh thiếu niên được chăm sóc sức khỏe thường xuyên. Bác sĩ PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.

**Chương trình:** Đến “Chương trình chăm sóc được quản lý.”

**Chuyển dạ:** Khoảng thời gian khi phụ nữ đang ở trong ba giai đoạn sinh đẻ, và hoặc là không thể được chuyển đi an toàn và kịp thời đến một bệnh viện khác trước khi sinh hoặc nếu chuyển đi thì có thể gây hại cho sức khỏe và sự an toàn của người mẹ hoặc em bé chưa sinh.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Chuyên gia nắn chỉnh xương:** Một nhà cung cấp dịch vụ điều trị cột sống bằng hình thức dùng tay.

**Cơ sở điều dưỡng chuyên môn:** Nơi cung cấp các dịch vụ chăm sóc điều dưỡng 24/24 chỉ các chuyên gia y tế được huấn luyện được phép cung cấp.

**Danh mục Nhà cung cấp Dịch vụ:** Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Aetna Better Health of California.

**Danh sách Thuốc Hợp đồng (CDL):** Danh sách thuốc được phê duyệt cho Medi-Cal Rx mà nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu các loại thuốc được bao trả mà quý vị cần.

**DHCS:** Bộ Y tế California Đây là văn phòng của Tiểu bang có trách nhiệm kiểm soát chương trình Medi-Cal.

**Dịch vụ bác sĩ:** Các dịch vụ cung cấp bởi một người có giấy phép hành nghề y khoa hoặc khoa chỉnh xương theo luật của tiểu bang, không bao gồm các dịch vụ do bác sĩ cung cấp trong khi quý vị nhập viện và được tính vào hóa đơn của bệnh viện.

**Dịch vụ bị loại trừ:** Các dịch vụ không được Chương trình Medi-Cal California đài thọ.

**Dịch vụ chăm sóc sau khi tình trạng đã ổn định:** Các dịch vụ được đài thọ liên quan đến tình trạng y tế khẩn cấp được cung cấp sau khi hội viên đã ổn định để duy trì tình trạng ổn định. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định được đài thọ và chi trả. Các bệnh viện ngoài mạng lưới có thể cần được phê duyệt trước.

**Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú:** Dịch vụ ngoại trú dành cho hội viên có tình trạng sức khỏe tâm thần nhẹ đến trung bình bao gồm:

- Điều trị và giám định sức khỏe tâm thần cá nhân hoặc theo nhóm (tâm lý trị liệu)
- Kiểm tra tâm lý khi có chỉ định lâm sàng để đánh giá kết quả tình trạng sức khỏe tâm thần
- Các dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi phương pháp trị liệu bằng thuốc
- Cố vấn về bệnh tâm thần
- Dịch vụ phòng thí nghiệm, vật dụng và thuốc bổ sung ngoại trú

**Dịch vụ chuyên chở y tế:** Phương tiện chuyên chở khi quý vị không thể đi đến nơi hẹn khám bệnh được đài thọ và/hoặc nhận thuốc kê toa bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hay taxi và nhà cung cấp đã kê cho quý vị. Aetna Better Health of California trả tiền cho phương tiện Vận chuyển với giá thấp nhất cho nhu cầu y tế khi quý vị cần được đưa đón đi khám bệnh.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Dịch vụ dành cho người lớn tại cộng đồng (Community-based adult services, CBAS):** Các dịch vụ tại cơ sở, ngoại trú cho chăm sóc điều dưỡng chuyên môn, dịch vụ xã hội, các phương pháp trị liệu, chăm sóc cá nhân, huấn luyện và hỗ trợ cho gia đình và người chăm sóc, các dịch vụ dinh dưỡng, chuyên chở và những dịch vụ khác dành cho hội viên đủ tiêu chuẩn.

**Dịch vụ hộ sinh:** Chăm sóc trước sinh, trong khi sinh và sau sinh, gồm cả chăm sóc kế hoạch hóa gia đình cho người mẹ và chăm sóc tức thì cho trẻ sơ sinh, do y tá nữ hộ sinh có chứng nhận (certified nurse midwives, CNM) và nữ hộ sinh có giấy phép (licensed midwives, LM) cung cấp.

**Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình:** Dịch vụ ngừa thai hoặc trì hoãn việc mang thai.

**Dịch vụ không được đài thọ:** Dịch vụ mà Aetna Better Health of California không đài thọ.

**Dịch vụ ngoài khu vực phục vụ:** Dịch vụ cung cấp trong lúc hội viên đang ở bất cứ nơi nào bên ngoài khu vực phục vụ.

**Dịch vụ nhạy cảm:** Các dịch vụ liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe sinh sản và tình dục, kế hoạch hóa gia đình, các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI), HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai, rối loạn do lạm dụng dược chất, chăm sóc xác nhận giới tính và bạo lực với bạn đời.

**Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa:** Các dịch vụ dành cho các hội viên có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe tâm thần ở mức độ khiếm khuyết cao hơn mức độ nhẹ đến trung bình.

**Dịch vụ y tế công cộng:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhắm vào toàn bộ dân số. Các dịch vụ này gồm có phân tích tình trạng sức khỏe, theo dõi sức khỏe, cổ động giữ gìn sức khỏe, dịch vụ phòng bệnh, kiểm soát bệnh truyền nhiễm, bảo vệ và vệ sinh môi trường, chuẩn bị và ứng phó thảm họa, và sức khỏe nghề nghiệp.

**Điều phối Quyền lợi (Coordination of Benefits, COB):** Quá trình xác định phạm vi bảo hiểm nào (Medi-Cal, Medicare, bảo hiểm thương mại hoặc bảo hiểm khác) có trách nhiệm thanh toán và điều trị chính cho hội viên có hơn một loại bảo hiểm sức khỏe.

**Điều trị nghiên cứu:** Thuốc điều trị, sản phẩm sinh học hoặc thiết bị đã hoàn thành thành công giai đoạn một của cuộc nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt nhưng chưa được FDA chấp thuận sử dụng thông thường và vẫn đang được nghiên cứu trong một cuộc nghiên cứu lâm sàng được FDA phê duyệt.

**Điều trị thử nghiệm:** Các loại thuốc, thiết bị, thủ thuật hoặc dịch vụ đang trong giai đoạn thử nghiệm với các nghiên cứu trong phòng thí nghiệm và/hoặc trên động vật trước khi thử nghiệm trên người. Các dịch vụ thử nghiệm không trải qua một cuộc nghiên cứu lâm sàng.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Dịch vụ chuyên chở y tế cấp cứu:** Chuyên chở bằng xe cứu thương hoặc xe cấp cứu đến phòng cấp cứu để được chăm sóc y tế cấp cứu.

**DMHC:** Sở Quản lý Dịch vụ chăm sóc sức khỏe của California. Đây là văn phòng của tiểu bang có trách nhiệm kiểm soát các chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý.

**Dụng cụ chỉnh hình:** Dụng cụ được dùng để đỡ hoặc làm nẹp gắn bên ngoài cơ thể để hỗ trợ hoặc sửa chữa một phần cơ thể bị thương cấp tính hoặc bị bệnh, và cần thiết về mặt y tế để phục hồi sức khỏe cho hội viên.

**Giới thiệu:** Khi bác sĩ PCP của quý vị cho biết rằng quý vị có thể nhận sự chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ khác. Một số dịch vụ chăm sóc được đài thọ phải được giới thiệu và phê duyệt trước (cho phép trước).

**Hội viên:** Bất kỳ người nào hưởng Medi-Cal đủ tiêu chuẩn ghi danh vào Aetna Better Health của California và có quyền nhận các dịch vụ được đài thọ.

**Hủy ghi danh khỏi chương trình bảo hiểm:** Ngừng sử dụng chương trình bảo hiểm sức khỏe này bởi vì quý vị không còn hội đủ điều kiện hoặc quý vị đổi sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới. Quý vị phải ký một mẫu đơn cho biết rằng quý vị không còn muốn tham gia chương trình bảo hiểm sức khỏe này hoặc gọi cho văn phòng HCO và rút ra khỏi chương trình qua điện thoại.

**Khắc phục sai lầm:** Khi các quyền lợi được cung cấp hoặc sẽ được cung cấp cho hội viên Medi-Cal bởi thương tích mà một bên khác phải chịu trách nhiệm, DHCS sẽ khắc phục giá trị hợp lý của các quyền lợi cung cấp cho hội viên vì thương tích đó.

**Kháng nghị:** Yêu cầu của hội viên để Aetna Better Health of California xem xét và thay đổi một quyết định về quyền lợi bảo hiểm cho một dịch vụ được yêu cầu.

**Khiếu nại:** Thể hiện sự không hài lòng bằng miệng hoặc văn bản của hội viên về dịch vụ do Medi-Cal, Aetna Better Health of California, chương trình sức khỏe tâm thần của quận, hoặc nhà cung cấp Medi-Cal bao trả.

**Khoản đồng trả:** Khoản tiền quý vị trả, thường là ngay lúc nhận dịch vụ, ngoài khoản tiền công ty bảo hiểm trả.

**Khu vực phục vụ:** Khu vực địa lý nơi Aetna Better Health of California phục vụ hội viên. Khu vực này bao gồm các quận San Diego và Sacramento.

**Lừa đảo:** Hành vi cố ý để lừa dối hoặc làm sai lệch một điều gì đó của một người mà họ đã biết sự lừa dối này có thể dẫn đến một số lợi ích trái phép cho họ hoặc cho người khác.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Mạng lưới:** Một nhóm bác sĩ, y viện, bệnh viện và những nhà cung cấp dịch vụ khác có ký hợp đồng với Aetna Better Health of California để cung cấp dịch vụ chăm sóc.

**Medi-Cal Rx:** Dịch vụ quyền lợi nhà thuốc Medi-Cal FFS được gọi là “Medi-Cal Rx” cung cấp các quyền lợi và dịch vụ nhà thuốc, bao gồm thuốc kê toa và một số vật tư y tế cho tất cả người thụ hưởng Medi-Cal.

**Medicare:** Chương trình bảo hiểm sức khỏe của liên bang dành cho người từ 65 tuổi trở lên, cho một số người nào đó chưa đủ 65 tuổi nhưng bị khuyết tật, và người bị bệnh thận giai đoạn cuối (suy thận vĩnh viễn phải lọc thận hoặc ghép thận, có khi còn gọi là bệnh ESRD).

**Mức bảo hiểm (các dịch vụ được đài thọ):** Dịch vụ Medi-Cal mà Aetna Better Health of California chịu trách nhiệm thanh toán. Các dịch vụ được bao trả tùy thuộc vào các điều khoản, điều kiện, hạn chế và loại trừ của hợp đồng với Medi-Cal và được liệt kê trong Chứng từ Bảo hiểm (EOC) này cùng bất kỳ sửa đổi nào khác.

**Người ghi danh vào chương trình bảo hiểm:** Là hội viên của một chương trình bảo hiểm y tế và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

**Người Mỹ Bản địa:** Cá nhân, được định nghĩa tại đề mục 25 của các phần 1603(13), 1603(28), 1679(a) hoặc người đã được xác định đủ điều kiện, là một người Bản xứ, theo 42 C.F.R. 136.12 hoặc Đề mục V của Đạo luật Cải thiện Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ bản xứ, để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người Bản xứ (Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Người Mỹ bản xứ, Bộ tộc Da đỏ, Tổ chức Bộ lạc, hoặc Tổ chức Thổ dân Đô thị-I/T/U) hoặc thông qua giấy giới thiệu của Dịch vụ Sức khỏe Hợp đồng.

**Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ Bản địa (IHCP):** Một chương trình chăm sóc sức khỏe được vận hành bởi Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Người Mỹ bản xứ (Indian Health Service, IHS), Thổ dân Da đỏ, Tổ chức Bộ lạc hoặc Tổ chức Thổ dân Đô thị (I/T/U) vì những thuật ngữ này được định nghĩa trong Mục 4 của Đạo luật Cải thiện Chăm sóc Sức khỏe Bản xứ (25 U.S.C. mục 1603).

**Nhà cung cấp dịch vụ đủ trình độ:** Bác sĩ có trình độ trong lĩnh vực thực hành thích hợp để điều trị chứng bệnh của quý vị.

**Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia:** Nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California.

**Nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới:** Nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).



**Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần:** Những cá nhân có giấy phép cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và hành vi cho bệnh nhân.

**Nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong chương trình (hay bác sĩ tham gia trong chương trình):** Bác sĩ, bệnh viện hoặc chuyên viên chăm sóc sức khỏe có giấy phép hành nghề khác hoặc cơ sở y tế có giấy phép, gồm các cơ sở chăm sóc bán cấp tính có hợp đồng với Aetna Better Health of California để cung cấp các dịch vụ được đài thọ cho các hội viên vào thời điểm hội viên được chăm sóc.

**Nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới (hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới):** Đến “Nhà cung cấp dịch vụ có tham gia.”

**Nhà y tế:** Một mô hình chăm sóc sức khỏe mà sẽ cung cấp phẩm chất tốt hơn cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nâng cao khả năng tự quản lý của hội viên đối với sự chăm sóc của họ và theo thời gian, giảm những chi phí có thể tránh được.

nhằm cải thiện chức năng hoặc tạo ra hình thức bình thường nhất có thể. Các cấu trúc bất thường của cơ thể là những cấu trúc do những khuyết tật bẩm sinh, những bất thường về phát triển, chấn thương, nhiễm trùng, khối u hoặc bệnh tật gây ra.

**Nhân viên chăm sóc sức khỏe tại nhà:** Nhân viên cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng lành nghề và những dịch vụ khác tại nhà.

**Nhân viên quản lý hồ sơ:** Y tá có đăng ký hoặc nhân viên xã hội có thể giúp quý vị hiểu được các vấn đề sức khỏe quan trọng và thu xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

**Nhập viện:** Nhập viện để điều trị với tư cách bệnh nhân nội trú.

**Phân loại điều trị theo thứ tự nguy cấp (hoặc sàng lọc):** Việc bác sĩ hoặc y tá đã được huấn luyện để đánh giá sức khỏe của quý vị để xác định mức độ khẩn cấp của nhu cầu chăm sóc của quý vị.

**Phẫu thuật tái tạo:** Phẫu thuật để khắc phục hoặc chỉnh sửa cấu trúc bất thường của cơ thể

**Phê duyệt trước (cho phép trước):** Bác sĩ PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác phải xin phép Aetna Better Health of California trước khi quý vị nhận một số dịch vụ nào đó. Aetna Better Health of California sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ mà quý vị cần. Aetna Better Health of California sẽ không chấp thuận dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình nếu Aetna Better Health of California cho rằng quý vị có thể được cấp các dịch vụ tương đương hoặc thích hợp hơn từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Aetna Better Health of California. Giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Quý vị phải xin phép Aetna Better Health of California.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Phê duyệt trước (hoặc cho phép trước):** Bác sĩ PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác phải xin phép Aetna Better Health of California trước khi quý vị nhận một số dịch vụ nào đó. Aetna Better Health of California sẽ chỉ chấp thuận các dịch vụ mà quý vị cần. Aetna Better Health of California sẽ không chấp thuận dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ không tham gia chương trình nếu Aetna Better Health of California cho rằng quý vị có thể được cấp các dịch vụ tương đương hoặc thích hợp hơn từ các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Aetna Better Health of California. Giới thiệu không phải là sự chấp thuận. Quý vị phải xin phép Aetna Better Health of California.

**Phòng khám Nông thôn (Rural Health Clinic, RHC):** Trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể được chăm sóc tổng quát và phòng bệnh tại y viện RHC.

**Phòng khám:** Một cơ sở mà hội viên có thể chọn làm nhà chăm sóc sức khỏe chính (PCP) cho mình. Phòng khám có thể là Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng khám Nông thôn (RHC), Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Mỹ Bản địa hoặc một cơ sở chăm sóc sức khỏe chính khác.

**Phương tiện chuyên chở không phải là y tế:** Phương tiện chuyên chở khi có hẹn khám bệnh cho dịch vụ được Medi-Cal đài thọ và được nhà cung cấp của quý vị chấp thuận và khi đến lấy thuốc kê toa và các tiếp liệu y tế.

**Quyền lợi:** Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đài thọ trong chương trình bảo hiểm sức khỏe này.

**Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT):** Dịch vụ EPSDT là quyền lợi dành cho các hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi để giúp họ duy trì sức khỏe. Hội viên phải được khám sức khỏe phù hợp với lứa tuổi của mình và khám sàng lọc phù hợp để phát hiện sớm các vấn đề sức khỏe và điều trị bệnh cũng như áp dụng bất kỳ phương pháp điều trị nào để được chăm sóc hoặc giúp đỡ với các tình trạng bệnh lý có thể được phát hiện khi thăm khám.

**Than phiền:** Việc hội viên cho biết bằng lời hoặc bằng thư là họ không hài lòng về Aetna Better Health of California, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc các dịch vụ được cung cấp. Khiếu nại với Aetna Better Health of California về nhà cung cấp trong mạng lưới là ví dụ về than phiền.

**Thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME)** Dụng cụ cần thiết về mặt y tế và được bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác yêu cầu. Aetna Better Health of California sẽ quyết định thuê hay mua DME. Chi phí thuê không được nhiều hơn chi phí mua.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

**Thuốc kê toa:** Một loại thuốc bắt buộc theo luật pháp phải được một nhà cung cấp dịch vụ có giấy phép hành nghề chỉ định để cấp.

**Tình trạng y tế cấp cứu về tâm thần:** Tình trạng rối loạn tâm thần với các triệu chứng nghiêm trọng hoặc trầm trọng đủ để gây nguy hiểm ngay tức khắc cho bản thân hoặc người khác, hoặc quý vị tức thời không thể cung cấp hoặc sử dụng thức ăn, nơi ở hoặc quần áo vì bị rối loạn tâm thần.

**Tình trạng y tế cấp cứu:** Tình trạng sức khỏe hoặc tâm thần với những triệu chứng trầm trọng như chuyển dạ (xem định nghĩa ở trên) hoặc đau trầm trọng, mà một người cần trợ giúp có kiến thức bình thường về sức khỏe và y khoa có thể nghĩ rằng nếu không được chăm sóc y tế ngay thì:

- Tình trạng sức khỏe của quý vị hoặc sức khỏe của thai nhi có thể bị nguy hiểm trầm trọng
- Gây suy yếu cho một chức năng cơ thể nào đó
- Khiến cho một phần cơ thể hoặc bộ phận cơ thể không hoạt động được đúng cách

**Trả Phí Theo Từng Dịch vụ (Fee-For-Service, FFS) Medi-Cal:** Đôi khi chương trình Medi-Cal của quý vị không đài thọ các dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua Medi-Cal FFS, chẳng hạn như nhiều dịch vụ nhà thuốc thông qua FFS Medi-Cal Rx.

**Trung tâm Sinh sản Độc lập (Freestanding Birth Centers, FBC):** Các cơ sở y tế nơi việc sinh con dự kiến diễn ra xa nơi cư trú của phụ nữ mang thai mà được cấp phép hoặc được tiểu bang chấp thuận cung cấp dịch vụ chăm sóc chuyển dạ trước sinh và chăm sóc sinh sản hoặc chăm sóc sau sinh và các dịch vụ ngoại trú khác có trong chương trình. Những cơ sở này không phải bệnh viện.

**Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (Federally Qualified Health Center, FQHC):** Trung tâm y tế trong một khu vực không có nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể được chăm sóc tổng quát và phòng bệnh tại trung tâm FQHC.

**Y tá Hộ sinh Được chứng nhận (Certified Nurse Midwife, CNM):** Một cá nhân được cấp giấy phép là Y tá được Đăng ký và được chứng nhận là y tá hộ sinh bởi Ban Điều dưỡng đã Đăng ký của California Y tá hộ sinh có chứng nhận được phép chăm sóc cho các trường hợp sinh thông thường.



Gọi ban dịch vụ hội viên theo số 1-855-772-9076 (TTY 711). Aetna Better Health of California phục vụ 7 ngày/tuần, 24 giờ/ngày. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california).

Aetna Better Health of California  
10260 Meanley Drive  
San Diego, CA 92131

Ban Dịch vụ Thành viên  
Gọi 1-855-772-9076

[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)

1144900-09-CAV A (Rev 3/23)



Aetna Better Health® of California