



Những điều cần biết về quyền lợi của quý vị

Tổng hợp Chứng từ Bảo hiểm (Combined Evidence of Coverage, EOC) và Mẫu Tiết lộ 2020



AetnaBetterHealth.com/California

86.07.313.0-CA

Aetna Better Health® of California

Những ngôn ngữ khác và định dạng

Những ngôn ngữ khác

Quý vị có thể yêu cầu cung cấp miễn phí Cẩm nang Hội viên này và các tài liệu khác của chương trình bằng những ngôn ngữ khác. Gọi **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 hình thức khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí dưới các định dạng khác như bản chữ nổi braille, bản in chữ khổ lớn cỡ 18 và dạng âm thanh. Gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Cuộc gọi này là miễn phí.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Dịch vụ thông dịch viên

Quý vị không cần nhờ thân nhân hay bạn bè thông dịch cho quý vị. Để được cung cấp thông dịch viên, các dịch vụ về ngôn ngữ và văn hóa miễn phí cũng như được giúp đỡ 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần, hay để yêu cầu được cấp cảm nang này bằng một ngôn ngữ khác, vui lòng gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Cuộc gọi này là miễn phí.

Dịch vụ thông dịch đa ngôn ngữ

ENGLISH: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call the number on the back of your ID card or **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

SPANISH: ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al número que aparece en el reverso de su tarjeta de identificación o al **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

CHINESE: 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電您的 ID 卡背面的電話號碼或 **1-800-385-4104 (TTY: 711)**。



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

VIETNAMESE: CHÚ Ý: nếu bạn nói tiếng việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Hãy gọi số có ở mặt sau thẻ id của bạn hoặc **1-800-385-4104** (TTY: 711).

TAGALOG: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng wikang Tagalog, mayroon kang magagamit na mga libreng serbisyo para sa tulong sa wika. Tumawag sa numero na nasa likod ng iyong ID card o sa **1-800-385-4104** (TTY: 711).

KOREAN: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 귀하의 ID 카드 뒷면에 있는 번호로나 **1-800-385-4104** (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오.

ARMENIAN: ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք ձեր ID քարտի հետևի մասում գտնվող հեռախոսահամարով կամ **1-800-385-4104** (TTY (հեռատիպ)՝ 711):

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، سرویس های

PERSIAN:

دستیار زبان به صورت رایگان در دسترس شما هستند. با شماره **1-800-385-4104** (TTY: 711) تماس بگیرید.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076** (TTY: 711).

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

RUSSIAN: ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, вам могут предоставить бесплатные услуги перевода. Позвоните по номеру, указанному на обратной стороне вашей идентификационной карточки, или по номеру **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.

JAPANESE: 注意事項:日本語をお話になる方は、無料で言語サポートのサービスをご利用いただけます。IDカード裏面の電話番号、または**1-800-385-4104 (TTY: 711)**までご連絡ください。

ARABIC: ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على الرقم **1-800-385-4104 (الصم البكم: 711)**.

PUNJABI: ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਆਪਣੇ ID ਕਾਰਡ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ ਜਾਂ **1-800-385-4104 (TTY: 711)** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

MON KHMER: ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរទូរស័ព្ទ ទៅលេខនៅខាងក្រោយនៃ អត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ (ID Card) របស់អ្នក ឬ **1-800-385-4104 (TTY: 711)**។

HMONG: LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau tus nab npawb xov tooj nyob rau sab qab ntawm koj daim ID lossis **1-800-385-4104 (TTY: 711)**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

HINDI: ध्यान दें: यदि आप हिंदी भाषा बोलते हैं तो आपके लिए भाषा सहायता सेवाएं निः शुल्क उपलब्ध हैं। अपने आईडी कार्ड के पृष्ठ भाग में दिए गए नम्बर अथवा **1-800-385-4104** (TTY: **711**) पर कॉल करें।

THAI: ข้อควรระวัง: หากคุณพูดภาษาไทย คุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทรติดต่อหมายเลขที่อยู่ด้านหลังบัตร ID ของคุณ หรือหมายเลข **1-800-385-4104** (TTY: **711**)

LAOTIAN: ເຊີນຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຫາເບີໂທທີ່ຢູ່ດ້ານຫຼັງບັດປະຈຳຕົວຂອງທ່ານ ຫຼື **1-800-385-4104** (TTY: **711**).



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076** (TTY: **711**). Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Thông báo về không phân biệt đối xử

Kỳ thị là phạm 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 pháp luật, 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:

- Các hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho những người bị khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn, 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)
- Các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh, như:
 - Thông dịch viên có trình độ
 - Thông tin bằng văn bản bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, vui lòng gọi cho Aetna Better Health of California theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Chúng tôi trực 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.

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



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 Quyền Công dân của Aetna Better Health of California. Quý vị có thể nộp khiếu nại trực tiếp, bằng văn bản, qua điện thoại hoặc email.

Aetna Better Health
Attn: Civil Rights Coordinator
4500 East Cotton Center Boulevard
Phoenix, AZ 85040
Điện thoại: **1-888-234-7358 (TTY: 711)**
E-mail: MedicaidCRCoridnator@Aetna.Com

Nếu cần giúp nộp khiếu nại, Ban Dịch vụ Hội viên của Aetna Better Health of California có thể giúp quý vị.

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

Deputy Director (Phó giám đốc), Office of Civil Rights
(Văn phòng Quyền Công dân)
Department of Health Care Services (Bộ Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe)
Office of Civil Rights (Văn phòng Quyền Công dân)
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
916-440-7370 (TTY: 711 California State Relay)
Email: CivilRights@dhcs.ca.gov

Quý vị có thể lấy mẫu khiếu nại tại địa chỉ
http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

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 quyền công dân đến Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa kỳ (U.S. Department of Health and Human Services), Văn phòng Quyền Công dân (Office for Civil Rights) bằng văn bản, qua điện thoại hoặc trực tuyến:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)
Cổng Khiếu nại: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

Quý vị có thể lấy mẫu khiếu nại tại địa chỉ
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **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 một chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có Medi-Cal. Aetna Better Health of California phối hợp với Tiểu bang California để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc 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 cộng tác 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's trong phần IPA.

Cẩm nang Hội viên

Cẩm nang Hội viên này trình bày quyền lợi 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 rõ về tất cả các điều khoản và điều kiện của phạm vi bảo hiểm, quý vị có thể yêu cầu Ban Dịch vụ Hội viên gửi cho quý vị hợp đồng hoàn chỉnh.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ
AetnaBetterHealth.com/California.

Gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)** để yêu cầu bản sao hợp đồng giữa Aetna Better Health of California và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao Cẩm nang Hội viên miễn phí hoặc truy cập trang web của Aetna Better Health of California tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California** để xem Cẩm nang Hội viên. Quý vị cũng có thể yêu cầu được cấp miễn phí bản sao các chính sách và thủ tục lâm sàng và hành chính không độc quyền của Aetna Better Health of California, hoặc cách truy cập thông tin này trên trang web của Aetna Better Health of California.

Liên lạc với chúng tôi

Aetna Better Health of California sẵn sàng giúp quý vị. Nếu quý vị có điều gì 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 vào trang **AetnaBetterHealth.com/California** bất cứ lúc nào.

Thành thật cảm ơn,

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



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Mục lục

Những ngôn ngữ khác và định dạng	1
Những ngôn ngữ khác.....	1
Những hình thức khác	1
Dịch vụ thông dịch viên.....	2
Thông báo về không phân biệt đối xử	6
Chào mừng quý vị đến với Aetna Better Health of California!.....	9
Cẩm nang Hội viên	9
Liên lạc với chúng tôi.....	10
Mục lục.....	11
1. Bắt đầu với tư cách hội viên.....	13
Cách thức để được trợ giúp	13
Ai có thể trở thành hội viên của chương trình	14
Thẻ ID hội viên.....	14
Cách thức tham gia hoạt động với tư cách hội viên.....	16
2. Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị	18
Tổng quát về Chương trình bảo hiểm sức khỏe	18
Chương trình bảo hiểm của quý vị hoạt động như thế nào	20
Đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe.....	20
Trường hợp được tiếp tục chăm sóc	22
Chi phí.....	23
3. Cách thức để được chăm sóc sức khỏe	26
Cách nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	26
Quý vị chăm sóc sức khỏe ở đâu	32
Hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ	33
Bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP)	36
4. Quyền lợi và dịch vụ.....	45
Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì	45
Quyền lợi Medi-Cal	46



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California
(California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ
AetnaBetterHealth.com/California.

Những dịch vụ chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị không dài thọ	64
Dịch vụ quý vị không được nhận qua Aetna Better Health of California hoặc Medi-Cal	66
Các chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal	67
Điều phối chăm sóc	69
5. Quyền và trách nhiệm của quý vị	72
Quyền của quý vị	72
Trách nhiệm của quý vị	74
Thông báo về các thực hành quyền riêng tư	76
Thông báo về luật pháp	82
Thông báo về việc Medi-Cal là cơ quan trả tiền sau cùng	82
Thông báo về việc thu hồi chi phí từ gia tài thừa kế	83
Thông báo về quyết định	83
6. Báo cáo và giải quyết vấn đề	85
Than phiền	86
Kháng cáo	87
Quý vị phải làm gì nếu không đồng ý với quyết định kháng cáo	89
Đánh giá Y tế Độc lập (IMR)	89
Điều trần cấp Tiểu bang	90
Gian lận, lãng phí và lạm dụng chương trình	91
7. Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết	93
Những số điện thoại quan trọng	93
Từ ngữ cần biết	93



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

1. Bắt đầu với tư cách hội viên

Cách thức để được trợ giúp

Aetna Better Health of California muốn quý vị hài lòng với sự chăm sóc sức khỏe dành cho quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc gì hay có lo lắng gì về sự chăm sóc dành cho quý vị, quý vị hãy cho Aetna Better Health of California biết!

Ban 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:

- Giải đáp cho quý vị mọi thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe và các dịch vụ được đài thọ
- 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
- Cung cấp cho quý vị các dịch vụ thông dịch nếu quý vị không biết tiếng Anh
- Cung cấp cho quý vị thông tin, tài liệu bằng ngôn ngữ và hình thức khác
- Trợ giúp quý vị trong việc sử dụng và giải đáp thắc mắc trên cổng trang mạng của chúng tôi

Nếu quý vị cần được giúp đỡ, 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 vào trang **AetnaBetterHealth.com/California** bất cứ lúc nào.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Ai có thể trở thành hội viên của chương trình

Quý vị đủ điều kiện tham gia vào chương trình Aetna Better Health of California vì quý vị đủ điều kiện hưởng Medi-Cal và hiện sống trong quận San Diego hoặc quận Sacramento. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện hưởng Medi-Cal qua chương trình An sinh xã hội.

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 truy cập **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

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 hỏi về tiêu chuẩn hội đủ điều kiện để hưởng Medi-Cal tại văn phòng y tế và dịch vụ nhân sinh của quận quý vị. Tìm văn phòng địa phương của quý vị tại địa chỉ **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)**.

Thẻ ID hội viên

Là hội viên của Aetna Better Health of California, quý vị sẽ được cấp thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California. 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. Quý vị nên luôn mang theo tất cả các thẻ bảo hiểm sức khỏe bên mình. Sau đây là ảnh thẻ mẫu để quý vị biết thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California của quý vị như thế nào:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

1 | Bắt đầu với tư cách một hội viên

Aetna Better Health® of California  Medi-Cal Name Last Name, First Name Member ID # 00000000000 DOB 00/00/0000 Sex X PCP Last Name, First Name PCP Phone 0-000-000-0000 Effective Date 00/00/0000 RxBIN: 610591 RxPCN: ADV RxGRP: RX8808 Pharmacist Use Only: 1-866-785-5702  aetnabetterhealth.com/california THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT. MECAMED1	Member Services/Servicios al Miembro: 1-855-772-9076, TTY 711, 24/7 Urgent Care: Call your primary care provider (PCP) Atención de urgencia: Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP) Emergency Care: If you are having an emergency, call 911 or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital. Atención de emergencia: Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital. Prior authorization is required for all inpatient admissions and selected outpatient services. To notify of an admission, please call 1-855-772-9076 . Se requiere autorización previa para todas las admisiones de internación y para ciertos servicios ambulatorios. Para notificar una admisión, llame al 1-855-772-9076 . Send medical claims to: Aetna Better Health of California P.O. Box 66125 Phoenix, AZ 85082-6125 To verify member eligibility: 1-855-772-9076 EDI Payor ID: 128CA CAMED1
---	--

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị thuộc một Hiệp hội bác sĩ hành nghề độc lập (Independent Physician Association, IPA), trên thẻ ID hội viên của quý vị sẽ có tên của hiệp hội IPA này và số điện thoại.

Aetna Better Health® of California  Medi-Cal Name Last Name, First Name Member ID # 00000000000 DOB 00/00/0000 Sex X PCP Last Name, First Name PCP Phone 0-000-000-0000 Effective Date 00/00/0000 IPA Name IPA Phone 0-000-000-0000 RxBIN: 610591 RxPCN: ADV RxGRP: RX8808 Pharmacist Use Only: 1-866-785-5702  THIS CARD IS NOT A GUARANTEE OF ELIGIBILITY, ENROLLMENT OR PAYMENT. MECAIPA1	Member Services/Servicios al Miembro: 1-855-772-9076, TTY 711, 24/7 Urgent Care: Call your primary care provider (PCP) Atención de urgencia: Llame a su proveedor de cuidado primario (PCP) Emergency Care: If you are having an emergency, call 911 or go to the closest hospital. You don't need preapproval for emergency transportation or emergency care in the hospital. Atención de emergencia: Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. No necesita aprobación previa para el transporte de emergencia o la atención de emergencia en el hospital. aetnabetterhealth.com/california CAIPA1
---	---



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Hội viên Aetna Better Health of California có thể xem thẻ ID hội viên của mình qua cổng trang mạng an toàn của chúng tôi. Để đăng ký và truy cập vào cổng trang mạng của chúng tôi, quý vị vào trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ

AetnaBetterHealth.com/California.

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, bị mất hay bị đánh cắp, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên ngay. Aetna Better Health of California sẽ gửi thẻ mới cho quý vị. Gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

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 tiến hơn. Hội viên chương trình được mời tham dự các buổi hội thảo này. Hãy tham dự với chúng tôi!

Ủy ban Cố vấn Hội viên

Aetna Better Health of California thành lập một nhóm có tên là Ủy ban Cố vấn Hội viên. Thành viên trong nhóm gồm có nhân viên của Aetna Better Health of California, hội viên, các 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 vược và bảo vệ quyền lợi cho cộng đồng. Tham gia nhóm này là tự nguyện. Nhóm này họp để thảo luận về cách thức cải tiến các chính sách của Aetna Better Health of California và có trách nhiệm:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California.**

- 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 liên lạc với những hội viên khó liên lạc được
- Đề nghị cách thức cải tiến dịch vụ qua điện thoại cho 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 số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

2. Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Tổng quát về Chương trình bảo hiểm sức khỏe

Aetna Better Health of California là chương trình bảo hiểm sức khỏe dành cho những người có bảo hiểm Medi-Cal ở những khu vực dịch vụ sau: Sacramento và San Diego. 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 sức khỏe và cách thức sử dụng chương trình. Gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Khi bảo hiểm của quý vị bắt đầu và chấm dứt

Khi quý vị ghi danh vào chương trình Aetna Better Health of California, quý vị sẽ nhận được thẻ ID hội viên của Aetna Better Health of California trong vòng hai tuần sau khi ghi danh. Vui lòng trình thẻ này mỗi lần quý vị sử dụng dịch vụ y tế qua chương trình Aetna Better Health of California.

Thẻ ID hội viên của quý vị cho quý vị biết tên của bác sĩ gia đình của quý vị và khi nào tư cách hội viên của quý vị bắt đầu. Hãy xem thẻ ID hội viên ngay sau khi quý vị nhận được. Gọi chúng tôi theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)** nếu:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Quý vị không nhận được thẻ ID
- Tên của quý vị trên thẻ ID không đúng
- Tên của bác sĩ PCP của quý vị hoặc bất kỳ thông tin nào trên thẻ không đúng

Nếu quý vị có điều gì thắc mắc hoặc gặp khó khăn trong việc nhận dịch vụ, chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị. Chúng tôi trả lời điện thoại 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Số điện thoại miễn phí của chúng tôi là **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Quý vị có thể xem cẩm nang này, tìm thông tin về các chương trình và dịch vụ của chúng tôi, hoặc tìm nhà cung cấp dịch vụ, truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ

AetnaBetterHealth/California.

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

Đôi khi, Aetna Better Health of California không thể phục vụ cho quý vị được nữa. Aetna Better Health of California phải chấm dứt cung cấp bảo hiểm cho quý vị khi:

- Quý vị dọn ra khỏi quận hoặc quý vị vào tù
- Quý vị không còn được hưởng Medi-Cal
- Quý vị đủ điều kiện hưởng một số chương trình đặc miễn
- Quý vị cần được ghép nội tạng chính (ngoại trừ ghép thận và giác mạc)
- Quý vị ở trong cơ sở chăm sóc dài hạn lâu hơn hai tháng (chỉ áp dụng cho hội viên thuộc quận Sacramento)

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho Người Mỹ bản xứ

Nếu quý vị là người Mỹ bản xứ, quý vị có quyền nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các cơ sở dịch vụ y tế dành cho người Mỹ bản xứ. Quý vị cũng có thể tiếp tục ở lại chương trình Aetna Better Health of California hay rút ra khỏi chương trình trong lúc quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại những địa điểm này. Người Mỹ bản xứ có quyền không ghi danh vào chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý của Medi-Cal hoặc có quyền rời chương trình bảo hiểm sức khỏe của họ và trở lại tham gia chương trình Medi-Cal thông thường (trả lệ phí cho dịch vụ) bất cứ lúc nào và vì bất cứ lý do gì.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Để biết thêm chi tiết, vui lòng gọi cho Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho người Mỹ bản xứ theo số **916-930-3927** hoặc truy cập trang web của Dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho người Mỹ bản xứ tại địa chỉ **www.ihs.gov**.

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

Aetna Better Health of California là một chương trình bảo hiểm sức khỏe có hợp đồng với DHCS. Aetna Better Health of California là chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý. Chương trình chăm sóc sức khỏe được quản lý là cách thức sử dụng nguồn lực chăm sóc sức khỏe một cách hiệu quả nhằm cải tiến khả năng sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe và bảo đảm chất lượng của dịch vụ chăm sóc. Aetna Better Health of California làm việc với bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc 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.

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 lấy hẹn với nhà cung cấp dịch vụ và cách tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện được cung cấp dịch vụ chuyên chở hay không.

Để biết thêm chi tiết, gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Quý vị cũng có thể tìm thông tin về dịch vụ hội viên trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe

Quý vị có thể rời Aetna Better Health of California và tham gia vào chương trình bảo hiểm sức khỏe khác bất cứ lúc nào. Gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)** để chọn một 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 **www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov**.

Mất một tháng để giải quyết đơn xin rút ra khỏi chương trình Aetna Better Health of California. Để biết khi nào Health Care Options chấp thuận yêu cầu của quý vị, gọi **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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.

Những người có bảo hiểm có thể yêu cầu rút tên cấp tốc ra khỏi chương trình gồm có, nhưng không giới hạn, 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, gồm có nhưng không giới hạn các trường hợp ghép nội tạng; và hội viên đã tham gia vào một chương trình Medi-Cal khác, chương trình Medicare hoặc chương trình bảo hiểm sức khỏe thương mại được quản lý khác.

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

Sinh viên đại học chuyển đến một quận mới

Nếu các em sinh viên chuyển đến một quận mới thuộc California để học đại học, Aetna Better Health of California sẽ đài thọ cho các dịch vụ chăm sóc cấp cứu tại quận mới này. Những người ghi danh trong chương trình Medi-Cal được cung cấp dịch vụ chăm sóc cấp cứu trong toàn tiểu bang, bất kể họ sống trong quận nào.

Nếu các em sinh viên đã ghi danh chương trình Medi-Cal và sẽ theo học đại học tại một quận khác, các em không phải nộp đơn ghi danh Medi-Cal tại quận đó. Không cần phải nộp đơn mới để xin Medi-Cal miễn là các em vẫn còn dưới 21 tuổi, chỉ tạm thời rời khỏi gia đình và vẫn còn được xem là người phụ thuộc của gia đình trong hồ sơ khai thuế.

Khi các em sinh viên rời gia đình tạm thời để đi học đại học, các em có hai lựa chọn. Các em có thể:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ AetnaBetterHealth.com/California.

- Báo cho sở xã hội của quận tại địa phương là các em tạm thời dời chỗ ở để đi học đại học và cho sở biết 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. Nếu Aetna Better Health of California, không có hoạt động trong quận mới, các em sẽ phải đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe qua chương trình nào có hoạt động trong quận các em mới đến. Nếu có thắc mắc và để tránh bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc ghi danh chương trình bảo hiểm sức khỏe mới, hãy gọi Health Care Options theo số **1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077)**.

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 tại quận mới. 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.

Trường hợp được tiếp tục chăm sóc

Nếu hiện tại quý vị đang được các nhà cung cấp dịch vụ không có trong hệ thống của Aetna Better Health of California chăm sóc, trong một số trường hợp, quý vị có thể tiếp tục khám với những nhà cung cấp dịch vụ này đến tối đa là 12 tháng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không gia nhập hệ thống của Aetna Better Health of California khi hết hạn 12 tháng, quý vị sẽ phải đổi sang nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Aetna Better Health of California.

Nhà cung cấp dịch vụ rời chương trình Aetna Better Health of California

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị ngừng làm việc với Aetna Better Health of California, quý vị có thể tiếp tục được nhà cung cấp dịch vụ này chăm sóc. Đây là một hình thức khác của trường hợp được tiếp tục chăm sóc. Aetna Better Health of California sẽ tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc cho:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Hội viên chuyển từ chương trình Trả lệ phí cho dịch vụ Medi-Cal (Medi-Cal Fee-For-Service) sang Aetna Better Health
- Hội viên chuyển sang Aetna Better Health trong thời gian hội viên được quyền chọn chương trình hay trong giai đoạn ghi danh tự do
- Hội viên chuyển ra khỏi Aetna Better Health trong thời gian hội viên được quyền chọn chương trình hay trong giai đoạn ghi danh tự do
- Hội viên chuyển trong hệ thống của Aetna Better Health, từ một (1) bác sĩ hay nhà cung cấp dịch vụ này sang một bác sĩ hay nhà cung cấp dịch vụ khác (vì có sự thay đổi về tình trạng hợp đồng hay địa điểm của bác sĩ hay nhà cung cấp dịch vụ)

Aetna Better Health of California cung cấp các dịch vụ tiếp tục chăm sóc cho một số nhóm hội viên đủ tiêu chuẩn như Chương trình Bảo hiểm sức khỏe cho trẻ em trong tiểu bang [State Children's Health Insurance Program, SCHIP], và Chương trình cho Người cao niên và người khuyết tật [Seniors and Persons with Disabilities, SPD] và Chương trình Bảo hiểm sức khỏe cho người có thu nhập thấp [Low Income Health Program, LIHP].

Aetna Better Health of California **không** cung cấp các dịch vụ tiếp tục chăm sóc nếu hội viên không đang được một nhà cung cấp dịch vụ không tham gia trong chương trình điều trị và đã khám ít nhất là một lần trong mười hai (12) tháng vừa qua trước khi ngày ghi danh vào chương trình bảo hiểm có hiệu lực để được cứu xét cho các dịch vụ tiếp tục chăm sóc. Aetna Better Health bảo đảm hội viên được cung cấp các dịch vụ và sự chăm sóc phù hợp cùng với việc giữ kín thông tin riêng tư cho hội viên.

Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ tiếp tục chăm sóc và điều kiện đủ tiêu chuẩn cho những dịch vụ này, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Chi phí

Chi phí của hội viên

Aetna Better Health of California phục vụ cho những người đủ điều kiện hưởng Medi-Cal. Hội viên của Aetna Better Health of California **không** phải trả tiền cho các dịch vụ được đài thọ. Quý vị không phải trả lệ phí bảo hiểm hay khoản khấu trừ. Vui lòng xem danh sách các dịch vụ được đài thọ trong phần “Quyền lợi và dịch vụ”.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Đối với các hội viên phải chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả một số tiền phụ trả chi phí hàng tháng. 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 phải trả chi phí y tế cho riêng mình cho đến khi số tiền quý vị đã trả bằng với phần phụ trả chi phí của quý vị. Sau đó, chăm sóc cho 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 tháng đó. Sau khi quý vị đã trả hết chia sẻ chi phí cho tháng đó, quý vị có thể đi khám với bất cứ bác sĩ nào trong Aetna Better Health of California. Nếu quý vị là hội viên phải chia sẻ chi phí, quý vị không cần chọn PCP.

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 mỗi 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.
- Trả theo lệ phí cho dịch vụ (Fee-for-service)
 - Một số nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho hội viên của Aetna Better Health of California, sau đó gửi hóa đơn cho Aetna Better Health of California để tính chi phí cho những dịch vụ họ đã cung cấp. Trường hợp này gọi là trả theo lệ phí dịch vụ. 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 trả tiền cho các nhà cung cấp dịch vụ, gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Yêu cầu Aetna Better Health of California trả tiền cho hóa đơn

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho dịch vụ được đài thọ, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Hội viên ngay theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

2 | Về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị

Nếu quý vị trả tiền cho dịch vụ mà quý vị nghĩ đáng lý Aetna Better Health of California phải đài thọ, quý vị có thể nộp yêu cầu được hoàn lại số tiền này. Vui lòng dùng mẫu đơn yêu cầu hoàn tiền và viết cho Aetna Better Health of California biết vì sao quý vị đã phải trả số tiền này. Gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)** để yêu cầu mẫu đơn yêu cầu hoàn tiền. Aetna Better Health of California sẽ xem xét yêu cầu của quý vị để quyết định quý vị có được hoàn tiền hay không.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

3. Cách thức để được chăm sóc sức khỏe

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 bảo hiểm của quý vị có hiệu lực. Luôn luôn mang theo thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California và thẻ BIC của Medi-Cal. Đừng bao giờ cho người nào dùng thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California hay thẻ BIC của quý vị.

Hội viên mới phải chọn bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) trong hệ thống của Aetna Better Health of California. Hệ thống 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 bác sĩ 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 bác sĩ PCP, Aetna Better Health of California sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một bác sĩ PCP hay nhiều bác sĩ PCP khác nhau cho những người trong gia đình có bảo hiểm Aetna Better Health of California.

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 liệt kê tất cả các bác sĩ PCP trong hệ thống 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 các nhà cung cấp dịch vụ, 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 **AetnaBetterHealth.com/California**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Nếu quý vị không nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp dịch vụ có tham gia trong hệ thống của Aetna Better Health of California, bác sĩ 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.

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

Giám định sức khỏe ban đầu (IHA)

Aetna Better Health of California khuyến nghị, với tư cách là hội viên mới, quý vị đi khám với bác sĩ 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.

Nhớ 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.

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. 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 bác sĩ PCP của quý vị cung cấp.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Bác sĩ PCP của quý vị sẽ:

- Cung cấp tất cả sự 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 được chăm sóc định kỳ, quý vị hãy gọi văn phòng bác sĩ PCP 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 Chương 4 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.

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. Hẹn khám chăm sóc khẩn cấp yêu cầu chăm sóc trong vòng 48 giờ. Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Aetna Better Health of California, quý vị có thể được đài thọ các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Nhu cầu cần được chăm sóc khẩn cấp có thể là bệnh cảm hoặc đau họng, sốt, đau tai hoặc cơ bị bong hoặc các dịch vụ thai sản.

Gọi cho bác sĩ PCP để được chăm sóc khẩn cấp. Nếu quý vị không thể liên lạc với PCP của mình, vui lòng gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)** và lời hướng dẫn để đến đường dây y tá. Ban nhân viên đường dây y tá làm việc 24/24, 7 ngày trong tuần.

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. Quý vị không cần xin chấp thuận trước (cho phép trước). Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp về sức khỏe tâm thần, gọi chương trình Sức khỏe Tâm thần của quận theo số **916-875-1055** for Sacramento County and **1-888-724-7240** for San Diego County that is available 24 hours a day, 7 days a week. Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, truy cập **www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **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).

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 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 tình trạng sức khỏe của họ (hoặc sức khỏe của thai nhi) có thể bị nguy hiểm, hoặc chức năng cơ thể, nội tạng hoặc bộ phận cơ thể có thể bị tổn hại nghiêm trọng. Thí dụ của những trường hợp này gồm có:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau trầm trọng, nhất là đau ở ngực
- Phồng nặng
- Uống thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Chảy máu trầm trọng
- Tình trạng cấp cứu về tâm thần

Đừng đến phòng cấp cứu (ER) để chăm sóc định kỳ. 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 24/7 theo số **1-855-772-9076**.

Nếu quý vị đang xa nhà và cần được chăm sóc cấp cứu, hãy đi ngay 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 bác sĩ PCP hay Aetna Better Health of California trước khi quý vị đến phòng ER.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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.

Nên 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.

Chăm sóc tế nhị

Các dịch vụ mà trẻ em vị thành niên tự ưng thuận

Nếu các em dưới 18 tuổi, các em có thể gặp bác sĩ mà không cần cha mẹ hoặc người giám hộ cho phép cho những loại chăm sóc sau đây:

- Sức khỏe tâm thần ngoại trú (chỉ dành cho các trẻ vị thành niên từ 12 tuổi trở lên) do:
 - Khi bị ngược đãi về thể chất hoặc tình dục
 - Khi các em có thể gây thương tích cho chính mình hoặc cho người khác
- Mang thai
- Kế hoạch hóa gia đình/ngừa thai (ngoại trừ triệt sản)
- Tấn công tình dục
- Xét nghiệm/điều trị/phòng ngừa HIV/AIDS (chỉ dành cho trẻ em vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Xét nghiệm/điều trị/phòng ngừa các bệnh lây qua đường tình dục (chỉ dành cho trẻ em vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Điều trị lạm dụng rượu và ma túy (chỉ dành cho trẻ em vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)

Bác sĩ hay phòng khám này không bắt buộc phải thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California và các em không cần giấy bác sĩ PCP giới thiệu để nhận những dịch vụ này. Để được giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này, quý vị có thể gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Quý vị cũng có thể gọi đường dây y tá 24/7 theo cùng số như trên, tùy chọn 4 theo lời hướng dẫn.

Trẻ em vị thành niên có thể gọi đến đường dây y tá theo số **1-855-772-9076** để nói chuyện với đại diện một cách kín đáo về những vấn đề sức khỏe của các em.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Dịch vụ tế nhị cho người lớn

Là người lớn, 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 y viện nào cho các loại chăm sóc sau đây:

- Kế hoạch hóa gia đình
- Xét nghiệm HIV/AIDS
- Các bệnh lây qua đường tình dục

Bác sĩ hay phòng khám này không nhất thiết phải thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California. Bác sĩ PCP không cần phải giới thiệu quý vị cho các loại dịch vụ này. Để được giúp tìm bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này, quý vị có thể gọi số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Quý vị cũng có thể gọi đường dây y tá 24/7 theo cùng số như trên, tùy chọn 4 theo lời hướng dẫn.

Chỉ thị trước về sự chăm sóc sức khỏe

Giấy chỉ thị trước về sự chăm sóc sức khỏe là một văn bản pháp lý. Trong giấy này, quý vị có thể ghi ra sự chăm sóc nào quý vị muốn nếu sau này quý vị không nói được hay không còn khả năng quyết định cho mình. Quý vị có thể ghi ra sự chăm sóc nào 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 giấy chỉ thị này tại các nhà thuốc, tại bệnh viện, văn phòng luật sư và các 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 thông 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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Quý vị chăm sóc sức khỏe ở đâu

Bác sĩ PCP sẽ cung cấp phần lớn các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Bác sĩ PCP cũng sẽ cung cấp cho quý vị tất cả các dịch vụ chăm sóc phòng ngừa định kỳ (chăm sóc khỏe mạnh) cho quý vị. Quý vị cũng sẽ đi khám với bác sĩ PCP khi quý vị bị bệnh. Nhớ gọi cho bác sĩ PCP của quý vị trước khi quý vị được chăm sóc y tế không cấp cứu. Bác sĩ PCP sẽ giới thiệu (gửi) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần.

Để được giúp trả lời các thắc mắc về sức khỏe, quý vị cũng có thể gọi đến đường dây y tá theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Gọi cho bác sĩ PCP nếu quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp. Chăm sóc khẩn cấp là sự chăm sóc quý vị cần trong vòng 48 giờ nhưng không phải là trường hợp cấp cứu. Chăm sóc khẩn cấp bao gồm những trường hợp như bệnh cảm hoặc đau cổ họng, sốt, nhức tai hoặc trặc bắp thịt.

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

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 dịch vụ vì lý do đạo đức. Điều này có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được đòi hỏi nếu họ không đồng ý về mặt đạo đức. 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.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp dịch vụ khác không cung cấp một hoặc nhiều dịch vụ được liệt kê bên dưới. Những dịch vụ mà quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị có thể cần có thể được bao trả theo hợp đồng chương trình của quý vị:

- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và 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



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Quý vị nên tìm thêm thông tin chi tiết trước khi ghi danh. Gọi cho bác sĩ mới, nhóm y tế, hiệp hội hành nghề độc lập hoặc phòng khám quý vị cần. Hoặc gọi Aetna Better Health of California theo số **1-855-772-9076** để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Danh mục các 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.

Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ thuộc Aetna Better Health of California liệt kê danh sách các bệnh viện, nhà thuốc, bác sĩ 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, 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 (LTSS), Trung tâm Sinh sản Độc lập (FBC), Trung tâm Chăm sóc Sức khỏe dành cho Người Mỹ Bản địa (IHF) và Phòng khám Sức khỏe ở Nông thôn (Rural Health Clinics, RHC).

Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ có tên, 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.

Quý vị có thể xem Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ trên mạng tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Nếu quý vị cần bản in Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Hệ thống 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 các dịch vụ được đài thọ qua hệ thống của Aetna Better Health of California.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của quý vị, kể cả bác sĩ PCP, bệnh viện hoặc một nhà cung cấp dịch vụ nào 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)**. Vui lòng xem trang 32 để biết thêm chi tiết về việc không đồng ý cung cấp dịch vụ vì lý do đạo đức.

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 một nhà cung cấp dịch vụ.

Trong hệ thống

Quý vị sẽ dùng các nhà cung cấp dịch vụ thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California cho các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Bác sĩ PCP 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.

Để yêu cầu được cấp Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống, vui lòng gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Quý vị cũng có thể xem Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

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.

Khu vực ngoài hệ thống hoặc Khu vực ngoài 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.

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



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 bệnh 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, Aetna Better Health of California sẽ **không** đài thọ cho sự chăm sóc cho quý vị.

Nếu quý vị có điều gì thắc mắc về sự 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 bác sĩ đóng cửa, hoặc quý vị muốn được nhân viên giúp đỡ, hãy gọi cho đường dây y tá theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

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 bác sĩ PCP của quý vị và bác sĩ này cũng có thể làm việc với một hiệp hội 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 phối hợp tất cả các dịch vụ đáp ứng cho nhu cầu y tế của quý vị như giới thiệu chụp quang tuyến X và làm xét nghiệm.

Bác sĩ

Quý vị sẽ chọn cho mình một bác sĩ hay bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP) trong Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ thuộc Aetna Better Health of California. Bác sĩ quý vị chọn phải là nhà cung cấp tham gia vào hệ thống. Có nghĩa nhà cung cấp này nằm trong hệ thống của Aetna Better Health of California. Để yêu cầu bản sao Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ thuộc Aetna Better Health of California, vui lòng gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Hoặc tìm kiếm trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Quý vị cũng nên gọi nếu quý vị muốn biết xem bác sĩ PCP mà quý vị muốn sử dụng có nhận bệnh nhân mới hay không.

Nếu quý vị đang dùng một bác sĩ nào đó trước khi quý vị trở thành hội viên của Aetna Better Health of California, quý vị có thể tiếp tục đi khám với bác sĩ đó trong một 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 chi tiết, gọi **1-855-775-9076 (TTY: 711)**.

Nếu quý vị cần bác sĩ chuyên khoa, bác sĩ PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa trong hệ thống của Aetna Better Health of California.

Xin nhớ, nếu quý vị không chọn bác sĩ PCP, Aetna Better Health of California sẽ chọn cho quý vị. 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, quý vị không cần phải chọn PCP.

Nếu quý vị muốn đổi bác sĩ PCP, quý vị phải chọn một bác sĩ PCP khác từ trong Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ 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, hãy gọi **1-855-775-9076 (TTY: 711)**.

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 phải vào một bệnh viện trong hệ thống. Các bệnh viện trong hệ thống của Aetna Better Health of California được liệt kê trong Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ. Các dịch vụ tại bệnh viện, ngoài các trường hợp cấp cứu, phải được cho phép trước (chấp thuận trước).

Bác sĩ gia đình (primary care provider, PCP)

Quý vị phải chọn PCP 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,



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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.

Quý vị cũng có thể chọn Trung tâm Chăm sóc Sức khỏe dành cho Người Mỹ Bản địa (IHF), Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (Federally Qualified Health Center, FQHC) hoặc Y viện Nông thôn (Rural Health Clinics, RHC) làm cơ sở PCP cho 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.

Nếu quý vị không chọn PCP 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 bác sĩ PCP thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California trong Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ. Trong Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ có danh sách các trung tâm IHF, FQHC và RHC làm việc với Aetna Better Health of California.

Quý vị có thể xem Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ thuộc Aetna Better Health of California trên mạng tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**. 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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Tốt nhất là quý vị chỉ nên dùng một bác sĩ 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 bác sĩ PCP từ 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 thay đổi PCP, vui lòng gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California có thể yêu cầu quý vị đổi bác sĩ PCP nếu bác sĩ PCP quý vị chọn không nhận bệnh nhân mới, đã rời hệ thống của Aetna Better Health of California hoặc không có chăm sóc cho bệnh nhân ở tuổi của quý vị. Aetna Better Health of California hoặc bác sĩ PCP của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang bác sĩ PCP mới nếu quý vị không hòa hợp hay đồng ý với bác sĩ PCP của quý vị, hoặc quý vị đi trễ hay bỏ hẹn. Nếu Aetna Better Health of California cần đổi bác sĩ PCP của quý vị, Aetna Better Health of California sẽ gửi thư báo cho quý vị biết.

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

Các buổi hẹn

Khi quý vị cần được chăm sóc sức khỏe:

- Gọi cho bác sĩ PCP
- Lấy ra sẵn số ID hội viên Aetna Better Health of California khi gọi
- Để lại tin nhắn, cho biết tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ BIC và thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California khi đi khám
- Yêu cầu phương tiện đưa đón đến buổi khám, nếu cần
- Yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ hoặc dịch vụ thông dịch, nếu cần
- Đến đúng giờ hẹn
- 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 Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

Trả tiền

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 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)**. Cho Aetna Better Health of California biết số tiền tính trong hóa đơn, ngày quý vị được cung cấp dịch vụ và lý do nhận 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. Ngoại trừ trường hợp chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp, 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 tại cơ sở 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.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc bị yêu cầu trả tiền đồng trả mà quý vị nghĩ là quý vị không phải trả tiền, quý vị cũng có thể nộp đơn yêu cầu Aetna Better Health of California hoàn tiền cho quý vị. Quý vị phải viết thư cho Aetna Better Health of California 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 hoàn tiền của quý vị và quyết định xem quý vị có được hoàn tiền lại hay không. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc hoặc cần yêu cầu đơn xin hoàn tiền, vui lòng gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Giấy giới thiệu

Bác sĩ PCP của quý vị sẽ giới thiệu để gửi quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ được đào tạo bổ túc trong một lãnh vực y khoa. Bác sĩ 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 tục thực hiện tại văn phòng bác sĩ, chụp quang tuyến X, làm xét nghiệm và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng chất gây nghiện.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Bác sĩ PCP của quý vị có thể sẽ đưa giấy để 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 **1-855-776-9076 (TTY: 711)**.

Quý vị không cần giấy giới thiệu khi cần:

- Khám với bác sĩ PCP
- Khám với bác sĩ sản/phụ khoa
- 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 Dịch vụ Giới thiệu và Thông tin về Kế hoạch hóa gia đình Tiểu bang California theo số **1-800-942-1054**)
- Xét nghiệm bệnh HIV/AIDS (chỉ dành cho trẻ em vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Điều trị các bệnh lây qua đường tình dục (chỉ dành cho trẻ em vị thành niên từ 12 tuổi trở lên)
- Chăm cứu (hai dịch vụ đầu tiên mỗi tháng; các buổi hẹn khám tiếp theo sẽ cần giấy giới thiệu)
- Dịch vụ chỉnh nắn xương (khi được FQHC và RHC cung cấp)
- Các dịch vụ về bệnh chân (khi được FQHC và RHC cung cấp)
- Dịch vụ nha khoa đủ điều kiện
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu

Trẻ em vị thành niên cũng không cần giấy giới thiệu khi cần:

- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú dành cho:
 - Khi bị ngược đãi về thể chất hoặc tình dục
 - Khi các em có thể gây thương tích cho chính mình hoặc cho người khác
- Chăm sóc thai sản
- Chăm sóc tấn công tình dục
- Điều trị chứng lạm dụng rượu và ma túy



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Chấp thuận trước

Đối với một số loại chăm sóc, bác sĩ 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 là cần thiết hoặc cần thiết về mặt y tế.

Sự chăm sóc 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.

Những dịch vụ sau đây luôn cần được cho phép 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
- Dịch vụ cung cấp ngoài khu vực phục vụ của Aetna Better Health of California
- Giải phẫu ngoại trú
- Chăm sóc dài hạn tại một cơ sở điều dưỡng
- Điều trị chuyên khoa

Đối với một số dịch vụ, quý vị phải được cho phép trước (chấp thuận trước). Theo Bộ luật về Sức khỏe và An toàn Phần 1367.01(h)(2), Aetna Better Health of California sẽ quyết định các trường hợp chấp thuận trước thông thường trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi Aetna Better Health of California nhận được thông tin cần thiết để quyết định.

Đối với những yêu cầu mà nhà cung cấp dịch vụ cho biết hoặc Aetna Better Health of California xác định rằng nếu cứ xét theo khoảng thời gian tiêu chuẩn 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 cấp tốc (nhanh) cho quý vị. 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.

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



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

cho quý vị thư Thông báo về quyết định (Notice of Action, 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 xin phép trước khi cần chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi sự chăm sóc này được thực hiện ngoài hệ thống. Chăm sóc cấp cứu bao gồm cả chuyển dạ và sinh con nếu quý vị đang mang thai.

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 nhận ý kiến thứ hai, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp trong mạng lưới. 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 y khoa 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.

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 sẽ quyết định 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 kháng cáo. Để tìm hiểu thêm về thủ tục kháng cáo, vui lòng xem trang 87 trong cẩm nang này.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 hoặc 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** và làm theo lời hướng dẫn để đến đường dây y tá.

Được chăm sóc sức khỏe kịp thời

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
Hẹn để được chăm sóc tổng quát không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Bác sĩ chuyên khoa không khẩn cấp	15 ngày làm việc
Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải là bác sĩ) không khẩn cấp	10 ngày làm việc
Hẹn không khẩn cấp cho các dịch vụ phụ trợ để chẩn đoán hoặc điều trị thương tích, bệnh tật hoặc tình trạng sức khỏe khác	15 ngày làm việc
Thời gian chờ điện thoại trong giờ làm việc bình thường	10 phút
Phân loại điều trị theo thứ tự nguy cấp - dịch vụ 24/7	Dịch vụ 24/7 - Không quá 30 phút
Chăm sóc tiền sản ban đầu	10 ngày làm việc



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Thời gian đi lại và khoảng cách đến dịch vụ chăm sóc

Aetna Better Health phải tuân theo các tiêu chuẩn về thời gian đi lại và 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 di chuyển và khoảng cách có sự khác nhau tùy theo quận quý vị sinh sống.

Nếu Aetna Better Health không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị theo những tiêu chuẩn về thời gian đi lại và khoảng cách này, một tiêu chuẩn khác có tên là tiêu chuẩn tiếp cận thay thế có thể được áp dụng. Để xem tiêu chuẩn về thời gian di chuyển và khoảng cách của Aetna Better Health, vui lòng truy cập aetnabetterhealth.com hoặc gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Nếu quý vị cần một bác sĩ chuyên gia 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)** để được hỗ trợ tìm dịch vụ chăm sóc do một bác sĩ chuyên khoa gần chỗ quý vị hơn đảm nhiệm. Nếu Aetna Better Health không thể tìm được dịch vụ chăm sóc do một bác sĩ chuyên khoa ở gần hơn đảm nhiệm, quý vị có thể yêu cầu Aetna Better Health thu xếp phương tiện đưa đón để quý vị thăm khám bác sĩ chuyên gia ngay cả khi bác sĩ chuyên khoa đó nằm xa nơi quý vị sinh sống. Được coi là xa nếu quý vị không thể đi tới chỗ bác sĩ chuyên khoa đó trong giới hạn tiêu chuẩn về thời gian và khoảng cách Aetna Better Health áp dụng cho quận của quý vị, bất kể tiêu chuẩn tiếp cận thay thế mà Aetna Better Health có thể sử dụng cho ZIP Code của quý vị là gì.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì

Phần này giải thích tất cả các dịch vụ được đài thọ của quý vị với tư cách hội viên của Aetna Better Health of California. Các dịch vụ được đài thọ 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. 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 hỏi Aetna Better Health of California cho phép dịch vụ này. Sự chăm sóc 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.

Aetna Better Health of California cung cấp các loại dịch vụ sau đây:

- Dịch vụ ngoại trú (ngoại chẩn)
- Dịch vụ cấp cứu
- Chăm sóc giai đoạn cuối đời và giảm đau tạm thời
- Nằm bệnh viện
- Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh
- Thuốc theo toa
- Các dịch vụ và dụng cụ để phục hồi và đạt chức năng
- Các dịch vụ phòng thí nghiệm và quang tuyến, chẳng hạn X quang
- Dịch vụ chăm sóc phòng bệnh và chăm sóc sức khỏe và quản lý bệnh mãn tính
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ điều trị chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện
- Dịch vụ nhi khoa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Phương tiện chuyên chở y tế không cấp cứu (non-emergency medical transportation, NEMT)
- Phương tiện chuyên chở không thuộc y tế (NMT)



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ
AetnaBetterHealth.com/California.

- Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS) chỉ áp dụng cho quận San Diego

Đọc từng phần dưới đây để tìm hiểu thêm về các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được.

Quyền lợi Medi-Cal

Dịch vụ ngoại trú (ngoại chẩn)

- **Tiêm chủng dành cho người lớn**
 - Quý vị có thể nhận dịch vụ tiêm chủng dành cho người lớn tại một nhà thuốc hoặc nhà cung cấp trong hệ thống mà không cần được chấp thuận trước. Aetna Better Health of California bao trả cho những mũi tiêm chủng được khuyến nghị bởi Ủy ban cố vấn về thực hành chủng ngừa (Advisory Committee for Immunization Practices, ACIP) của các Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa Bệnh tật (CDC).
- **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 dị ứng 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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- **Dịch vụ chỉnh nắn xương**

- o 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. Aetna Better Health 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;
- Phụ nữ 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;

Hoặc

- Tất cả các hội viên khi dịch vụ được cung cấp tại các khoa ngoại trú của bệnh viện, FQHC hoặc RHC.

- **Dịch vụ lọc thận/lọc máu**

- o Aetna Better Health of California đài thọ cho dịch vụ lọc thận. Aetna Better Health of California cũng đài thọ cho dịch vụ lọc máu (lọc thận kinh niên) nếu bác sĩ PCP của quý vị và Aetna Better Health of California chấp thuận.

- **Giải phẫu ngoại trú**

- o 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 ngoại trú xác định phải được chấp thuận trước (cho phép trước).



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- **Các dịch vụ bác sĩ**

- Aetna Better Health of California đòi hỏi cho các dịch vụ của bác sĩ cần thiết về mặt y tế.

- **Các dịch vụ về bệnh chân**

- Aetna Better Health bao trả cho các dịch vụ về 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, bao gồm mất cá chân và gân đi xuống bàn chân và điều trị cơ và gân của chân kiểm soát chức năng của bàn chân mà không dùng phẫu thuật.

- **Các liệu pháp điều trị**

- Aetna Better Health of California đòi hỏi nhiều hình thức trị liệu khác như:
 - Hóa trị
 - Trị liệu bằng phóng xạ

Dịch vụ sức khỏe tâm thần

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

- Aetna Better Health of California bao trả cho đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu của hội viên mà không yêu cầu chấp thuận 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.
- 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 hệ thống 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:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- 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
- Dịch vụ phòng thí nghiệm, thuốc, tiếp liệu và thuốc bổ sung ngoại trú
- Cố vấn về bệnh tâm thần
- Để được giúp đỡ trong việc tìm hiểu thêm thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần do Aetna Better Health of Californiacung cấp, vui lòng gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
- Nếu kết quả sàng lọc sức khỏe tâm thần của quý vị có thể có mức độ suy giảm chức năng tinh thần cao hơn và cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt (specialty mental health services, SMHS), bác sĩ 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. Để tìm hiểu thêm, đọc "*Những dịch vụ chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị không đài thọ (What your health plan does not cover)*" trên trang 62.

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 hoặc yêu cầu quý vị phải nằm viện ở 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, bất kỳ người nào có kiến thức trung bình về sức khỏe và y học cũng 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**



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- 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 chở sẽ đe dọa đến sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc của thai nhi.
- **Các dịch vụ chuyên chở cấp cứu**

Aetna Better Health of California đòi hỏi 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.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời và giảm đau tạm thời

Aetna Better Health of California bao trả cho chăm sóc giai đoạn cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ cho trẻ em và người lớn, giúp giảm sự khó chịu về thể chất, cảm xúc, xã hội và tinh thần.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời là quyền lợi phục vụ cho các hội viên bị bệnh giai đoạn cuối. Dịch vụ này là can thiệp tập trung chủ yếu vào kiểm soát cơn đau và triệu chứng hơn là chữa trị để kéo dài cuộc sống.

Chăm sóc giai đoạn cuối đời bao gồm:

- Các dịch vụ điều dưỡng
- Các dịch vụ trị liệu vật lý, nghề nghiệp hoặc ngôn ngữ
- Các dịch vụ y tế xã hội
- Hỗ trợ sức khỏe tại nhà và dịch vụ dọn dẹp nhà cửa
- Các thiết bị và tiếp liệu y khoa
- Thuốc và các dịch vụ sinh học
- Dịch vụ tư vấn
- Các dịch vụ điều dưỡng liên tục 24/24 trong các giai đoạn khủng hoảng và cần thiết để duy trì cho bệnh nhân giai đoạn cuối tại nhà



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Chăm sóc tạm thể nội trú cho tối đa 5 ngày liên tiếp một lần tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc tạm thể
Chăm sóc nội trú ngắn hạn để kiểm soát cơn đau hoặc quản lý triệu chứng tại bệnh viện, cơ sở điều dưỡng chuyên môn hoặc cơ sở chăm sóc tạm thể

Chăm sóc giảm nhẹ là chăm sóc lấy bệnh nhân và gia đình làm trung tâm nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách lường trước, phòng ngừa và điều trị cơn đau. Chăm sóc giảm nhẹ không bắt buộc bệnh nhân phải còn tuổi thọ từ sáu tháng trở xuống. Chăm sóc giảm nhẹ có thể được cung cấp đồng thời với chăm sóc chữa trị.

Nằm bệnh 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 tê, gây mê là một loại thuốc được sử dụng trong một số thủ tục y khoa.

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

Aetna Better Health of California đòi hỏi cho sự chăm sóc nội trú tại bệnh viện cần thiết về y khoa khi quý vị được nhập viện.

- ***Dịch vụ giải phẫu***

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

Chăm sóc thai sản và trẻ sơ sinh

Aetna Better Health of California đòi hỏi 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
- 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



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Thuốc theo toa

Thuốc được đài thọ

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể viết toa các loại thuốc trong danh sách thuốc ưu tiên (preferred drug list, PDL) của Aetna Better Health of California cho quý vị, theo những loại trừ và hạn chế. Danh sách thuốc ưu tiên (PDL) của Aetna Better Health of California đôi khi được gọi là danh mục thuốc. Các thuốc trong PDL là an toàn và hiệu quả cho mục đích sử dụng đã được kê đơn. Một nhóm bác sĩ và dược sĩ cập nhật danh sách này.

- Việc cập nhật danh sách này giúp bảo đảm các loại thuốc trong danh sách an toàn và hiệu quả.
- Nếu bác sĩ nghĩ rằng quý vị cần dùng một loại thuốc không có trong danh sách này, bác sĩ sẽ phải gọi Aetna Better Health of California để yêu cầu chương trình chấp thuận trước khi quý vị nhận thuốc.

Để xem một loại thuốc có nằm trong danh sách thuốc ưu tiên (PDL) của Aetna Better Health of California hay không hoặc để nhận bản sao PDL, hãy gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Quý vị cũng có thể tìm PDL trên **AetnaBetterHealth.com/California/members/pharmacy**.

Đôi khi Aetna Better Health of California cần chấp thuận một loại thuốc trước khi nhà cung cấp dịch vụ có thể kê toa thuốc đó. Aetna Better Health of California sẽ cứu xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

- Dược sĩ hoặc phòng cấp cứu tại bệnh viện có thể cấp cho quý vị lượng thuốc cấp cứu đủ dùng cho 72 giờ nếu họ nghĩ rằng quý vị cần thuốc này. Aetna Better Health of California sẽ trả tiền cho số lượng thuốc dùng trong trường hợp cấp cứu này.
- Nếu Aetna Better Health of California từ chối yêu cầu này, Aetna Better Health of California sẽ gửi thư cho quý vị biết lý do và những loại thuốc hoặc phương pháp điều trị nào khác mà quý vị có thể dùng thử.

Nhà thuốc

Nếu quý vị mua thuốc theo toa hoặc mua tiếp thuốc, quý vị phải mua thuốc theo toa tại nhà thuốc có làm việc với Aetna Better Health of California. Quý vị có thể tìm danh sách nhà thuốc làm việc với Aetna Better Health of California trong Danh mục



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

nhà cung cấp của Aetna Better Health of California tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California/find-provider**. Quý vị cũng có thể tìm nhà thuốc gần mình bằng cách gọi **1-855-772-9076 (TTY: 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 toa thuốc đến nhà thuốc cho quý vị. Trao cho nhà thuốc toa thuốc cùng với thẻ ID hội viên Aetna Better Health of California của quý vị. Hãy bảo đảm là nhà thuốc biết rõ tất cả các loại thuốc quý vị đang dùng và những dị ứng quý vị có thể có. Nếu quý vị có thắc mắc gì về toa thuốc của quý vị, quý vị nhớ hỏi dược sĩ.

Các dịch vụ và dụng cụ để phục hồi và đạt chức năng

Chương trình đài thọ:

- **Châm cứu**

Aetna Better Health đài thọ các dịch vụ châm cứu để phòng ngừa, sửa đổi hoặc giảm bớt nhận thức về cơn đau mạn tính, trầm trọng và dai dẳng xuất phát từ một bệnh trạng được công nhận một cách rộng rãi. Các dịch vụ châm cứu ngoại trú (dùng hoặc không dùng kim kích thích bằng điện) giới hạn cho hai dịch vụ mỗi tháng, kết hợp với các dịch vụ liệu pháp thính học, chỉnh nắn xương, nghề nghiệp và ngôn ngữ. Aetna Better Health 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 bao trả cho các dịch vụ thính học. Thính học ngoại trú được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ như châm cứu, chỉnh nắn xương, liệu pháp nghề nghiệp và liệu pháp ngôn ngữ. Aetna Better Health 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**

Điều trị sức khỏe hành vi (behavioral health treatment, 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 một cá nhân.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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.

- ***Thử nghiệm lâm sàng ung thư***

Aetna Better Health of California bao trả cho thử nghiệm lâm sàng 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 được thực hiện bởi Cục quản lý dược phẩm và thực phẩm Hoa Kỳ (U.S. Food and Drug Administration, FDA), Trung tâm kiểm soát và phòng ngừa bệnh tật (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) hoặc Trung tâm dịch vụ Medicare và Medicaid Services (CMS). Các nghiên cứu phải được Viện Y tế Quốc gia, FDA, Bộ quốc phòng hoặc Bộ cựu chiến binh chấp thuận.

- ***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.

- ***Phẫu thuật thẩm mỹ***

Aetna Better Health of California không bao trả cho phẫu thuật thẩm mỹ để thay đổi hình dạng cấu trúc bình thường của cơ thể nhằm cải thiện diện mạo.

- ***Dụng cụ y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME)***

Aetna Better Health of California đài thọ để mua hoặc thuê dụng cụ y tế, máy móc và những dịch vụ khác khi được bác sĩ 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. Aetna Better Health of California không bao trả cho thiết bị, tính năng và tiếp liệu để tạo sự thoải mái, tiện lợi hoặc sang trọng.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.AetnaBetterHealth.com/California)**.

- **Dinh dưỡng đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa**

Những cách thức cung cấp dinh dưỡng này cho cơ thể được sử dụng khi một bệnh lý khiến quý vị không thể ăn thức ăn một cách bình thường. Aetna Better Health of California bao trả cho các sản phẩm dinh dưỡng đường tiêu hóa và ngoài đường tiêu hóa khi cần thiết về y tế.

- **Máy trợ thính**

Aetna Better Health of California đài thọ máy trợ thính nếu quý vị được kiểm tra về khả năng mất thính giác và được bác sĩ cho toa. Aetna Better Health of California cũng có thể đài thọ để thuê máy trợ thính, thay thế máy trợ thính và pin cho máy trợ thính đầu tiên của quý vị.

- **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia**

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 thiết bị, dụng cụ và tiếp liệu y khoa**

Aetna Better Health of California bao trả cho các tiếp liệu y khoa do bác sĩ kê toa.

- **Trị liệu chức năng hoạt 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 tư vấn. Các dịch vụ liệu pháp nghề nghiệp được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ như châm cứu, thính học, chỉnh nắn xương và liệu pháp ngôn ngữ. Aetna có thể chấp thuận trước (cho phép trước) dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về y tế.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- **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 cho 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, 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 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 hoặc bệnh tật gây ra.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

Aetna Better Health of California đòi hỏi 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.

- **Âm ngữ trị liệu**

Aetna Better Health of California đòi hỏi phương pháp âm ngữ trị liệu cần thiết về mặt y tế. Các dịch vụ liệu pháp âm ngữ trị liệu được giới hạn ở hai dịch vụ mỗi tháng kết hợp với các dịch vụ như châm cứu, thính học, chỉnh nắn xương và liệu pháp nghề nghiệp. Aetna Better Health 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 đòi hỏi 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.

Dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp quang tuyến X

Aetna Better Health of California đòi hỏi các dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến X ngoại trú và nội trú khi cần thiết về y tế. Những thủ tục chụp ảnh chẩn đoán tân tiến khác được đòi hỏi theo nhu cầu cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ chăm sóc phòng bệnh và chăm sóc sức khỏe và quản lý bệnh mãn tính

Chương trình đòi hỏi:

- 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
- Các khuyến nghị của Tổ chức Bright Futures của Cơ quan quản lý dịch vụ và nguồn lực y tế (Health Resources and Service Administration)
- Các dịch vụ phòng bệnh cho phụ nữ do Viện Y học (Institute of Medicine) đề nghị
- Dịch vụ giúp bỏ hút thuốc



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Các dịch vụ phòng bệnh do Ban Đặc nhiệm A và B về dịch vụ phòng bệnh Hoa Kỳ (United States Preventive Services Task Force A and B) đề 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 một số phương pháp ngừa thai được FDA chấp thuận. Các bác sĩ 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 không làm việc với Aetna Better Health of California mà không cần được Aetna Better Health of California chấp thuận 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, gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Chương trình Phòng ngừa 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 được thiết kế để phòng ngừa hoặc làm chậm sự tiến triển thành đường tuýp 2 trong số các cá nhân được chẩn đoán bị tiền đái tháo đường. Chương trình kéo dài một năm. Chương trình có thể kéo dài đến năm thứ hai dành cho các hội viên đủ tiêu chuẩn. Các kỹ thuật và hỗ trợ về lối sống được chương trình chấp thuận 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.

Dịch vụ điều trị chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện

Chương trình đài thọ:

- Tầm soát lạm dụng rượu và tư vấn can thiệp sức khỏe hành vi cho trường hợp lạm dụng rượu



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Dịch vụ nhi khoa

Chương trình dài thọ:

- Dịch vụ khám để truy tìm bệnh sớm và định kỳ, chẩn đoán và điều trị (early and periodic screening, diagnosis and treatment, EPSDT)
 - Nếu quý vị hoặc con quý vị dưới 21 tuổi, Aetna Better Health of California dài thọ cho các buổi thăm khám kiểm tra sức khỏe của trẻ. Thăm khám kiểm tra sức khỏe cho trẻ là một bộ dịch vụ phòng ngừa, tầm soát, chẩn đoán và điều trị toàn diện.
 - Aetna Better Health of California sẽ đặt lịch khám và cung cấp phương tiện chuyên chở để giúp trẻ nhận được dịch vụ chăm sóc mà trẻ cần.
 - Chăm sóc phòng ngừa có thể là sàng lọc và kiểm tra sức khỏe định kỳ để giúp bác sĩ phát hiện sớm các vấn đề. Kiểm tra sức khỏe định kỳ giúp bác sĩ của quý vị tìm kiếm mọi vấn đề với sức khỏe y khoa, sức khỏe nha khoa, sức khỏe nhãn khoa, sức khỏe thính giác, sức khỏe tâm thần, và bất kỳ rối loạn nào do sử dụng chất. Aetna Better Health of California dài thọ cho các dịch vụ sàng lọc (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 quý vị. Đồng thời, chăm sóc dự phòng cũng có thể là những mũi tiêm chủng 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.
 - 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 dài 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
 - Các liệu pháp vật lý, âm ngữ/ngôn ngữ và nghề nghiệp
 - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, có thể là thiết bị, tiếp liệu và dụng cụ y tế



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Điều trị thị giác và thính giác, có thể là kính mắt và máy trợ thính
- Điều trị Sức khỏe Hành vi cho rối loạn phổ tự kỷ và các khiếm khuyết phát triển khác
- Quản lý trường hợp, quản lý trường hợp nhắm đích, và giáo dục về 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
- Nếu dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế và Aetna Better Health of California không chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó, thì Aetna Better Health of California sẽ giúp quý vị nhận được đúng dịch vụ quý vị cần. Những dịch vụ này gồm có:
 - 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, có thể là thuật chỉnh răng
 - Các dịch vụ điều dưỡng riêng tư

Dịch vụ nhãn khoa

Chương trình đài thọ:

- Khám mắt định kỳ một lần mỗi 24 tháng; Aetna Better Health có thể chấp thuận trước (cho phép trước) các dịch vụ bổ sung nếu cần thiết về y khoa.
- Kính mắt (gọng và mắt kính) một lần mỗi 24 tháng; kính áp tròng nếu cần phải có cho các bệnh lý như thiếu thể thủy tinh, tật không mọc mắt và viêm giác kết mạc.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Phương tiện chuyên chở y tế không cấp cứu (non-emergency medical transportation, NEMT)

Quý vị được quyền dùng phương tiện chuyên chở y tế không cấp cứu (non-emergency medical transportation, NEMT) khi tình trạng thể chất hay bệnh trạng của quý vị không cho phép quý vị đi đến buổi hẹn khám y tế, sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hoặc xe taxi, và chương trình có đài thọ cho bệnh trạng hoặc tình trạng thể chất của quý vị. Trước khi dùng phương tiện NEMT, quý vị cần yêu cầu dịch vụ này qua bác sĩ của quý vị và bác sĩ sẽ yêu cầu đúng loại phương tiện chuyên chở phù hợp với bệnh trạng của quý vị.

Phương tiện NEMT là các loại xe cứu thương, xe van có giá/cáng cứu thương, xe van có chỗ cho xe lăn lên xuống hoặc phương tiện chuyên chở bằng máy bay. Phương tiện NEMT không phải là xe hơi, xe buýt hay xe taxi. Aetna Better Health of California cho phép quý vị dùng phương tiện NEMT 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.

Quý vị phải dùng NEMT khi:

- Quý vị, vì lý do thể chất hoặc y tế, cần phải dùng phương tiện này và được bác sĩ cấp giấy chứng nhận cho phép sử dụng; hoặc 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.
- Quý vị được Aetna Better Health of California chấp thuận trước khi được bác sĩ cấp giấy chứng nhận cho phép sử dụng.

Để yêu cầu dịch vụ NEMT mà bác sĩ của quý vị đã kê, vui lòng gọi Aetna Better Health of California theo số **1-855-772-9076** hoặc nhà cung cấp phương tiện chuyên chở của Aetna Better Health of California, Access2Care theo số **1-888-334-8352** tối thiểu ba (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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Giới hạn của NEMT

Không có giới hạn cho việc sử dụng phương tiện NEMT để được đưa đón tới các buổi hẹn khám y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất được Aetna Better Health of California đài thọ khi nhà cung cấp đã kê cho quý vị. Nếu loại hẹn này được Medi-Cal đài thọ nhưng không qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị hoặc giúp quý vị lấy hẹn cho dịch vụ chuyên chở này.

Trường hợp nào không áp dụng?

Phương tiện chuyên chở sẽ không được cung cấp nếu tình trạng sức khỏe và thể chất của quý vị cho phép quý vị đi khám bằng xe hơi, xe buýt, xe taxi hoặc phương tiện chuyên chở dễ sử dụng khác. Quý vị sẽ không được cung cấp phương tiện chuyên chở nếu dịch vụ không được Medi-Cal đài thọ. Vui lòng xem danh sách các dịch vụ được đài thọ trong Cẩm nang Hội viên này.

Chi phí hội viên phải trả

Hội viên không phải trả tiền khi phương tiện chuyên chở được Aetna Better Health of California đồng ý cho phép.

Phương tiện chuyên chở không thuộc y tế (NMT)

Quý vị có thể dùng phương tiện chuyên chở không thuộc y tế (non-medical transportation, NMT) khi:

- Quý vị có hẹn cho một dịch vụ Medi-Cal được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận.
- 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/công cộng khác để đi hẹn khám y khoa cho những dịch vụ được Medi-Cal đài thọ. Aetna Better Health of California sẽ hoàn lại chi phí sử dụng xe theo số dặm đi được khi phương tiện chuyên chở là xe riêng do hội viên tự thu xếp và không phải qua những nhà môi giới về chuyên chở, không dùng phiếu đi xe buýt, phiếu đi xe taxi miễn phí hay vé xe lửa.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Trước khi được chấp thuận hoàn tiền theo số dặm đã đi, quý vị phải thông báo cho Aetna Better Health of California qua điện thoại, email hoặc thông báo trực tiếp rằng quý vị đã cố gắng sử dụng tất cả những lựa chọn chuyên chở hợp lý khác nhưng không thể chọn được phương tiện nào. Aetna Better Health of California cho phép dùng loại phương tiện NMT với giá thấp nhất thích hợp cho nhu cầu y tế của quý vị.

Để yêu cầu các dịch vụ NMT đã được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chấp thuận, vui lòng gọi Aetna Better Health of California theo số **1-855-772-9076** hoặc nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở Access2Care của chúng tôi theo số **1-888-334-8352** ít nhất ba (3) ngày làm việc (Thứ Hai-Thứ Sáu) trước ngày hẹn hoặc gọi ngay khi có thể được nếu quý vị có hẹn khẩn cấp. Xin quý vị chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi gọi.

Giới hạn của NMT

Không có giới hạn cho việc sử dụng phương tiện NMT để được đưa đón tới buổi khám bệnh, khám nha khoa, sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất khi đã được nhà cung cấp chấp thuận cho quý vị. Nếu loại hẹn này được Medi-Cal đài thọ nhưng không qua chương trình bảo hiểm sức khỏe, chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ sắp xếp dịch vụ chuyên chở cho quý vị hoặc giúp quý vị lấy hẹn cho dịch vụ chuyên chở này.

Trường hợp nào không áp dụng?

NMT sẽ 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 NEMT nào khác vì lý do y tế để đi đến nơi được cung cấp dịch vụ được 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.
- 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 được Aetna Better Health of California đồng ý cho phép.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)

Aetna Better Health of California đài thọ những quyền lợi LTSS này cho các hội viên hội đủ điều kiện cho:

- Dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn được Aetna Better Health of California chấp thuận
- Dịch vụ chăm sóc tại nhà và cộng đồng được Aetna Better Health of California chấp thuận

Những dịch vụ chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị không đài thọ

Những dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được qua chương trình Trả lệ phí cho dịch vụ (Fee-For-Service, FFS) của Medi-Cal

Đôi khi Aetna Better Health of California không đài thọ các dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể có được những dịch vụ này qua chương trình FFS Medi-Cal. Phần này trình bày những dịch vụ này. Để biết thêm chi tiết, gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa

Các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần của quận cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần đặc biệt (SMHS) cho những người hưởng Medi-Cal đáp ứng được các quy tắc cần thiết về mặt y tế. SMHS có thể bao gồm các dịch vụ ngoại trú, cư trú và nội trú sau:

- Các dịch vụ ngoại trú:
 - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (đánh giá, thiết lập kế hoạch chăm sóc, trị liệu, phục hồi chức năng và hỗ trợ người chăm sóc)
 - 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
 - Dịch vụ quản lý chăm sóc sức khỏe theo mục tiêu
 - Dịch vụ hành vi trị liệu
 - Phối hợp chăm sóc chuyên sâu (intensive care coordination, ICC)
 - Dịch vụ tại nhà chuyên sâu (intensive home-based service, IHBS)



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Trị liệu bằng cách tạm nuôi(therapeutic foster care, TFC)
- 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 văn phòng quận. Để tìm số điện thoại miễn phí của tất cả các quận trực tuyến, truy cập **www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MentalHealthPrograms-Ind.aspx**.

Dịch vụ điều trị chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện

Chương trình dài hạn:

- Dịch vụ điều trị chứng rối loạn do dùng chất gây nghiện ngoại trú, bao gồm dịch vụ trị liệu lưu trú

Dịch vụ nha khoa

Medi-Cal dài hạn 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
- Bảo tồn quanh răng
- Hàm răng giả toàn bộ và từng phần
- Thuật chỉnh răng cho trẻ em đủ điều kiện

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi Denti-Cal theo số **1-800-322-6384 (TTY: 1-800-735-2922)**. Quý vị cũng có thể vào trang mạng của Denti-Cal tại địa chỉ **denti-cal.ca.gov**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Chăm sóc dài hạn tại cơ sở y tế

Aetna Better Health of California đài thọ dịch vụ chăm sóc dài hạn cho tháng mà quý vị vào ở trong cơ sở này và tháng sau đó. Aetna Better Health of California **không** đài thọ dịch vụ chăm sóc dài hạn nếu quý vị ở lại lâu hơn.

Chương trình Medi-Cal thông thường sẽ đài thọ cho thời gian quý vị ở tại đây nếu thời gian này kéo dài lâu hơn tháng sau khi quý vị vào cơ sở. Để biết thêm chi tiết, gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Dịch vụ quý vị không được nhận 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:

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

Đọc từng phần dưới đây để tìm hiểu thêm. Hoặc gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

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

CCS là một chương trình của tiểu bang điều trị trẻ em dưới 21 tuổi có một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc những vấn đề về sức khỏe mãn tính và đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Aetna Better Health of California hoặc bác sĩ PCP của quý vị nghĩ rằng con em của quý vị có tình trạng theo tiêu chuẩn CCS, đứa 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 sẽ quyết định xem con em quý vị có đủ điều kiện được cấp các dịch vụ CCS hay không. Nếu con em của quý vị hội đủ điều kiện nhận được loại chăm sóc này, các nhà cung cấp dịch vụ CCS sẽ điều trị cho con em quý vị về tình trạng thuộc CCS. Aetna Better Health of California sẽ tiếp tục đài thọ cho các loại dịch vụ không liên quan đến tình trạng thuộc CCS như khám sức khỏe tổng quát, chủng ngừa và khám sức khỏe thể chất cho trẻ em khỏe mạnh.

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



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

CCS không đài thọ tất cả các bệnh trạng. CCS đài thọ 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 đài thọ 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

Tiểu bang trả tiền cho các dịch vụ CCS. Nếu con em của quý vị không đủ điều kiện cho các dịch vụ của chương trình CCS, con em của quý vị sẽ tiếp tục nhận sự chăm sóc y tế cần thiết do Aetna Better Health of California cung cấp.

Để tìm hiểu thêm về CCS, hãy gọi **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Các chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal

Những chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal gồm có:

- Hiến mô và nội tạng



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Chương trình Phòng ngừa Tiểu đường (DPP)
- Chương trình Chăm sóc Sức khỏe tại nhà (Health Homes Program, HHP)

Đọc từng phần bên dưới để tìm hiểu thêm về các chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal.

Hiến mô và nội tạng

Bất cứ ai cũng 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 **organdonor.gov**.

Chương trình Chăm sóc Sức khỏe tại nhà

Aetna Better Health of California đài thọ các dịch vụ của Chương trình Chăm sóc Sức khỏe tại nhà (HHP) cho các hội viên bị một số bệnh lý mạn tính. Những dịch vụ này có mục đích giúp điều phối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) tại cộng đồng dành cho những hội viên bị bệnh lý mạn tính.

Quý vị có thể được liên hệ nếu đủ tiêu chuẩn tham gia chương trình. Quý vị cũng có thể gọi cho Aetna Better Health of California, hoặc nói chuyện với bác sĩ hoặc nhân viên phòng khám của mình để biết quý vị có thể nhận các dịch vụ HHP không.

Quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận HHP nếu:

- Quý vị bị một số bệnh lý mạn tính. Quý vị có thể gọi cho Aetna Better Health of California để biết những tình trạng nào đủ điều kiện, và quý vị đáp ứng một trong những tiêu chí sau:
 - Quý vị có ba bệnh lý mạn tính đủ điều kiện HHP trở lên;
 - Quý vị đã nằm viện vào năm ngoái;
 - Quý vị đã nhập phòng cấp cứu ba lần trở lên vào năm ngoái; hoặc
 - Quý vị không có nơi nào để sống.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ của HHP nếu:

- Quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc tạm thời; hoặc
- Quý vị đang sinh sống tại một cơ sở điều dưỡng chuyên môn lâu hơn so với tháng nhập vào cơ sở này và tháng sau đó.

Các dịch vụ HHP được đài thọ

HHP sẽ chỉ định cho quý vị một điều phối viên chăm sóc sức khỏe và một nhóm chăm sóc sức khỏe làm việc với quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẳng hạn như bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, dược sĩ, quản lý trường hợp và những người khác, để điều phối hoạt động chăm sóc cho quý vị. Aetna Better Health of California cung cấp dịch vụ HHP, bao gồm:

- Quản lý chăm sóc toàn diện
- Điều phối chăm sóc
- Cổ động việc giữ gìn sức khỏe
- Chăm sóc chuyển tiếp toàn diện
- Dịch vụ hỗ trợ gia đình và cá nhân
- Giới thiệu đến các hoạt động hỗ trợ cộng đồng và xã hội

Chi phí hội viên phải trả

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

Điều phối chăm sóc

Aetna Better Health of California cung cấp các dịch vụ để giúp quý vị phối hợp các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị miễn phí. 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)**.

Quý vị có thể được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thành viên gia đình giới thiệu đến bộ phận Quản lý Chăm sóc của chúng tôi. Quý vị cũng có thể làm việc trực tiếp với Quản lý viên Chăm sóc bất kỳ lúc nào bằng cách gọi đến Ban Dịch vụ Hội viên của chúng tôi theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Ngay khi quý vị được giới thiệu, Quản lý viên Chăm sóc sẽ liên hệ trực tiếp với quý vị.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Quản lý viên Chăm sóc có thể trao đổi với quý vị về việc cải thiện mọi vấn đề sức khỏe quý vị có thể có. Họ có thể giúp quý vị nhận diện các mục tiêu chăm sóc sức khỏe cá nhân của quý vị, giúp quý vị xây dựng kế hoạch để đạt được những mục tiêu này, và cung cấp cho quý vị hỗ trợ bên cạnh cách thức để đạt được những mục tiêu đó.

Quản lý viên Chăm sóc hiểu các nguồn lực cộng đồng sẵn có trong khu vực dịch vụ của quý vị và có thể hướng dẫn quý vị tiếp cận những nguồn lực đó. Họ cũng có thể làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để giúp cho quý vị tốt hơn. Quản lý viên Chăm sóc sẽ có thể trả lời bất kỳ câu hỏi nào; cung cấp cho quý vị thông tin về các nhà cung cấp, các quyền lợi, và nguồn lực; và cung cấp giáo dục về những nhu cầu chăm sóc sức khỏe cụ thể của quý vị.

Quản lý Bệnh mạn tính

Dành cho các thành viên đã ghi danh có bất kỳ bệnh lý nào sau đây:

- Bệnh tiểu đường
- Suy tim
- Bệnh động mạch vành
- Trầm cảm
- Bệnh hen suyễn
- Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính
- Cao huyết áp

Nhóm Quản lý Chăm sóc của Aetna Better Health cung cấp các hoạt động và dịch vụ dựa trên nhu cầu được xác định của hội viên có thiết kế để hỗ trợ mức độ tự quản lý cao nhất của hội viên.

Các hội viên hội đủ điều kiện tham gia Quản lý Bệnh mạn tính thông qua rất nhiều hoạt động, bao gồm hội viên tự báo cáo chẩn đoán thông qua đánh giá sức khỏe, bảng câu hỏi, đánh giá và giới thiệu.

Hội viên đủ điều kiện sẽ được thông báo về tính hội đủ điều kiện tham gia chương trình của mình và được cung cấp thông tin về những dịch vụ sẵn có để tăng cường tự quản lý bệnh mạn tính của mình. Hội viên có thể từ chối tham gia bất kỳ lúc nào. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi Aetna Better Health of California theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Đánh giá Công nghệ Mới

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
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi
- Hệ thống 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 Hội đồng Chính sách Lâm sàng, 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 cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

5. Quyền và trách nhiệm của quý vị

Là hội viên của 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.

Quyền của quý vị

Hội viên của Aetna Better Health of California có những quyền sau đây:

- Được biết chi phí của quý vị nếu quý vị chọn nhận một dịch vụ mà Aetna Better Health không đài thọ.
- Nhận thông tin về cách nộp đơn than phiền, khiếu nại, kháng cáo, hoặc yêu cầu phiên điều trần, kể cả thông tin về những trường hợp mà theo đó quý vị có thể có một phiên điều trần cấp tiểu bang cấp tốc, thông tin về Aetna Better Health hoặc về sự chăm sóc quý vị đã nhận được.
- Sử dụng các phương pháp được mô tả trong cẩm nang này để nêu thắc mắc và mối quan tâm về sự chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc về Aetna Better Health.
- Cho chúng tôi biết cách cải tiến các quy định và thủ tục của chúng tôi, bao gồm quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Được điều trị và được cung cấp thông tin phù hợp với văn hóa hoặc chủng tộc của quý vị.
- Được cấp dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói được tiếng Anh hoặc khiếm thính, để giúp quý vị nhận được các dịch vụ y tế quý vị cần.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Được cấp thông tin về giấy chỉ thị trước về sự chăm sóc sức khỏe hoặc di chúc sinh thời, trong đó quý vị nêu rõ cách thức quyết định y tế cho quý vị nếu quý vị không thể tự quyết định.
- Được biết cách Aetna Better Health trả tiền cho các nhà cung cấp dịch vụ, kiểm soát chi phí và sử dụng các dịch vụ.
- Được cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cấp cứu mà không cần có sự chấp thuận của bác sĩ PCP hoặc Aetna Better Health khi quý vị thật sự gặp trường hợp cấp cứu y tế.
- Được Aetna Better Health gửi thư thông báo khi bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào do bác sĩ PCP yêu cầu sẽ bị cắt giảm, tạm dừng, chấm dứt hoặc bị từ chối. Quý vị phải làm theo các hướng dẫn trong thư thông báo của quý vị.
- Được đối xử tôn trọng, 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 thầy thuốc hành nghề và nhà cung cấp, chương trình bảo hiểm và các dịch vụ của chương trình, gồm cả các Dịch vụ được đài thọ.
- Được chọn bác sĩ gia đình trong hệ thống của của Aetna Better Health of California.
- Được tham gia vào tiến trình quyết định về việc 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.
- Được nhận sự phối hợp chăm sóc.
- Được yêu cầu kháng cáo các quyết định từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn các dịch vụ hoặc quyền lợi.
- Được cung cấp dịch vụ thông dịch 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 phiên Điều trần cấp Tiểu bang, bao gồm thông tin về những trường hợp mà theo đó quý vị có thể xin thực hiện một phiên điều trần cấp tốc.
- Được quyền xem, và ở những nơi pháp luật cho phép, nhận bản sao, điều chỉnh hoặc sửa Hồ sơ Y tế của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Được rút ra khỏi chương trình khi quý vị yêu cầu. Hội viên có thể yêu cầu rút tên cấp tốc ra khỏi chương trình gồm có, nhưng không giới hạn ở, những hội viên nhận các dịch vụ theo Chương trình tạm nuôi hoặc Chương trình trợ giúp nhận con nuôi; và hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.
- Được sử dụng các dịch vụ mà trẻ em vị thành niên tự ứng thuận.
- Được nhận tài liệu viết dành cho hội viên với các hình thức khác (gồm có chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn và băng ghi âm) 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 & Thể chế Phần 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 nhận và thảo luận 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.
- 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 §164.524 và 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.

Trách nhiệm của quý vị

Hội viên của 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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- 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.
- Lấy hẹn và giữ hẹn với bác sĩ. Nếu quý vị cần hủy hẹn, quý vị phải hủy hẹn ít nhất hai mươi bốn (24) giờ trước buổi hẹn đã định.
- Tôn trọng các bác sĩ, nhân viên và những người cung cấp dịch vụ cho quý vị.
- Biết tên bác sĩ PCP của quý vị và nhân viên quản lý sự chăm sóc của quý vị nếu có.
- Biết về sự chăm sóc sức khỏe của quý vị và các quy định 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 một (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 cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **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 tìm 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 Aetna Better Health và DHCS biết khi quý vị đổi địa chỉ. Cho họ biết về những thay đổi nào trong gia đình có thể ảnh hưởng đến tình trạng hội đủ tiêu chuẩn hoặc ghi danh của quý vị. Một số thí dụ là thay đổi về số người trong gia đình, việc làm và di chuyển ra khỏi tiểu bang/vùng trong tiểu bang CA.
- 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 về các thực hành quyền riêng tư

BẢN TUYÊN BỐ TRÌNH BÀY CÁC CHÍNH SÁCH VÀ THỦ TỤC CỦA AETNA BETTER HEALTH OF CALIFORNIA TRONG VIỆC BẢO MẬT HỒ SƠ Y TẾ CÓ SẴN VÀ SẼ ĐƯỢC CUNG CẤP KHI QUÝ VỊ YÊU CẦU.

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.

Thông báo này có hiệu lực vào ngày 1 tháng 1 năm 2018.

Vui lòng xem cẩn thận.

Chúng tôi muốn nói gì khi sử dụng từ "thông tin sức khỏe"¹

Chúng tôi dùng từ "thông tin sức khỏe" để nói đến những thông tin nhận dạng quý vị. Các ví dụ bao gồm:

- Tên họ của quý vị



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Ngày sinh
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị nhận được
- 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.

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.

¹Cho mục đích của nghiên cứu này, “Aetna” và các đại từ “chúng tôi” và “của chúng tôi” đề cập đến tất cả các công ty con của đơn vị bảo hiểm được cấp phép và HMO của Aetna Inc. Những thực thể này đã được chỉ định là thực thể liên kết đơn cho mục đích quyền riêng tư của tiểu bang.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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:

- Cổ động việc giữ gìn sức khỏe
- Quản lý hồ sơ
- Cải tiến phẩm chất của dịch vụ
- Phòng chống gian lận
- Phòng bệnh
- 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.

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 cộng đồng – 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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- 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 toà án trong một vụ kiện hoặc các vấn đề pháp lý.

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 sửa đổi mà quý vị yêu cầu. Hãy yêu cầu chúng tôi nộp một giấy 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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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.

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 theo số miễn phí **1-855-772-9076, (TTY: 711)**, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần 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 Better Health of California
Attn: Privacy Officer
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

Quý vị có thể gửi thư khiếu nại về việc vi phạm quyền riêng tư cho Bộ Y tế California:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/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
Điện thoại: **916-445-4646**
Số fax: **916-440-7680**

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại liên quan đến quyền riêng tư của quý vị với Văn phòng đặc trách Dân quyền thuộc Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ. Gọi cho chúng tôi theo số miễn cước **1-855-772-9076 (TTY: 711)** để lấy địa chỉ.

Nếu quý vị không hài lòng và báo với Văn phòng đặc trách 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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Chúng tôi có sửa đổi thông báo này không?

Đúng theo pháp 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**.

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.

Thông báo về việc Medi-Cal là cơ quan trả tiền sau cùng

Đôi khi có những trường hợp một người hay một tổ chức nào khác phải phải trả tiền trước cho những dịch vụ mà Aetna Better Health of California cung cấp cho quý vị. Thí dụ, nếu quý vị bị tai nạn xe cộ hoặc nếu quý vị bị thương tại sở làm, bảo hiểm xe hoặc chương trình Bồi thường lao động (Workers' Compensation) phải là bên trả tiền trước tiên.

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. Nếu quý vị bị chấn thương, và ai đó 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 **916-445-9891**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 người thụ hưởng. Aetna Better Health of California sẽ áp dụng tất cả các biện pháp hợp lý để bảo đảm chương trình Medi-Cal sẽ là cơ quan trả tiền sau cùng.

Quý vị phải nộp đơn xin và duy trì bảo hiểm sức khỏe khác (other health coverage, OHC) có sẵn miễn phí cho quý vị hoặc bảo hiểm được tiểu bang chi trả. Nếu quý vị không nộp đơn xin hoặc duy trì OHC miễn phí hoặc được tiểu bang chi trả, các quyền lợi Medi-Cal và/hoặc tính hội đủ điều kiện của quý vị sẽ bị từ chối hoặc bị chấm dứt. Nếu quý vị không nhanh chóng báo cáo những thay đổi đối với OHC của mình, và vì lý do này, nhận các quyền lợi Medi-Cal mà quý vị không đủ điều kiện hưởng, quý vị có thể phải trả lại DHCS.

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 từ những khoản tiền đã thanh toán, bao gồm tiền phí bảo hiểm chăm sóc có quản lý, các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, các dịch vụ tại gia và tại cộng đồng, và các dịch vụ thuốc kê toa và bệnh viện có liên quan đã cung cấp cho hội viên Medi-Cal đã mất vào hoặc sau sinh nhật thứ 55 của hội viên. Nếu hội viên đã mất không để lại tài sản hay sở hữu tài sản gì khi mất, khoản nợ sẽ không còn.

Để tìm hiểu thêm về việc thu hồi chi phí từ gia tài thừa kế, xin gọi **916-650-0490**. Hoặc để nhận tư vấn luật.

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 bác bỏ, 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.

Aetna Better Health gửi tuyên bố cho tất cả các hội viên, nhân viên của Aetna, và tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe giải thích nội dung sau:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Việc đưa ra quyết định UM chỉ dựa trên tính phù hợp của các dịch vụ và chăm sóc, xác nhận trạng thái ghi danh hiện thời của hội viên với chương trình bảo hiểm sức khỏe, và xem xét sự tồn tại của bảo hiểm để đảm bảo những dịch vụ được yêu cầu đó đáp ứng tính cần thiết về y tế.
- Aetna Better Health không thưởng cho bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào của chúng tôi hoặc những cá nhân khác vì đưa ra bất kỳ sự từ chối bảo hiểm nào cho những dịch vụ đó.
- Không có bất kỳ phần thưởng tài chính nào dành cho người ra quyết định UM dựa trên bất kỳ sự từ chối hoặc sử dụng không đúng mức những dịch vụ được yêu cầu đó.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Có hai loại vấn đề mà quý vị có thể có đối với Aetna Better Health of California:

- **Than phiền** (hay **khiếu nại**) 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 của Aetna Better Health of California hoặc thay đổi các dịch vụ của quý vị

Quý vị có thể dùng thủ tục khiếu nại và kháng cáo của 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 nên 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, chúng tôi làm việc 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)** để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này sẽ không làm mất đi quyền pháp lý nào của 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.

Nếu khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị vẫn chưa được giải quyết, hoặc quý vị không hài lòng với kết quả, quý vị có thể gọi Bộ Quản lý Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe của California (Department of Managed Health Care, DMHC) theo số **1-888-466-2219 (TTY: 1-877-688-9891)**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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. 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 và bảo vệ quyền lợi hội viên, 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**.

Than phiền

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 chúng tôi bất cứ lúc nào bằng điện thoại, bằng thư hoặc qua mạng.

Qua điện thoại: Gọi Aetna Better Health of California theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)** 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong 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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Gửi đơn về:

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

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

Qua mạng: Truy cập trang web của Aetna Better Health of California. Truy cập **AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance**.

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 **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Trong vòng 5 ngày 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 đơn. 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 để khiếu nại không liên quan đến bảo hiểm chăm sóc sức khỏe, sự cần thiết về y tế, hoặc điều trị thử nghiệm hoặc nghiên cứu, và khiếu nại của quý vị được giải quyết vào cuối ngày làm việc kế tiếp, quý vị có thể không nhận được thư.

Nếu quý vị muốn chúng tôi quyết định nhanh vì thời gian cần để giải quyết khiếu nại của quý vị sẽ khiến cho tính mạng, sức khỏe hoặc chức năng của quý vị bị nguy hiểm, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cứu xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu cứu xét cấp tốc, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**. Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận đơn than phiền của quý vị.

Kháng cáo

Kháng cáo khác với khiếu nại. Kháng cáo là thủ tục yêu cầu Aetna Better Health of California cứu xét lại và thay đổi quyết định của chúng tôi về việc đài thọ cho một dịch vụ được yêu cầu. Nếu chúng tôi đã gửi thư Thông báo về quyết định (NOA) cho quý vị biết rằng chúng tôi từ chối, trì hoãn, sửa đổi hoặc chấm dứt một dịch vụ, và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể kháng cáo. Bác sĩ PCP của quý vị cũng có thể nộp đơn kháng cáo cho quý vị nếu có giấy đồng ý của quý vị.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Quý vị phải kháng cáo trong 60 ngày theo lịch kể từ ngày ghi trên thư NOA quý vị nhận được. Nếu quý vị đang điều trị và quý vị muốn được tiếp tục điều trị thì quý vị phải yêu cầu kháng cáo trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày NOA được gửi cho quý vị, hoặc trước ngày Aetna Better Health of California cho biết rằng dịch vụ sẽ chấm dứt. Khi quý vị yêu cầu kháng cáo, vui lòng cho chúng tôi biết quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

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

Qua điện thoại: Gọi cho Aetna Better Health of California theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)** 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Cho biết tên của quý vị, số ID bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ mà quý vị kháng cáo.

Bằng thư: Gọi cho 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
Appeal and Grievance Department
10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131

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

Qua mạng: Truy cập trang web của Aetna Better Health of California. Truy cập **AetnaBetterHealth.com/California/members/grievance**.

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

Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư báo cho quý vị biết là chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định kháng cáo của chúng tôi.

Nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị muốn chúng tôi quyết định nhanh vì thời gian cần thiết để giải quyết đơn kháng cáo 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 được cứu xét 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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

Nếu quý vị nộp đơn kháng cáo và nhận được thư của Aetna Better Health of California cho biết rằng chúng tôi đã không thay đổi quyết định của chúng tôi, hoặc quý vị chưa bao giờ nhận được thư cho quý vị biết về quyết định của chúng tôi và đã quá 30 ngày, quý vị có thể:

- Yêu cầu một phiên **Điều trần cấp Tiểu bang** từ Bộ Dịch vụ Xã hội, và một thẩm phán sẽ cứu xét trường hợp của quý vị.
- Yêu cầu **Đánh giá Y tế Độc lập (Independent Medical Review, IMR)** từ DMHC, và một chuyên viên đánh giá bên ngoài không phải thuộc Aetna Better Health of California sẽ duyệt trường hợp của quý vị.

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

Quý vị được hưởng cả Điều trần cấp Tiểu bang lẫn 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 trình bày thông tin chi tiết về cách yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang hoặc IMR.

Đánh giá Y tế Độc lập (IMR)

IMR là khi một chuyên viên đánh giá 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 sức khỏe 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 sức khỏe của mình thì quý vị có thể yêu cầu làm IMR. Quý vị phải yêu cầu thủ tục IMR trong vòng 6 tháng kể từ ngày ghi trong thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Quý vị có thể được làm IMR ngay lập tức mà không cần kháng cáo trước. Là trong các trường hợp sức khỏe của quý vị gặp nguy hiểm ngay lập tức.

Đây là cách yêu cầu IMR. Thuật ngữ “than phiền” dành cho “khiếu nại” và “kháng cáo”:

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 than phiền với chương trình sức khỏe của mình, trước tiên quý vị nên gọi cho chương trình sức khỏe theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)** và sử dụng quy trình than phiền của chương trình sức khỏe trước khi liên hệ với sở. Việc sử dụng thủ tục khiếu nại này sẽ không ngăn cấm 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**) dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang mạng **<http://www.dmhca.gov>** của cơ quan này có mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn xin làm IMR và chỉ dẫn cách nộp đơn.

Điều trần cấp Tiểu bang

Điều trần cấp Tiểu bang là một buổi họp với những người từ DSS. Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị. Quý vị chỉ có thể yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang nếu quý vị đã nộp đơn kháng cáo với Aetna Better Health of California và quý vị vẫn không hài lòng với quyết định của chương trình, hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định kháng cáo sau 30 ngày, và quý vị chưa yêu cầu IMR.

Quý vị phải yêu cầu phiên Điều trần cấp Tiểu bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trong thông báo cho quý vị biết về quyết định kháng cáo. Bác sĩ PCP của quý vị có thể



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang cho quý vị khi có giấy phép của quý vị và được DSS chấp thuận. Quý vị cũng có thể gọi cho DSS để yêu cầu Tiểu bang chấp thuận yêu cầu của bác sĩ PCP của quý vị về phiên Điều trần cấp Tiểu bang.

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 DSS Public Response Unit (Ban Đáp ứng công chúng của DSS) theo số **1-800-952-5253 (TTY: 1-800-952-8349)**.

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

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 **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 DSS 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 DSS và yêu cầu một phiên Điều trần cấp Tiểu bang cấp tốc (nhanh). DSS phải ra quyết định không muộn quá 3 ngày làm việc sau khi nhận được hồ sơ đầy đủ về trường hợp của quý vị từ Aetna Better Health of California.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng chương trình

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 quyền lợi của họ, quý vị có quyền báo cáo những điều này.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

Việc gian lận, lãng phí và lạm dụng bởi một người được hưởng phúc lợi bảo hiểm bao 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

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 cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

7. Những số điện thoại quan trọng và từ ngữ cần biết

Những số điện thoại quan trọng

- Ban Dịch vụ Hội viên của Aetna Better Health of California: **1-855-772-9076 (TTY: 711)**
- Chuyên chở Access 2 Care (Không cấp cứu): **1-888-334-8352**
- Dịch vụ thông dịch và phiên dịch - gọi Ban Dịch vụ Hội viên - **1-855-772-9076 (TTY: 711)**

Từ ngữ cần biết

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.

Cấp tính: Một tình trạng y tế xảy ra bất ngờ, đòi hỏi được chăm sóc y tế nhanh chóng và không kéo dài.

Kháng cáo: 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.

Quyền lợi: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc được đài thọ trong chương trình bảo hiểm sức khỏe này.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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

Chương trình 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 cho Trẻ em của California (Child Health and Disability Prevention, CHDP):

Chương trình y tế công cộng hoàn toàn lại cho các cơ sở chăm sóc sức khỏe công cộng và tư nhân để kiểm tra sức khỏe sớm để phát hiện hoặc ngăn ngừa bệnh tật và khuyết tật ở trẻ em và thanh thiếu niên. Chương trình này giúp trẻ em và thanh thiếu niên hội đủ điều kiện được cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ. Bác sĩ PCP của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ CHDP.

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.

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.

Bệnh trạng mãn 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.

Y viện: Một cơ sở mà hội viên có thể chọn làm nhà chăm sóc sức khỏe chính (PCP) cho mình. Y viện có thể là Trung tâm Y tế Đạt tiêu chuẩn Liên bang (FQHC), y viện cộng đồng, Y viện Nông thôn (RHC), Y viện Chăm sóc Sức khỏe Người Mỹ Bản xứ hoặc một cơ sở chăm sóc sức khỏe chính khác.

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.

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 phẩm chất của sự chăm sóc hoặc phẩm chất của các dịch vụ cung cấp. Than phiền cũng giống như khiếu nại.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Trường hợp được tiếp tục chăm sóc: Khả năng của một hội viên trong chương trình bảo hiểm được tiếp tục nhận các dịch vụ Medi-Cal từ nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của họ cho đến 12 tháng, nếu nhà cung cấp dịch vụ và Aetna Better Health of California đồng ý.

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.

Hệ thống Sức khỏe có Tổ chức của Quận (County Organized Health System, COHS): Một cơ quan địa phương do ban giám sát viên của quận tạo ra để ký hợp đồng với chương trình Medi-Cal. Những người nhận đã ghi danh chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong số tất cả các nhà cung cấp của COHS.

Khoản đồng trả: Khoản tiền quý vị trả, thường là ngay lúc nhận dịch vụ, ngoài khoản tiền công ty bảo hiểm trả.

Mức bảo hiểm (dịch vụ được đài thọ): Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cung cấp cho các hội viên của Aetna Better Health of California, 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.

DHCS: Bộ Y tế California Đây là văn phòng của Tiểu bang có trách nhiệm kiểm soát chương trình Medi-Cal.

Rút ra 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.

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 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 hoặc mua DME. Chi phí thuê không được nhiều hơn chi phí mua. Việc sửa chữa dụng cụ y tế được đài thọ.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Khám để truy tìm bệnh sớm và định kỳ, chẩn đoán và điều trị (early and periodic screening, diagnosis 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. Các hội viên phải được khám sức khỏe phù hợp với độ tuổi và được sàng lọc thích hợp để phát hiện các vấn đề về sức khỏe và điều trị bệnh sớm.

Tình trạng y khoa 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 trọng có 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

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.

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.

Người ghi danh vào chương trình bảo hiểm: Là hội viên của một chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhận các dịch vụ thông qua chương trình.

Dịch vụ bị loại trừ: Các dịch vụ không được Aetna Better Health of California đài thọ; dịch vụ không được đài thọ.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình: Dịch vụ ngừa thai hoặc trì hoãn việc mang thai.

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.

Trả lệ phí cho dịch vụ (Fee-For-Service, FFS): Điều này có nghĩa là quý vị không có tham gia một chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý. Trong chương trình FFS, bác sĩ của quý vị phải chấp nhận “thẳng” Medi-Cal và gửi hóa đơn trực tiếp cho Medi-Cal cho các dịch vụ họ cung cấp cho quý vị.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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.

Danh mục thuốc: Danh sách thuốc hoặc khoản mục đáp ứng một số tiêu chuẩn nào đó và được chấp thuận cho hội viên sử dụng.

Gian lận: 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.

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.

Khiếu nại: 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 phẩm chất của sự chăm sóc hoặc của các dịch vụ được cung cấp. Than phiền cũng giống như khiếu nại.

Các dịch vụ và dụng cụ để đạt 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.

Chương trình Trợ giúp chọn chương trình bảo hiểm 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 sức khỏe.

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 của 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 cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Các loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe:

- Chuyên viên thính giác là nhà cung cấp dịch vụ khám thính lực.
- Y tá hộ sinh được chứng nhận là y tá chăm sóc cho quý vị trong thời gian mang thai và sinh nở.
- Bác sĩ chuyên khoa gia đình là bác sĩ điều trị các vấn đề y khoa thông thường cho người ở mọi lứa tuổi.
- Bác sĩ đa khoa là bác sĩ điều trị các vấn đề y khoa thông thường.
- Bác sĩ nội khoa là bác sĩ được đào tạo đặc biệt về nội khoa, bao gồm cả các chứng bệnh.
- Trợ tá có giấy phép hành nghề là y tá có giấy phép làm việc với bác sĩ của quý vị.
- Cố vấn là người giúp quý vị với các vấn đề gia đình.
- Trợ lý y tế hoặc trợ lý y tế được chứng nhận là người không có giấy phép hành nghề nhưng được giúp bác sĩ của quý vị chăm sóc sức khỏe cho quý vị.
- Chuyên viên trung cấp là tên dùng cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe như y tá-nữ hộ sinh, trợ tá bác sĩ hoặc y tá chuyên nghiệp.
- Y tá gây mê là y tá gây mê hay gây tê cho quý vị.
- Y tá chuyên nghiệp hoặc trợ tá bác sĩ là người làm việc trong y viện hoặc văn phòng bác sĩ có khả năng chẩn đoán, điều trị và chăm sóc cho quý vị, trong một giới hạn nào đó.
- Bác sĩ sản khoa/Bác sĩ phụ khoa (OB/Gyn) là bác sĩ chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ, kể cả trong khi mang thai và khi sinh.
- Chuyên viên trị liệu chức năng hoạt động là nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị lấy lại các kỹ năng và mức sinh hoạt hàng ngày sau khi bị bệnh hoặc thương tích.
- Bác sĩ nhi khoa là bác sĩ điều trị cho trẻ em từ sơ sinh đến hết những năm tuổi thiếu niên.
- Chuyên viên vật lý trị liệu là nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị lấy lại thể lực sau khi bị bệnh hoặc thương tích.
- Bác sĩ chuyên khoa về bàn chân là bác sĩ chăm sóc cho bàn chân của quý vị.
- Chuyên viên tâm lý là người điều trị các vấn đề về sức khỏe tâm thần nhưng không cho toa thuốc.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Y tá có đăng ký là y tá được đào tạo nhiều hơn trợ tá có giấy phép hành nghề và là người có giấy phép làm một số công việc với bác sĩ của quý vị.
- Chuyên viên trị liệu hô hấp là nhà cung cấp dịch vụ giúp cho quý vị thở.
- Chuyên viên âm ngữ là nhà cung cấp dịch vụ giúp quý vị nói.

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.

Chăm sóc sức khỏe tại gia: Chăm sóc điều dưỡng chuyên nghiệp và những dịch vụ khác cung cấp tại nhà.

Nhân viên chăm sóc sức khỏe tại gia: Nhân viên cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng lành nghề và những dịch vụ khác tại nhà.

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 nan y (không sống lâu hơn 6 tháng).

Bệnh viện: Nơi quý vị được chăm sóc nội trú và ngoại trú từ bác sĩ và y tá.

Nằm bệnh viện: Nhập viện để điều trị với tư cách bệnh nhân nội trú.

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 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.

Chăm sóc dài hạn: Chăm sóc tại cơ sở lâu hơn một tháng nhập viện.

Chương trình bảo hiểm sức khỏe được 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 một chương trình bảo hiểm sức khỏe được quản lý.

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.

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



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

những hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal 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 Quyển 42 của Đạo luật Hoa Kỳ.

Chương trình 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).

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.

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.

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.

Hệ thống: 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.

Nhà cung cấp dịch vụ thuộc hệ thống (hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống): Đến “Nhà cung cấp dịch vụ có tham gia.”

Dịch vụ không được đài thọ: Dịch vụ mà Aetna Better Health of California không đài thọ.

Phương tiện chuyên chở y tế không cấp cứu (non-emergency medical transportation, NEMT): Phương tiện chuyên chở khi quý vị không thể đi đến nơi hẹn khám bệnh được đài thọ bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hay taxi. Aetna Better Health of California trả tiền cho phương tiện NEMT với giá thấp nhất cho nhu cầu y tế khi quý vị cần được đưa đón đi khám bệnh.

Thuốc không thuộc danh mục thuốc: Thuốc không được liệt kê trong danh mục thuốc.

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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia: Nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California.

Bảo hiểm sức khỏe khác (Other health coverage, OHC): Bảo hiểm sức khỏe khác (Other health coverage, OHC) nhắc đến bảo hiểm sức khỏe tư nhân. 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).

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.

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.

Nhà cung cấp dịch vụ ngoài hệ thống: Nhà cung cấp dịch vụ không thuộc hệ thống của Aetna Better Health of California.

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.

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

Chăm sóc giảm đau tạm thời: Chăm sóc để giảm cảm giác khó chịu về thể xác, cảm xúc, xã hội và tinh thần cho hội viên bị bệnh trầm trọng.

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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

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 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.

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.

Chương trình: Đến “Chương trình chăm sóc được quản lý.”

Dịch vụ chăm sóc sau khi tình trạng đã ổn định: Các dịch vụ quý vị nhận được sau khi tình trạng y tế cấp cứu đã ổn định.

Cho phép trước (hoặc chấp thuận trước): Bác sĩ PCP của quý vị 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 trong 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.

Lệ phí bảo hiểm: Số tiền trả để được bảo hiểm; chi phí của bảo hiểm.

Bảo hiểm thuốc theo toa: Bảo hiểm đài thọ cho các loại thuốc được nhà cung cấp dịch vụ cho toa.

Thuốc theo 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, không giống như các loại thuốc mua tự do (over-the-counter, OTC) không cần toa.

Danh sách thuốc ưu tiên (preferred drug list, PDL): Một danh sách thuốc được chọn và chấp thuận của chương trình bảo hiểm sức khỏe này mà bác sĩ có thể dùng để cho toa. Còn được gọi là danh mục thuốc.

Chăm sóc sức khỏe chính: Đến “Chăm sóc sức khỏe định kỳ.”

Bác sĩ gia đình (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:



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

- Quý vị gặp tình trạng cấp cứu.
- Quý vị cần được chăm sóc sản/phụ khoa.
- Quý vị cần các dịch vụ tế nhị.
- Quý vị cần được chăm sóc về kế hoạch hóa gia đình.

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
- Cơ sở y tế FQHC hoặc RHC
- Y tá điều dưỡng
- Phụ tá bác sĩ
- Y viện

Chấp thuận trước (cho phép trước): Một thủ tục chính thức đòi hỏi các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phải yêu cầu sự chấp thuận của chương trình trước khi cung cấp một số dịch vụ hoặc thủ tục nào đó.

Bộ phận cơ thể giả: Một dụng cụ nhân tạo gắn vào cơ thể để thay thế một bộ phận cơ thể bị thiếu.

Danh mục các nhà cung cấp dịch vụ: Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ trong hệ thống của Aetna Better Health of California.

Tình trạng y khoa 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.

Dịch vụ y tế công cộng: Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhằm 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.

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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Giải phẫu tái tạo: 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 hoặc bệnh tật gây ra.

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 chấp thuận trước.

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.

Y viện 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.

Dịch vụ tế nhị: Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cho kế hoạch gia đình, bệnh nhiễm trùng qua đường tình dục (sexually transmitted infection, STI), bệnh HIV/AIDS, tấn công tình dục và phá thai.

Chứng bệnh trầm trọng: Chứng bệnh hoặc tình trạng phải được điều trị và có thể đưa đến tử vong.

Khu vực phục vụ: Khu vực địa lý nơi Aetna Better Health of California phục vụ hội viên. Khu vực này bao gồm Quận San Diego và Quận Sacramento.

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.

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.

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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.

Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa:

- Các dịch vụ ngoại trú:
 - Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (đánh giá, thiết lập kế hoạch chăm sóc, trị liệu, phục hồi chức năng và hỗ trợ người chăm sóc)
 - 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
 - Dịch vụ quản lý chăm sóc sức khỏe theo mục tiêu
 - Dịch vụ hành vi trị liệu
 - Phối hợp chăm sóc chuyên sâu (intensive care coordination, ICC)
 - Dịch vụ tại nhà chuyên sâu (intensive home-based service, IHBS)
 - Trị liệu bằng cách tạm nuôi (therapeutic foster care, TFC)
- 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

Bệnh nan y: 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.

Phân loại điều trị theo thứ tự nguy cấp (hoặc thanh 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.

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.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.

Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.. Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California (California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ **AetnaBetterHealth.com/California**.



Gọi cho Ban Dịch vụ hội viên theo số **1-855-772-9076 (TTY: 711)**.
Aetna Better Health of California sẵn sàng phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.
Cuộc gọi này là miễn phí. Hoặc gọi đến Đường dây Tiếp âm California
(California Relay Line) theo số 711. Truy cập trực tuyến tại địa chỉ
[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetna.com/betterhealth/california).

Aetna Better Health® of California

10260 Meanley Drive
San Diego, CA 92131
1-855-772-9076



AetnaBetterHealth.com/California