

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Văn phòng Medicaid

Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Nội dung

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ	1
I. Giới Thiệu	1
II. Mục Đích	1
III. Mô Tả Cơ Quan	1
IV. Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ.....	2
A. Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Của Cơ Quan.....	2
B. Đánh Giá Nhu Cầu Tiếp Cận Ngôn Ngữ Của Cơ Quan	3
C. Tài Nguyên Ngôn Ngữ.....	12
D. Khả năng tiếp cận.....	19
E. Tham vấn các bên liên quan.....	20
F. Đào tạo nhân viên	20
G. Thông báo cho công chúng	20
H. Giám sát bởi Cơ quan	20
I. Khiếu nại.....	21
V. Phê duyệt.....	22
Phụ lục: Nơi liên hệ bổ sung & Dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp.....	A-1

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

I. Giới Thiệu

Văn phòng Medicaid thuộc Văn phòng Điều hành Dịch vụ Y tế và Nhân sinh (MassHealth hoặc Cơ quan) đã soạn thảo Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ (LAP hoặc Kế hoạch) này, trong đó xác định các hành động mà Cơ quan sẽ thực hiện để đảm bảo khả năng tiếp cận hiệu quả đối với các dịch vụ, chương trình, thông tin và hoạt động đối với những người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP). Cơ quan sẽ xem xét và cập nhật Kế hoạch này hai năm một lần để đảm bảo rằng Cơ quan đang tiếp tục đáp ứng nhu cầu của cộng đồng và tuân thủ [Sắc Lệnh 615](#).

II. Mục Đích

Mục đích của chương trình này là để đảm bảo rằng những người nộp đơn MassHealth và các thành viên có khả năng tiếp cận hiệu quả đối với các dịch vụ, chương trình, thông tin và hoạt động ngay cả khi họ có thể bị hạn chế về trình độ tiếng Anh hoặc có yêu cầu hỗ trợ liên quan đến khuyết tật. Cơ quan cam kết thực hiện Kế hoạch này như là câu trả lời thỏa đáng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Kế hoạch này phù hợp với các yêu cầu của [Bản tin Hành chính và Tài chính 16](#) (ngày 10 tháng 10 năm 2012) và hướng dẫn từ Văn phòng Tiếp cận và Cơ hội của Thống đốc.

Nhất quán với hướng dẫn của A&F AB 16, người có trình độ tiếng Anh hạn chế là người không thể nói, đọc, viết hoặc hiểu tiếng Anh ở mức độ cho phép họ tương tác hiệu quả với nhân viên của Cơ quan. Một người LEP có thể là người có ngôn ngữ mẹ đẻ không phải là tiếng Anh, nhưng cũng có thể bao gồm người bị điếc, khiếm thính hoặc khuyết tật nói, hoặc người khiếm thị cần hỗ trợ liên quan đến giao tiếp. Một thành viên hoặc người nộp đơn có quyền tự xác định mình là người LEP.

III. Mô Tả Cơ Quan

Văn phòng Điều hành Y tế và Dịch vụ Nhân sinh (EOHHS) là cơ quan duy nhất của tiểu bang chịu trách nhiệm quản lý chương trình Medicaid. Văn phòng Medicaid là cơ quan thuộc EOHHS chuyên quản lý chương trình Medicaid của tiểu bang, được gọi là MassHealth. Tại Massachusetts, Children's Health Insurance Program (CHIP, Mục XXI) tiểu bang được liên bang hỗ trợ chi phí có bao gồm trong MassHealth. Ngoài ra, Văn phòng Medicaid điều hành Children's Medical Security Program (CMSP) do tiểu bang tài trợ hoàn toàn cũng như Health Safety Net (HSN), chương trình hoàn trả các dịch vụ chăm sóc không được bồi hoàn mà các bệnh viện và trung tâm y tế cộng đồng đã cung cấp cho bệnh nhân có thu nhập thấp.

MassHealth cung cấp phúc lợi chăm sóc sức khỏe cho hơn 2.1 triệu thành viên đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện ở Massachusetts. Dịch vụ hỗ trợ thành viên được cung cấp qua điện thoại hoặc cuộc hẹn trực tuyến, tại các văn phòng địa phương thông qua bảy Trung Tâm Ghi Danh MassHealth (MEC) và bởi Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Của MassHealth. Người nộp đơn và thành viên cũng nhận được thông tin thông qua trang web, ấn phẩm và thông báo của

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

MassHealth được gửi trực tiếp đến các cá nhân với nội dung liên quan đến tính đủ điều kiện và bảo hiểm y tế của họ. Sứ mệnh của MassHealth là cải thiện kết quả sức khỏe của các thành viên đa dạng và gia đình của họ bằng cách cung cấp khả năng tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tích hợp nhằm thúc đẩy sức khỏe, hạnh phúc, độc lập và chất lượng cuộc sống một cách bền vững và công bằng. Để đạt được sứ mệnh này, việc giúp các thành viên và người nộp đơn LEP tiếp cận thông tin quan trọng bằng ngôn ngữ ưu tiên của họ là rất quan trọng, đặc biệt là khi MassHealth xác định lại tính đủ điều kiện của các thành viên sau khi kết thúc tình trạng khẩn cấp về sức khỏe cộng đồng do COVID-19 vào tháng 4 năm 2023.

IV. Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Kế hoạch này đã được phát triển để tuân thủ Chính sách và Hướng dẫn Tiếp cận Ngôn ngữ của A&F AB 16 và xem xét:

- Sắc lệnh 614: Thành lập Hội đồng Quản trị Công bằng và Khả năng Tiếp cận Kỹ thuật số;
- Sắc lệnh 615: Thúc đẩy Quyền truy cập vào các Dịch vụ và Thông tin của Chính phủ bằng cách Xác định và Giảm thiểu các Rào cản Tiếp cận Ngôn ngữ;
- [Hướng dẫn Ngôn ngữ Đơn giản của Liên bang](#);
- Quy định liên bang [45 CFR 92.101](#): Tiếp cận hiệu quả đối với các cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế; và
- Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ trước đây do Cơ quan phát triển.

Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ này thể hiện kế hoạch hành chính của Cơ quan nhằm cung cấp khả năng tiếp cận hiệu quả đối với các dịch vụ, chương trình và hoạt động của Cơ quan cho các cá nhân LEP và vạch ra các nhiệm vụ mà Cơ quan sẽ thực hiện để đáp ứng mục tiêu này. Kế hoạch sẽ được thực hiện đầy đủ tùy thuộc vào các nguồn lực tài chính sẵn có để thực hiện nó.

A. Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ Của Cơ Quan

Camille Pearson, MassHealth Legislative Director
Executive Office of Health and Human Services
1 Ashburton Place, 3rd floor
Boston, MA 02108

(617) 573-1739

Camille.pearson@mass.gov

B. Đánh Giá Nhu Cầu Tiếp Cận Ngôn Ngữ Của Cơ Quan

Ngôn Ngữ Chiếm Ưu Thế

Theo Cục Điều tra Dân số Hoa Kỳ, *Khảo sát Cộng đồng Hoa Kỳ năm 2022 Ước tính trong 1 năm*, 25% người dân ở Massachusetts nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh tại nhà.¹ Cơ quan thu thập dữ liệu ngôn ngữ viết và nói được dùng ưu tiên ở cấp Chủ hộ Gia đình khi một thành viên nộp đơn xin phúc lợi. Phương thức thu thập là tự kê khai. Dựa trên dữ liệu Điều tra Dân số Hoa Kỳ gần đây nhất và dữ liệu ngôn ngữ của Cơ quan, sau tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha là ngôn ngữ ưu tiên chiếm ưu thế trong Commonwealth, được nói bởi khoảng 10% cư dân Massachusetts và gần 14% dân số MassHealth tính đến tháng 11 năm 2023.² Tiếng Bồ Đào Nha là ngôn ngữ ưu tiên tiếp theo trong các đơn đăng ký thành viên (5.62%), tiếp theo là tiếng Trung (tiếng Quảng Đông, tiếng Quan Thoại, tiếng Đài Sơn) (1.34%), tiếng Haiti Creole (1.25%) và tiếng Việt (0.5%). Khi người nộp đơn không chỉ định một ngôn ngữ ưu tiên, hệ thống xét tính đủ điều kiện MassHealth chọn trường ngôn ngữ mặc định là tiếng Anh. **Bảng 1** thể hiện các tùy chọn ngôn ngữ được báo cáo bởi các thành viên MassHealth kể từ tháng 11 năm 2023.

Bảng 1: Ngôn ngữ viết và nói được dùng ưu tiên tại MassHealth

Ngôn ngữ	Tổng số Thành viên	Số người nói	% nói	Số người viết	% viết
Tiếng Anh	2,393,035	1,783,647	74.54	1,743,723	72.87
Tiếng Tây Ban Nha	2,393,035	342,766	14.32	365,783	15.29
Tiếng Bồ Đào Nha	2,393,035	134,503	5.62	134,344	5.61
Tiếng Trung: Quảng Đông, Quan Thoại, Đài Sơn	2,393,035	32,108	1.34	32,632	1.36
Tiếng Creole Haiti	2,393,035	29,840	1.25	40,541	1.69
Tiếng Việt	2,393,035	12,506	0.52	10,823	0.45
<i>Giải pháp Thông báo Chung (CNS) sẽ dịch các tài liệu cho người nộp đơn và thành viên sang năm ngôn ngữ không phải tiếng Anh được liệt kê ở trên.</i>					
Tiếng Cape Verde	2,393,035	12,213	0.51	6,987	0.29
Ngôn ngữ khác	2,393,035	10,496	0.44	27,051	1.13

¹ American Community Survey; S1601 | Language Spoken at Home; [trên mạng](https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25) (truy cập vào tháng 12/2023): <https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25>

² American Community Survey; S1601 | Language Spoken at Home; [trên mạng](https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25) (truy cập vào tháng 12/2023): <https://data.census.gov/table/ACSST1Y2022.S1601?t=Language%20Spoken%20at%20Home&g=040XX00US25>

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
 Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Ngôn ngữ	Tổng số Thành viên	Số người nói	% nói	Số người viết	% viết
Tiếng Ả Rập	2,393,035	8,959	0.37	10,186	0.43
Người Nga	2,393,035	5,667	0.24	6,589	0.28
Tiếng Khmer	2,393,035	3,053	0.13	3,010	0.13
Tiếng Pháp	2,393,035	2,406	0.10	2,729	0.11
Tiếng Hindi	2,393,035	1,349	0.06	1,074	0.04
Tiếng Gujarat	2,393,035	1,340	0.06	1,248	0.05
Tiếng Hàn	2,393,035	1,175	0.05	995	0.04
Tiếng Somali	2,393,035	1,089	0.05	1,270	0.05
Tiếng Bengal	2,393,035	909	0.04	1,153	0.05
Tiếng Hy Lạp	2,393,035	671	0.03	612	0.03
Tiếng Ba Lan	2,393,035	507	0.02	463	0.02
Tiếng Ý	2,393,035	441	0.02	438	0.02
Tiếng Lào	2,393,035	271	0.01	266	0.01
Tiếng Armenia	2,393,035	181	0.01	230	0.01

MassHealth thu thập và đánh giá số lượng cuộc gọi của thành viên yêu cầu sử dụng dịch vụ điện thoại hoặc thông dịch viên khác cùng với các ngôn ngữ được yêu cầu phổ biến nhất hàng tháng. Bảng 2 minh họa tổng số cuộc gọi trong sáu tháng và mức trung bình hàng tháng của các ngôn ngữ được yêu cầu nhiều nhất tính đến tháng 11 năm 2023.

Bảng 2: Tổng số và mức trung bình hàng tháng trong sáu tháng của các dịch vụ thông dịch viên phổ biến nhất tại các Trung Tâm Ghi Danh MassHealth (tính đến tháng 11 năm 2023)

Ngôn ngữ	Tổng số Cuộc gọi	Mức Trung bình Hàng tháng
Tiếng Tây Ban Nha	16,131	2,689
Tiếng Bồ Đào Nha	2,688	448
Tiếng Creole Haiti	1,566	261
Tiếng Ả Rập	285	48

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
 Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Ngôn ngữ	Tổng số Cuộc gọi	Mức Trung bình Hàng tháng
Người Nga	247	41
Tiếng Quan Thoại	189	32
Tiếng Việt	134	23
Tiếng Quảng Đông	75	13
Tiếng Creole Cabo Verde	60	10
Tiếng Campuchia/Khmer	57	10
Tất cả đáp án khác	422	70

Các Hỗ Trợ Được Yêu Cầu

Tính đến tháng 12 năm 2023, chỉ dưới 32.000 thành viên MassHealth đã yêu cầu một hoặc nhiều hỗ trợ trong đơn đăng ký của họ. Hỗ trợ hoặc dịch vụ phụ trợ phổ biến nhất được yêu cầu là bản in lớn (16%), tiếp theo là các thiết bị trợ thính (8%), TTY (4%) và ngôn ngữ ký hiệu (4%). Danh sách đầy đủ các hỗ trợ được yêu cầu có trong Bảng 3.

Bảng 3: Các thành viên hiện tại đã yêu cầu các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ có liên quan đến giao tiếp (tính đến ngày 10 tháng 12 năm 2023)

Các hỗ trợ được yêu cầu	Tổng số thành viên	Tỷ lệ phần trăm của tất cả các yêu cầu
"Yêu cầu hỗ trợ khác"	21,674	59%
Chữ in lớn	5,867	16%
Thiết bị trợ thính	2,883	8%
TDD/TTY	1,451	4%
Ngôn ngữ ký hiệu	1,401	4%
Tiếp cận giao tiếp qua dịch thời gian thực (CART)	1,251	3%
Định dạng điện tử	1,072	3%
Chuyển tiếp video	787	2%
Chữ nổi Braille	247	1%

Giao Tiếp Bằng Văn Bản

Phương thức chính mà MassHealth liên lạc với các thành viên của mình là thông qua các nền tảng đăng ký và thông báo bằng văn bản. Các thông báo chứa thông tin về tình trạng đơn đăng ký, ghi danh và phúc lợi. Nếu người nộp đơn đủ điều kiện nhận bảo hiểm MassHealth và được ghi danh vào chương trình bảo hiểm y tế thông qua ACO, chương trình bảo hiểm y tế có trách nhiệm đáp ứng nhu cầu tiếp cận ngôn ngữ.

MassHealth có đơn đăng ký trực tuyến cho những người nộp đơn dưới 65 tuổi và đủ điều kiện nhận trợ cấp vì thu nhập của họ, hiện có sẵn trên một hệ thống gọi là Health Insurance Exchange (Trao đổi Thông tin Y tế hoặc HIX). Người nộp đơn MassHealth dưới 65 tuổi đủ điều kiện nhờ thu nhập của họ có thể nộp đơn xin trợ cấp trực tuyến bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Bồ Đào Nha Brazil. Đơn đăng ký bằng giấy cho nhóm người dưới 65 tuổi có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung phồn thể và tiếng Việt. Thông báo đủ điều kiện cho những người nộp đơn này có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Haiti Creole, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể, tiếng Việt, chữ nổi braille và chữ in lớn.

MassHealth có một nền tảng đăng ký khác cho những người nộp đơn từ 65 tuổi trở lên hoặc dưới 65 tuổi và nộp đơn xin trợ cấp do khuyết tật (được gọi là MA21). Một ứng dụng trực tuyến có sẵn bằng tiếng Anh, nhưng các ứng dụng giấy có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha Brazil và tiếng Trung giản thể. Hiện tại, tất cả các thông báo đủ điều kiện được gửi đến những người nộp đơn này bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Tuy nhiên, trong năm tới, các thông báo này sẽ được chuyển sang một hệ thống mới và sẽ có sẵn bằng sáu ngôn ngữ phổ biến nhất cũng như chữ nổi Braille và chữ in lớn theo tuần tự từ tháng 10 năm 2023 đến tháng 1 năm 2025.

Ngoài ra, MassHealth đang thực hiện cập nhật trong dài hạn cho hệ thống không đủ điều kiện khác của mình, tạo ra một số thông báo nhất định cho các thành viên, chẳng hạn như ủy quyền trước, thông tin đăng ký, thông báo nhập và xuất viện, và các loại quyết định hoặc thông báo y tế khác. Những thay đổi này sẽ cho phép các thông báo được tạo thông qua MassHealth's Medicaid Management Information System (Hệ thống Thông tin Quản lý Medicaid của MassHealth hay được gọi là "MMI") được tự động chuyển đổi thành sáu ngôn ngữ phổ biến nhất và các định dạng dễ tiếp cận, chẳng hạn như chữ in lớn và chữ nổi Braille.

MassHealth đang trong quá trình tiến hành cung cấp thông báo trực tuyến trên một nền tảng mới ra mắt vào tháng 4 năm 2023 có tên MyServices. MyServices là một ứng dụng di động và cổng thông tin điện tử cho phép các thành viên xem tình trạng hội đủ điều kiện hiện tại của MassHealth hoặc Health Connector, và thông tin, tài liệu và thông báo ghi danh MassHealth. Hiện tại, thông báo về tính đủ điều kiện của HIX có sẵn dưới dạng điện tử trên MyServices. Thông báo về tính đủ điều kiện cho người nộp đơn khuyết tật và người nộp đơn từ 65 tuổi trở lên sẽ có sẵn dưới dạng điện tử trong năm tới. Một số thông báo nhất định liên quan đến phúc lợi y

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

tế và đăng ký chương trình sẽ có sẵn dưới dạng điện tử vào năm 2026. Màn hình MyServices có thể truy cập trình đọc màn hình và thông báo có sẵn dưới dạng điện tử bằng sáu ngôn ngữ: tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Haiti Creole, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể và tiếng Việt.

Đội ngũ MassHealth Operations chịu trách nhiệm triển khai các bản cập nhật cho hệ thống đủ điều kiện MA21 cho những người nộp đơn khuyết tật hoặc từ 65 tuổi trở lên, cho Medicaid Management Information System (Hệ thống Thông tin Quản lý Medicaid hay MMIS) và cho MyServices. Điều phối viên Tiếp cận Ngôn ngữ, [Camille Pearson](#), MassHealth Legislative Director (Giám đốc Lập pháp MassHealth), giám sát những cập nhật này.

MassHealth cũng đã dịch một số tài liệu có lượng truy cập lớn về tính đủ điều kiện và ghi danh sang sáu ngôn ngữ phổ biến nhất. Các tài liệu về tính đủ điều kiện và ghi danh có liên quan bao gồm, nhưng không giới hạn ở, Cẩm nang hội viên MassHealth, thông báo về tính đủ điều kiện do hệ thống tạo ra, Mẫu đơn Chỉ Định Người Đại Diện Được Ủy Quyền, Mẫu đơn Cho Phép Chia Sẻ Thông Tin, Mẫu đơn Phụ Huynh Không Giám Hộ, Cẩm nang hướng dẫn về Bảo Hiểm Y Tế cho Người Cao Niên và các ấn phẩm mô tả quyền và trách nhiệm của thành viên. Trường ngôn ngữ và loại hỗ trợ được chọn trong đơn đăng ký của thành viên được dùng để xác định thông báo nào sẽ được cung cấp bằng ngôn ngữ ưu tiên của thành viên khi có sẵn bản dịch. MassHealth cũng đang phối hợp với các nhà cung cấp bản in để đảm bảo rằng các thành viên nhận được thông báo bằng chữ nổi Braille và bản in lớn khi các thành viên chọn hỗ trợ này trong đơn đăng ký của họ.

Tất cả các thư của MassHealth được gửi kèm một tờ in rời với các khẩu hiệu đa ngôn ngữ bằng 16 thứ tiếng cho biết thông báo là quan trọng, cung cấp miễn phí dịch vụ dịch thuật cho các thông báo và trình bày tuyên bố không phân biệt đối xử. Khẩu hiệu là các tuyên bố ngắn được viết bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh cho biết hiện sẵn có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các khẩu hiệu đa ngôn ngữ có thể được tìm thấy trên trang web MassHealth tại [MassHealth Language Assistance \(Hỗ trợ Ngôn ngữ MassHealth\)](#). Nó cung cấp tuyên bố trong **Hình 1** bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Ả Rập, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Khmer, tiếng Trung, tiếng Pháp, tiếng Hy Lạp, tiếng Gujarat, tiếng Haiti Creole, tiếng Hindi, tiếng Ý, tiếng Hàn, tiếng Lào, tiếng Ba Lan, tiếng Nga, tiếng Cape Verdean Creole và tiếng Việt.

[Tuyên bố không phân biệt đối xử](#) cũng được đăng trên trang web MassHealth và tại các địa điểm thực nơi MassHealth tương tác với công chúng. Tuyên bố không phân biệt đối xử được bao gồm trong **Hình 2**. Tờ in rời nhằm tuân thủ Mục 1557 của Affordable Care Act (Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Sức khỏe Hợp túi tiền hay ACA), nghiêm cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính (bao gồm mang thai, khuynh hướng tình dục, bản dạng giới và đặc điểm giới tính).

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Hình 1: Khẩu hiệu đa ngôn ngữ sau đây được bao gồm dưới dạng tờ in rời trong mỗi giao tiếp quan trọng bằng 18 ngôn ngữ.

Thông tin từ MassHealth rất quan trọng. Nó nên được dịch ngay lập tức.

Chúng tôi có thể dịch miễn phí cho quý vị. Gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Của MassHealth để yêu cầu dịch vụ này.

Thông tin từ MassHealth cũng có sẵn ở các định dạng thay thế, chẳng hạn như chữ nổi Braille và chữ in lớn. Để nhận một bản sao ở định dạng thay thế, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số (800) 841-2900, TDD/TTY: 711.

Hình 2. Tuyên Bố Không Phân Biệt Đối Xử

MassHealth tuân thủ luật dân quyền hiện hành của liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, tôn giáo, tín ngưỡng, khuynh hướng tính dục hoặc giới tính (bao gồm bản dạng giới và định kiến giới).

MassHealth không loại trừ một ai hoặc đối xử với họ khác biệt vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, tôn giáo, tín ngưỡng, khuynh hướng tính dục hoặc giới tính (bao gồm bản dạng giới và định kiến giới).

MassHealth cung cấp

- các hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, chẳng hạn như:
 - Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ
 - Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (bản in chữ lớn, chữ nổi Braille, các định dạng điện tử có thể tiếp cận được và các định dạng khác)
- dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như
 - Thông dịch viên đủ trình độ
 - Thông tin dạng văn bản bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên lạc với chúng tôi theo số (800) 841-2900 (TDD/TTY: 711).

Nếu quý vị tin rằng MassHealth đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo một cách nào khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, tôn giáo, tín ngưỡng, khuynh hướng tính dục hoặc giới tính, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với:

Section 1557 Compliance Coordinator

1 Ashburton Place, 11th Floor
Boston, Massachusetts 02108

Điện thoại: (617) 573-1704

TTY: (617) 573-1696

Fax: (617) 889-7862

Gửi email tại: Section1557Coordinator@state.ma.us.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp hoặc qua thư bưu điện, fax hoặc email. Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn khiếu nại, Điều phối viên Tuân thủ Mục 1557 (the Section 1557 Compliance Coordinator) có thể giúp quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về quyền công dân với Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ, Văn phòng Quyền Công dân

- [bằng điện tử](#) thông qua Cổng thông tin Khiếu nại về Quyền Công dân (the Office for Civil Rights Complaint Portal);
- **qua đường bưu điện** tại
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201; hoặc
- **bằng điện thoại** theo số (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD).

Mẫu đơn khiếu nại có sẵn [tại đây](#).

Tiếp Cận Ngôn Ngữ Tại Trung Tâm Ghi Danh Masshealth, Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Của Masshealth Và Hội Đồng Điều Trần

Cơ quan này điều hành bảy Trung Tâm Ghi Danh MassHealth (MEC) ở Charlestown, Chelsea, Quincy, Springfield, Taunton, Tewksbury và Worcester. Mỗi MEC được thiết lập để phục vụ các thành viên không cần hẹn trước. Tại tất cả các địa điểm không cần hẹn trước, Cơ quan đã ký hợp đồng với Lionbridge để cung cấp dịch vụ phiên dịch theo lịch trình và không theo lịch trình cho các cá nhân LEP qua điện thoại bằng 150 ngôn ngữ và các phương ngữ khác nhau. Mỗi trung tâm không cần hẹn trước cũng có một Thông dịch viên ảo từ xa (Virtual Remote Interpreter - VRI) cho những người nộp đơn hoặc thành viên nói bằng Ngôn ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ (American Sign Language - ASL). VRI là một dịch vụ hội nghị truyền hình độc lập dành cho các thành viên cần phiên dịch ASL.

MassHealth khuyến khích các thành viên và người nộp đơn lên lịch các cuộc hẹn trực tuyến hoặc qua điện thoại bằng MassHealth Scheduler, hiện chỉ có bằng tiếng Anh, nhưng dự kiến sẽ có bằng tiếng Tây Ban Nha vào mùa xuân năm 2024.

Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Của MassHealth (CSC) có nhân viên có thể nói tiếng Tây Ban Nha và tiếng Anh và sẵn sàng xử lý các cuộc gọi từ các thành viên LEP và người nộp đơn. Một số ít các nhân viên hiện tại cũng có thể nói tiếng Haiti Creole và Bồ Đào Nha. Trong trường hợp không có nhân viên song ngữ, nhà cung cấp ngôn ngữ của CSC, Language Line Solutions, có thể được sử dụng để phiên dịch qua điện thoại. Các thành viên hoặc người nộp đơn bị điếc hoặc khiếm thính có thể tiếp cận nhiều dịch vụ phiên dịch khác nhau thông qua [MassRelay](#) hoặc đường dây điện thoại TTY độc lập.

Người nộp đơn và thành viên MassHealth có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng để phản đối quyết định của MassHealth. Mẫu đơn Yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng có sẵn bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể, tiếng Haiti Creole, tiếng Việt và bản in lớn. Tất cả các thành viên yêu cầu phiên điều trần công bằng đều có cơ hội yêu cầu thông dịch viên cho ngôn ngữ ưu tiên của họ, bao gồm phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu hoặc dịch vụ Tiếp cận giao tiếp qua dịch thời gian thực (CART), dù phiên điều trần diễn ra tại chỗ hay qua điện thoại. Cơ quan có ký hợp đồng với Interpreters & Translators ITI Inc. (ITI) cho các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ.

Giám Sát Khuyết Tật

Đối với những người nộp đơn và các thành viên MassHealth bị khuyết tật ảnh hưởng đến khả năng giao tiếp của họ, Văn Phòng Giám Sát Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Của MassHealth sẵn sàng trợ giúp tiếp cận các hỗ trợ và dịch vụ phụ trợ theo yêu cầu. Cơ quan khuyến khích người nộp đơn và các thành viên liên hệ với Văn Phòng Giám Sát Hỗ Trợ Người Khuyết Tật để biết các lựa chọn giao tiếp khác nhau hiện sẵn có. Thông tin về Văn Phòng Giám Sát Hỗ Trợ Người Khuyết Tật có thể được tìm thấy trong Cẩm Nang Hội Viên MassHealth (ACA-1), có sẵn bằng tiếng Ả Rập, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung Quốc, tiếng Haiti Creole, tiếng Khmer, tiếng Nga, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Việt, chữ nổi Braille và chữ in lớn, và trên trang [Văn Phòng Giám Sát Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Của MassHealth](#).

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Nơi liên hệ giữa Cơ quan và Khách hàng

Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Của MassHealth
(800) 841-2900, TDD/TTY: 711

Charlestown MEC
529 Main Street
Charlestown, MA 02129-0214

Chelsea MEC
45 Spruce Street
Chelsea, MA 02150

Quincy MEC
100 Hancock Street
Quincy, MA 02171

Springfield MEC
88 Industry Avenue, Suite D
Springfield, MA 01104

Taunton MEC
21 Spring Street, Suite 4
Taunton, MA 02780

Tewksbury MEC
367 East Street
Tewksbury, MA 01876

Worcester MEC
50 SW Cutoff, Suite 1A
Worcester, MA 01604

Hội Đồng Điều Trần
100 Hancock Street, 6th Floor
Quincy, MA 02171
(800) 655-0338, TTY: (800) 798-2644

Văn Phòng Giám Sát Hỗ Trợ Người Khuyết Tật Của MassHealth
ADAaccommodations@mass.gov
(617) 847-3468, TTY: (617) 847-3788

Trang web MassHealth
www.mass.gov/masshealth

C. Tài Nguyên Ngôn Ngữ

Cơ quan tham gia vào các sự kiện cộng đồng trên khắp Massachusetts và làm việc với các Cố Vấn Viên Điện Đơn Có Chứng Nhận (CAC) để giúp người nộp đơn đăng ký MassHealth. Thông dịch viên được lên lịch dựa trên nhu cầu ngôn ngữ của cộng đồng theo khuyến nghị của các trung tâm y tế cộng đồng (CHC) trong khu vực đó.

Cơ quan cũng có một Nhân Sự Quản Lý Sự Đa Dạng có vai trò giám sát việc tuân thủ [Sắc lệnh 592: Thúc Đẩy Sự Đa Dạng Của Lực Lượng Lao Động, Hòa Nhập, Cơ Hội Bình Đẳng, Không Phân Biệt Đối Xử Và Chống Phân Biệt Đối Xử](#), và việc tuân thủ với tất cả các luật liên bang và tiểu bang yêu cầu đảm bảo cơ hội bình đẳng. Nhân sự quản lý sự đa dạng chịu trách nhiệm làm việc với nhân viên MassHealth để thúc đẩy và xúc tiến tạo một môi trường làm việc đa dạng và hòa nhập, cung cấp dịch vụ văn hóa và ngôn ngữ phù hợp cho khách hàng nội bộ và bên ngoài của chúng tôi.

Quy Trình Dịch Vụ Thông Dịch Viên

Thông dịch viên là người có thể cung cấp bản dịch nói từ tiếng Anh sang ngôn ngữ đích và từ ngôn ngữ đích sang tiếng Anh. Thông dịch viên Ngôn ngữ Ký hiệu Hoa Kỳ (ASL) dịch từ văn nói tiếng Anh sang ASL và từ ASL sang văn nói tiếng Anh. Dịch vụ thông dịch được cung cấp trực tiếp hoặc qua điện thoại khi có yêu cầu. Để đảm bảo rằng Cơ quan đáp ứng nhu cầu ngôn ngữ của thành viên, Cơ quan hiện cung cấp các dịch vụ sau:

Thông Dịch Trực Tiếp

Đối với những người nộp đơn và thành viên không cần hẹn trước, dịch vụ phiên dịch bằng 150 ngôn ngữ và các phương ngữ khác nhau được cung cấp theo yêu cầu tại các văn phòng địa phương của Cơ quan thông qua nhà cung cấp của Cơ quan, Lionbridge. Nhân viên tại Trung Tâm Ghi Danh MassHealth có thể liên hệ với Lionbridge theo số (855) 759-1421 để gặp thông dịch viên bên thứ ba khi có yêu cầu của người nộp đơn hoặc thành viên. Đối với các phiên điều trần hành chính, thông dịch viên trực tiếp được cung cấp khi được yêu cầu theo hợp đồng với ITI Inc. Nhân viên điều phối các phiên điều trần hành chính thông qua Hội Đồng Điều Tràn có thể liên hệ với thông dịch viên bên thứ ba tại ITI Inc. khi được yêu cầu theo số (855) 275-0788. Phiên dịch ASL có sẵn cho những người nộp đơn và thành viên không cần hẹn trước được cung cấp thông qua Dịch vụ Chuyển tiếp Video (VRS). [Trang web MassHealth Scheduler](#) cho phép người nộp đơn và thành viên lên lịch hẹn với đại diện MassHealth. MassHealth Scheduler cung cấp các cuộc hẹn qua điện thoại và video và các tùy chọn ngôn ngữ ưu tiên, bao gồm phiên dịch ASL.

Ngoài ra, MassHealth hiển thị nổi bật các khẩu hiệu đa ngôn ngữ để thông báo cho các cá nhân về quyền có thông dịch viên miễn phí tại các địa điểm thực của MassHealth, nơi diễn ra tương tác với công chúng, bao gồm tại bảy MEC của MassHealth và trên mỗi tầng thích hợp trong tòa nhà One Ashburton ở Boston.

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Phiên Dịch Qua Điện Thoại

Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Của MassHealth cung cấp dịch vụ phiên dịch qua điện thoại cho người gọi, thông qua việc sử dụng dịch vụ đường dây ngôn ngữ do Language Line Solutions và [MassRelay](#) cung cấp, đây là một dịch vụ toàn tiểu bang Massachusetts dành cho các thành viên bị điếc và khiếm thính. Đại diện dịch vụ khách hàng của MassHealth (CSR) có một quy trình nội bộ để tiếp cận các dịch vụ thông dịch viên thông qua Language Line Solutions theo số (800) 874-9426. Nếu nhân viên cần hỗ trợ kết nối người nộp đơn hoặc thành viên với các dịch vụ MassRelay, họ có thể liên hệ với giám sát khuyết tật MassHealth theo số (617) 847-3468.

Khi một thành viên MassHealth hoặc người nộp đơn lần đầu tiên gọi dịch vụ khách hàng, một tin nhắn tự động cho phép các thành viên chọn một tùy chọn ngôn ngữ. Thông báo này luôn được phát bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha nhưng được cập nhật gần đây để thêm năm ngôn ngữ được yêu cầu nhiều nhất sau tiếng Anh (**Bảng 2**). Người gọi nói tiếng Anh và Tây Ban Nha sẽ tiếp tục thông qua menu cuộc gọi bằng ngôn ngữ mong muốn của họ, còn những ai yêu cầu một ngôn ngữ mong muốn khác sẽ tự động được kết nối với một CSR, người có thể cấp quyền sử dụng dịch vụ thông dịch miễn phí thông qua đường dây hỗ trợ ngôn ngữ.

CSR được đào tạo để thông báo trước cho các thành viên rằng họ có quyền nhận dịch vụ thông dịch miễn phí và cấp quyền sử dụng. Trong cuộc gọi, nếu CSR xác định rằng người gọi có trình độ tiếng Anh hạn chế và sẽ được phục vụ tốt hơn nếu dùng dịch vụ thông dịch qua điện thoại, CSR sẽ tiến hành cấp quyền sử dụng dịch vụ thông dịch qua điện thoại ngay lúc đó. Ngoài ra, CSR được đào tạo để sử dụng Dịch vụ Chuyển tiếp Viễn thông (TRS) và Dịch vụ Chuyển tiếp Video (VRS). Các cá nhân yêu cầu thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu Mỹ (ASL) cũng có thể liên hệ với MassHealth Disability Accommodation Ombudsman để được hỗ trợ.

Các cá nhân có mặt cùng người có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP), chẳng hạn như gia đình, thường không làm thông dịch viên ngoại trừ trong trường hợp khẩn cấp hoặc theo yêu cầu cụ thể của người LEP muốn một người lớn có mặt làm thông dịch viên của họ.

Dịch vụ dịch thuật

Dịch thuật viên chuyên văn bản được viết bằng ngôn ngữ này sang văn bản được viết bằng ngôn ngữ khác. Các ấn phẩm của Cơ quan được dịch từ tiếng Anh sang các ngôn ngữ viết khác theo hợp đồng với Language Link, một dịch vụ của [Center for Health Impact](#) (Central Massachusetts Area Health Education Center).

Người nộp đơn và thành viên MassHealth có thể dùng các dịch vụ dịch thuật bằng cách gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng, theo số (800) 841-2900, TDD/TTY: 711. Nhân viên MassHealth có thể liên hệ với Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của MassHealth, Camille Pearson, để biết thông tin về các văn bản đã được dịch.

Để giao tiếp với nhiều thành viên và người nộp đơn hơn bằng ngôn ngữ viết họ mong muốn, MassHealth đã bắt đầu chuyển đơn đăng ký và thông báo về tính đủ điều kiện sang

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Common Notice Solution (CNS), một hệ thống thông báo tập trung có thể gửi thông báo do hệ thống tạo bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ sau:

- Tiếng Tây Ban Nha
- Tiếng Bồ Đào Nha (Brazil)
- Tiếng Trung giản thể
- Tiếng Creole Haiti
- Tiếng Việt.

Dịch tài liệu quan trọng

Văn Phòng Phụ Trách về Dân Quyền thuộc Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ định nghĩa các tài liệu quan trọng là “các tài liệu ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận, duy trì, chấm dứt hoặc loại trừ khỏi các dịch vụ hoặc phúc lợi của chương trình của người nhận”.³

Ví dụ về các tài liệu quan trọng bao gồm

- Mẫu đơn đăng ký
- Mẫu đơn chấp thuận
- Mẫu đơn khiếu nại hoặc phản nản
- Các tài liệu phải được cung cấp theo luật định
- Các mẫu đơn có khả năng ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe
- Thư hoặc thông báo liên quan đến tính hội đủ điều kiện nhận phúc lợi
- Thư hoặc thông báo liên quan đến quyền và việc giảm, từ chối hoặc chấm dứt các dịch vụ hoặc phúc lợi hoặc có yêu cầu người LEP trả lời
- Thông báo cho các cá nhân LEP về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí hiện có

Danh sách các tài liệu quan trọng của MassHealth có thể được liên tục sửa đổi, nhưng quý vị có thể tìm xem dưới đây trong **Bảng 4**. Gần như mọi tài liệu đã được dịch sang tiếng Tây Ban Nha, và hầu hết trong số đó đã hoặc sẽ được dịch sang các ngôn ngữ phổ biến kế tiếp, bao gồm tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể, tiếng Creole Haiti, tiếng Việt, chữ nổi và chữ in lớn, như một phần của CNS đang được liên tục triển khai cho đến năm 2026. Thông báo sẽ được gửi bằng ngôn ngữ mong muốn của người nộp đơn nêu trong đơn đăng ký, nếu có.

Bảng 4: Trạng thái dịch thuật của các tài liệu quan trọng

Tài liệu quan trọng	Ngôn ngữ hiện tại
Thư về tính đủ điều kiện được gửi bởi HIX hoặc MA-21	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể, tiếng Creole Haiti, tiếng Việt

³ U.S. Department of Health and Human Services (HHS), Civil Rights FAQ, truy cập [trên mạng](https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/faqs/index.html#:~:text=%22Vital%20documents%22%20are%20generally%20documents%20that%20affect%20access,exclusion%20from%20a%20recipient%E2%80%99s%20program%20services%20or%20benefits.) (tháng 12/2023): <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/faqs/index.html#:~:text=%22Vital%20documents%22%20are%20generally%20documents%20that%20affect%20access,exclusion%20from%20a%20recipient%E2%80%99s%20program%20services%20or%20benefits.>

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
 Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Tài liệu quan trọng	Ngôn ngữ hiện tại
Mẫu Đơn Yêu Cầu Phiên Dịch Trần Công Bằng	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể, tiếng Creole Haiti, tiếng Việt
Đơn Chỉ Định Người Đại Diện Được Ủy Quyền Của MassHealth	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể, tiếng Creole Haiti, tiếng Việt
Đơn Cho Phép Chia Sẻ Thông Tin Của MassHealth	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể, tiếng Creole Haiti, tiếng Việt
Đơn Xin Chương Trình Tiết Kiệm Medicare (MHBI)	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể, tiếng Creole Haiti, tiếng Việt
Mẫu Đơn Phụ Huynh Không Giám Hộ	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể, tiếng Creole Haiti, tiếng Việt
Đơn Xin Bảo Hiểm Y Tế Cho Người Cao Niên Và Những Người Cần Dịch Vụ Chăm Sóc Dài Hạn (SACA-2, Đơn dành cho người cao niên)	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Bồ Đào Nha Brazil, tiếng Trung giản thể
Đơn Xin Bảo Hiểm Y Tế Và Nha Khoa Của Massachusetts Và Trợ Giúp Trả Chi Phí (ACA-3, Đơn đăng ký thành viên)	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Trung giản thể, tiếng Việt
Tiếp Cận Bảo Hiểm Y Tế Do Chủ Lao Động Tài Trợ	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Chứng Thệ Xác Minh Nơi Cư Trú Tại Massachusetts	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Chứng Thệ Xác Minh Không Có Thu Nhập	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Đơn Xin Miễn Hoặc Giảm Phí Bảo Hiểm MassHealth	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Đơn Chứng Thực Xác Minh Thu Nhập	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Giấy Cho Phép Tiết Lộ Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Đơn Yêu Cầu Thông Tin Tài Chính	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Phụ Lục Chăm Sóc Dài Hạn	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Tài liệu quan trọng	Ngôn ngữ hiện tại
Phản Bổ Sung Về Khuyết Tật Người Lớn Của MassHealth	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Đơn Đánh Giá Tài Sản Của MassHealth Để Xác Định Tính Đủ Điều Kiện Tham Gia MassHealth	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Phản Bổ Sung Về Khuyết Tật Trẻ Em Của MassHealth	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Đơn Cập Nhật Công Việc Của MassHealth	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Phụ Lục Trợ Giúp Việc Chăm Sóc Cá Nhân	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Đơn Đăng Ký Chương Trình Trợ Cấp Lệ Phí Bảo Hiểm	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Chứng Minh Thu Nhập Từ Hoạt Động Tự Kinh Doanh	Tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha
Mẫu Đơn Tuân Thủ Trợ Cấp Lệ Phí Bảo Hiểm	Tiếng Anh
Mẫu Đơn Trợ Cấp Lệ Phí Bảo Hiểm EFT	Tiếng Anh

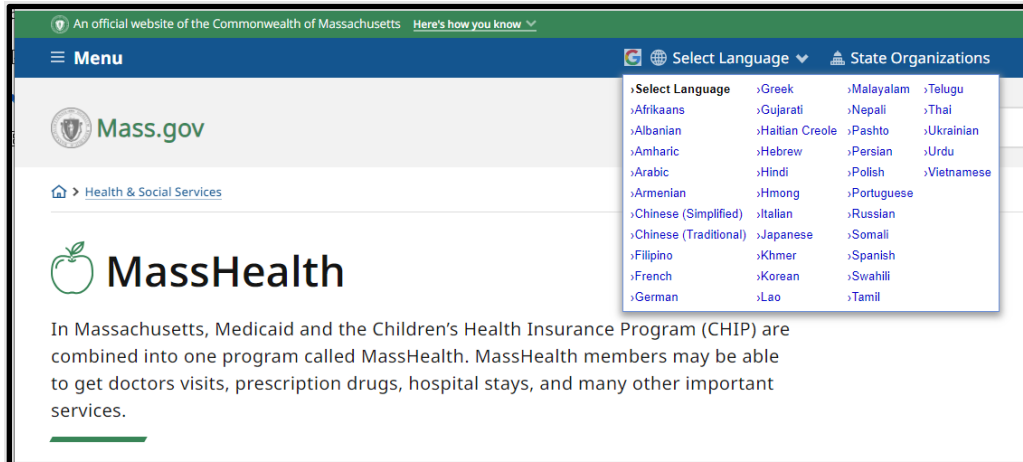
Đối với các tài liệu quan trọng chưa được dịch cho các thành viên, Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth có thể giúp đỡ theo yêu cầu theo số (800) 841-2900, TDD/TTY: 711. MassHealth bao gồm một mẫu đơn (UNIV-14) với các khẩu hiệu đa ngôn ngữ và một tuyên bố không phân biệt đối xử với mọi thông tin liên lạc hoặc ấn phẩm quan trọng được gửi đến các thành viên và người nộp đơn như được mô tả trong Phần IV. B. cho **Giao tiếp bằng văn bản**. Văn bản tiếng Anh của các khẩu hiệu này có trong **Hình 1** và giúp người nói các ngôn ngữ được bao gồm biết về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí hiện có.

Trang web MassHealth

[Trang web MassHealth](#) là một công cụ hữu ích để cung cấp thông tin cho thành viên trong thời gian thực. Tất cả các trang web mass.gov đều có tùy chọn “Select Language” (Chọn ngôn ngữ) trong menu ở đầu trang. Bằng cách chọn tiện ích này, khách truy cập vào trang web có thể dịch nội dung sang bất kỳ ngôn ngữ nào trong số 37 ngôn ngữ, như được minh họa trong **Hình 3** bên dưới.

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Hình 3: Ảnh chụp màn hình trang web MassHealth và các ngôn ngữ có thể dịch sang



Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Trang web dành cho văn bản Không Phân Biệt Đối Xử Và Hỗ Trợ Ngôn Ngữ bao gồm trong **Hình 4**

Hình 4: Trang web dành cho văn bản Không Phân Biệt Đối Xử Và Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

Thông tin từ MassHealth rất quan trọng. Nó nên được dịch ngay lập tức.

Chúng tôi có thể dịch miễn phí cho quý vị. Gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Của MassHealth để yêu cầu dịch vụ này.

Thông tin từ MassHealth cũng có sẵn ở các định dạng thay thế, chẳng hạn như chữ nổi Braille và chữ in lớn. Để nhận một bản sao ở định dạng thay thế, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số (800) 841-2900, TDD/TTY: 711



Quý vị cũng có thể dễ dàng dịch thông tin trên trang web này hoặc bất kỳ trang web nào của Mass.gov bằng cách sử dụng nút **“Select Language”** kể trên. Nút **“Select Language”** sẽ dịch nội dung sang bất kỳ ngôn ngữ nào được liệt kê.

Sau đó, các thành viên có thể nhấp vào một số ngôn ngữ nhất định được dùng ở Massachusetts để xem bản dịch của văn bản trên. Trong **Bảng 5** bên dưới là cách chúng xuất hiện trên trang web.

Bảng 5: Các ngôn ngữ có bản dịch trên trang [Hỗ Trợ Ngôn Ngữ](#) MassHealth

Español (Tiếng Tây Ban Nha)	Português (Tiếng Bồ Đào Nha Brazil)	简体中文 (Tiếng Trung phồn thể) 繁體中文 (Tiếng Trung giản thể)	Kreyòl Ayisyen (Tiếng Creole Haiti)
Tiếng Việt (Vietnamese)	Русский (Tiếng Nga)	العربية (Tiếng Ả Rập)	ខ្មែរ (Tiếng Khmer)
Français (Tiếng Pháp)	Italiano (Tiếng Ý)	한국어 (Tiếng Hàn)	λληνικά (Tiếng Hy Lạp)
Polski (Tiếng Ba Lan)	हिंदी (Tiếng Hindi)	ગુજરાતી (Tiếng Gujarat)	ພາສາລາວ (Tiếng Lào)

Tài nguyên đăng ký và ghi danh trực tuyến của MassHealth

Ngoài ra, thị trường bảo hiểm y tế và nha khoa của tiểu bang - Massachusetts Health Connector - sử dụng một đơn đăng ký duy nhất cho phép mọi người đăng ký MassHealth, Health Safety Net, Children's Medical Security Plan, và bảo hiểm y tế thương mại được trợ cấp và không được trợ cấp (trang web [Massachusetts Health Connector](#)). Đơn đăng ký có tùy chọn để người dùng xem và đăng ký trực tuyến bằng tiếng Tây Ban Nha và tiếng Bồ Đào Nha Brazil. Khi người nộp đơn được xem là đủ điều kiện nhận bảo hiểm, họ có thể truy cập trang web MassHealth Choices để được hỗ trợ tìm hiểu về các lựa chọn chương trình bảo hiểm y tế và ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế qua mạng. Trang web này hỗ trợ tiếng Tây Ban Nha.

D. Khả năng tiếp cận

MassHealth mong muốn tạo ra tài liệu bằng ngôn ngữ đơn giản. Mục đích của cách tiếp cận này là giao tiếp để bất kỳ ai cũng có thể hiểu tài liệu ngay lần đầu tiên đọc hoặc nghe qua. Tài liệu được sắp xếp sao cho thông tin quan trọng nhất được ưu tiên trước. MassHealth cũng muốn đảm bảo rằng các tài liệu có thể được đọc bởi một công cụ đọc màn hình cho những người khiếm thị bằng cách đăng cả phiên bản PDF và Word của mỗi tài liệu lên trang web. PDF là phiên bản có thể in, thường bao gồm các tính năng được thiết kế, chẳng hạn như mẫu đơn với các ô có thể điền vào, cũng như logo hoặc ảnh. Phiên bản Word tương thích với công cụ đọc màn hình và công nghệ hỗ trợ khác, và có thể không bao gồm tất cả yếu tố thiết kế của PDF.

E. Tham vấn các bên liên quan

Cơ quan liên tục tham vấn với các nhóm bên liên quan khác nhau, bao gồm các luật sư và tổ chức cộng đồng để cải thiện khả năng tiếp cận ngôn ngữ cho các thành viên và đã kết hợp nhiều khuyến nghị vào chương trình này. MassHealth sẽ tiếp tục thu thập ý kiến đóng góp về chương trình này và cập nhật quy trình, dịch vụ dịch thuật và thông dịch, cũng như phương pháp chăm sóc khách hàng theo phản hồi do các bên liên quan cung cấp. MassHealth hiện đang tập hợp một Hội Đồng Cố Vấn Thành Viên bao gồm các thành viên hiện tại và sẽ thu thập ý kiến phản hồi của nhóm các bên liên quan về chương trình này. Cơ quan muốn cảm ơn những đối tác đã đóng góp nhiều ý kiến sâu sắc giúp định hình các chính sách và thủ tục tốt hơn cho các thành viên LEP và những người nộp đơn được Cơ quan phục vụ.

F. Đào tạo nhân viên

Đào tạo nâng cao nhận thức về tính đa dạng là bắt buộc đối với tất cả nhân viên chăm sóc khách hàng. MassHealth cũng truyền đạt thông tin này đến nhân viên tại chức bằng cách sử dụng các bản tin cập nhật hàng tuần của MEC. Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Cơ quan được đăng trên trang web [MassHealth](#).

G. Thông báo cho công chúng

Ngoài nằm trong thông báo của MassHealth, các khẩu hiệu đa ngôn ngữ được đặt tại bất kỳ nơi nào mở cửa cho công chúng trong Trung Tâm Ghi Danh của MassHealth và ở mỗi tầng lầu thích hợp trong tòa nhà One Ashburton ở Boston. [Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ](#) hiện tại cũng được đăng trên trang web MassHealth.

H. Giám sát bởi Cơ quan

Cơ quan liên tục xem xét liệu nhu cầu của các nhóm LEP có được đáp ứng hay không. Cơ quan chủ yếu giám sát khả năng tiếp cận với các nhóm LEP bằng cách thu thập dữ liệu liên quan đến thành phần của tổng lượng hồ sơ nhận được để:

- 1) dẫn dắt các quyết định tuyển dụng liên quan đến nhu cầu nhân sự song ngữ, và
- 2) xác định tài liệu cần được dịch sang những ngôn ngữ nào.

Từ nay về sau, Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Cơ quan sẽ sử dụng thông tin trên cũng như bất kỳ thông tin nào nhận được từ các nguồn khác, chẳng hạn như khiếu nại thông qua thủ tục Khiếu Nại Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ được mô tả dưới đây, để xác định xem các nhóm LEP có đang nhận được quyền truy cập hữu ích vào các chương trình và dịch vụ của Cơ quan hay không.

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

I. Khiếu nại

Thủ tục Khiếu Nại Về Tiếp Cận Ngôn Ngữ

Người nộp đơn và thành viên MassHealth có thể nộp đơn khiếu nại với Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn Ngữ của Cơ quan hoặc với Văn Phòng Tiếp Cận Và Cơ Hội nếu tin rằng họ đã bị từ chối các phúc lợi của chương trình này. Đơn khiếu nại phải được nộp trong vòng sáu tháng kể từ lúc bị từ chối như trong cáo buộc.

Để nộp đơn khiếu nại với Điều Phối Viên Tiếp Cận Ngôn ngữ của MassHealth, hãy gửi đơn khiếu nại bằng chữ viết đến:

Camille Pearson, MassHealth Legislative Director
Executive Office of Health and Human Services
1 Ashburton Place, 3rd Floor
Boston, MA 02108

(617) 573-1739

Camille.pearson@mass.gov

Để nộp đơn khiếu nại với Văn Phòng Tiếp Cận Và Cơ Hội, vui lòng gửi đơn khiếu nại bằng chữ viết cho:

Office of Access and Opportunity
Attn: Yarlennys Villaman—Office of the Governor
State House, Room 280
Boston, MA 02133

Yarlennys.k.villaman@mass.gov

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

V. Phê duyệt



22/02/2024

Mike Levine
Trợ lý thư ký của MassHealth

Tháng/Ngày/Năm



01/03/2024

Kathleen E. Walsh, Thư ký
Executive Office of Health and Human Services

Tháng/Ngày/Năm

Phụ lục:

Nơi liên hệ bổ sung & Dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp

Nơi liên hệ

Các phòng ban được liệt kê trong phụ lục này đều có dịch vụ thông dịch qua điện thoại. Ngoài ra, Ban Trợ Cấp Lệ Phí Bảo Hiểm (PAU) của Trường Đại học Y khoa Massachusetts Chan (UMass Chan), Ban Điều Phối Phúc Lợi Năng Cao (ECOB) và Chương Trình Nâng Cao Điều Kiện Nhận Medicare (MEEP) có nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha để trợ giúp các cuộc gọi bằng tiếng Tây Ban Nha.

Khi nhân viên nói tiếng Tây Ban Nha không có mặt tại bất kỳ phòng ban nào, hoặc nếu thành viên yêu cầu một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Tây Ban Nha, các phòng ban sẽ sử dụng dịch vụ thông dịch qua điện thoại được xác định dưới đây. Nhân viên đại diện chương trình gọi cho dịch vụ thông dịch với thành viên đang gọi đến và thông báo cho đường dây dịch vụ về ngôn ngữ cần thiết. Mỗi đường dây dịch vụ thông dịch từ 150 đến 350 ngôn ngữ.

Ban Thu Hồi Di Sản (ERU)

Phòng ban này chịu trách nhiệm xác định tài sản và thu hồi các dịch vụ y tế do MassHealth chi trả thay mặt cho những người nhận Medicaid.

- Địa chỉ email: ERU@umassmed.edu
- Số điện thoại của ban: (800) 754-1864
- Dịch vụ thông dịch qua điện thoại: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Địa chỉ nhận thư:

Estate Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Ban Xác Minh Và Thu Hồi Tài Sản Thế Chấp (LVRU)

Phòng ban này chịu trách nhiệm về các khoản thu hàng năm, thu hồi tài sản thế chấp và xác minh tài sản cho những người nộp đơn xin trợ cấp chăm sóc dài hạn.

- Địa chỉ email: LVRU@umassmed.edu
- Số điện thoại của ban: (800) 754-1864
- Dịch vụ thông dịch qua điện thoại: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Địa chỉ nhận thư:

Lien Verification and Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Ban Thu Hồi Tổn Thất (CRU)

Phòng ban này có trách nhiệm xác định các bên thứ ba cần chi trả do có trách nhiệm pháp lý về tổn thất của người khiếu nại/người nhận. Các loại tổn thất bao gồm tai nạn ô tô, sơ suất y tế, bồi thường cho người lao động và trách nhiệm chung.

- Địa chỉ email: CasualtyRecoveryUnit@umassmed.edu
- Số điện thoại của ban: (800) 754-1864
- Dịch vụ thông dịch qua điện thoại: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Địa chỉ nhận thư:

Casualty Recovery Unit
PO Box 15205
Worcester, MA 01615-0205

Ban Trợ Cấp Lệ Phí Bảo Hiểm (PAU)

Phòng ban này chịu trách nhiệm điều tra khả năng tiếp cận bảo hiểm y tế từ chủ lao động hoặc nhóm tài trợ đủ điều kiện cho các thành viên MassHealth hội đủ điều kiện và giám sát các khoản thanh toán hỗ trợ phí bảo hiểm cho thành viên.

UMass Chan PAU

- Địa chỉ email: PremiumAssistance@umassmed.edu
- Số điện thoại của ban: (800) 462-1120
- Dịch vụ thông dịch qua điện thoại: Lionbridge: (855) 367-5339
- Địa chỉ nhận thư:

Premium Assistance Unit
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schrafft Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

Accenture PAU

- Địa chỉ email: MassPremiumAssistance@accenture.com
- Số điện thoại của ban: (800) 862-4840
- TDD/TTY: 711
- Dịch vụ thông dịch qua điện thoại: Language Line: (844) 641-0180
- Địa chỉ nhận thư:

MassHealth Premium Assistance Unit
519 Somerville Ave., #372
Somerville, MA 02143

Ban Điều Phối Phúc Lợi Nâng Cao (ECOB)

Phòng ban này giúp các thành viên MassHealth có bệnh tình phức tạp và gia đình của họ qua việc phối hợp chăm sóc bằng cách xác định các phúc lợi có sẵn từ các công ty bảo hiểm tư nhân và điều phối các dịch vụ với MassHealth. Phòng ban này cũng có thể giúp đỡ với quy trình đăng ký MassHealth, Trợ Cấp Lệ Phí Bảo Hiểm và COBRA.

- Địa chỉ email: ECOB@umassmed.edu
- Số điện thoại của ban: (800) 462-1120, chọn số 5
- Dịch vụ thông dịch qua điện thoại: Lionbridge: (855) 367-5339
- Địa chỉ nhận thư:

Enhanced Coordination of Benefits
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schrafft Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

Ban Trách Nhiệm Của Bên Thứ Ba (TPL ID and Recovery)

Phòng ban này xác định và xác minh các nguồn tài nguyên về trách nhiệm của bên thứ ba cho thành viên MassHealth. Chịu trách nhiệm duy trì cơ sở dữ liệu MassHealth và cập nhật thông tin bảo hiểm thương mại mới nhất cho tất cả thành viên MassHealth.

- Địa chỉ email: MassHealthTPL@accenture.com
- Số điện thoại của ban: (888) 628-7526
- TDD/TTY: 711
- Dịch vụ thông dịch qua điện thoại: Language Line: (844) 641-0180
- Địa chỉ nhận thư:

MassHealth Third Party Liability
519 Somerville Ave., #372
Somerville, MA 02143

Chương Trình Nâng Cao Điều Kiện Nhận Medicare (MEEP)

Phòng ban này tìm kiếm thông tin bảo hiểm Medicare cho các thành viên MassHealth và quản lý Chương Trình Tiết Kiệm Medicare. Họ cũng giúp các thành viên đủ điều kiện đăng ký Medicare.

- Số điện thoại của ban: (800) 462-1120
- TDD/TTY: 711
- Dịch vụ thông dịch qua điện thoại: Propio Language Services: (800) 514-9237
- Địa chỉ nhận thư:

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Medicare Eligibility Enhancement Programs
UMass Chan Medical School
529 Main Street, 3rd Floor
Schrafft Center, Suite 320
Charlestown, MA 02129-1125

Dịch Vụ Đánh Giá Khuyết Tật UMass Chan

Phòng ban này cung cấp dịch vụ ngôn ngữ cho những người nộp đơn MassHealth đăng ký xin xác định khuyết tật MassHealth.

- Số điện thoại miễn phí chính: (800) 888-3420
- TTY: (866) 693-1390
- Dịch vụ thông dịch qua điện thoại: Language Line: (800) 874-9426
- Nơi liên hệ chính cho các dịch vụ của người nộp đơn:

Kathleen Nichols, Client Services Manager
333 South Street
Shrewsbury, MA 01545
(774) 455-8293
Kathleen.Nichols@umassmed.edu

Các Tổ Chức Chăm Sóc Có Điều Quản Theo Hợp Đồng Của MassHealth (MCO)

Tufts Health Together

www.tuftshealthplan/together.com

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 257-1985 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 257-1985 (TTY: 711)

WellSense Essential MCO

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-essential-mco

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 566-0010 (TTY: (800) 421-1220)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 217-3501 (TTY: 711)

Các Chương Trình Cộng Tác Chăm Sóc Có Uy Tín Theo Hợp Đồng Của MassHealth

Be Healthy Partnership

www.behealthypartnership.org

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (800) 786-9999 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (800) 495-0086 (TTY: 711)

Berkshire Fallon Health Collaborative

www.fallonhealth.org/Berkshires

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (855) 203-4660 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 877-7184 (TTY: 711)

East Boston Neighborhood Health WellSense Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/east-boston-neighborhood-health-wellsense-alliance

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 217-3501 (TTY: 711)

Fallon 365 Care

www.fallonhealth.org/365care

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (855) 508-3390 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 877-7182 (TTY: 711)

Fallon Health – Atrius Health Care Collaborative

<https://fallonhealth.org/en/atriushealth>

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (866) 473-0471 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 777-1207 (TTY: 711)

Mass General Brigham Health Plan with Mass General Brigham ACO

<https://massgeneralbrighamhealthplan.org/mgb-aco>

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (800) 462-5449 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (844) 451-3519

Tufts Health Together with Cambridge Health Alliance (CHA)

www.tuftshealthtogether.com/CHA

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 257-1985 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 257-1985

Tufts Health Together with UMass Memorial Health

tuftshealthplan.com/public-plan/umass-memorial-health/home

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 257-1985

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 257-1085

WellSense Beth Israel Lahey Health (BILH) Performance Network

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-bilh-performance-network

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Boston Children's ACO

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-boston-childrens-aco

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Care Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-care-alliance

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Community Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-community-alliance

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 217-3501 (TTY: 711)

WellSense Mercy Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-mercy-alliance

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 217-3501
(TTY: 711)

WellSense Signature Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-signature-alliance

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 217-3501
(TTY: 711)

WellSense Southcoast Alliance

www.wellsense.org/plans/medicaid/ma/masshealth/wellsense-southcoast-alliance

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (888) 566-0010 (TTY: 711)

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (888) 217-3501
(TTY: 711)

**Các Chương Trình Cộng Tác Chăm Sóc Chính Có Uy Tín Theo Hợp Đồng
Của MassHealth**

Community Care Cooperative

www.c3aco.org

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (866) 676-9926

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (800) 495-0086
(TTY: (877) 509-6981)

Steward Health Choice

www.stewardhealthchoice.org/massachusetts

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng: (855) 860-4949

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (800) 495-0086
(TTY: (877) 509-6981)

Các Chương Trình Bảo Hiểm One Care Theo Hợp Đồng Của MassHealth

Commonwealth Care Alliance

www.commonwealthonecare.org/

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (866) 610-2273

MassRelay (TRS): 711, dành cho người điếc, khiếm thính hoặc khuyết tật nói

Tufts Health Unify

www.tuftshealthplan.com/member/tufts-health-unify/home

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (855) 393-3154 (TTY: 711)

Chương Trình Y Sĩ Chăm Sóc Chính (PCC) MassHealth

Phòng Dịch Vụ Thành Viên: (800) 841-2900, TDD/TTY: 711

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Và Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện: (800) 495-0086

(TTY: (617) 790-4130)

Tổ Chức Cộng Tác Sức Khỏe Hành Vi Massachusetts (MBHP)

Số điện thoại của Trung Tâm Gắn Kết Thành Viên: (800) 495-0086

Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện Cho Người Cao Niên (PACE)

Elder Service Plan of Cambridge Health Alliance

www.challiance.org/esp/elder-service-plan.aspx

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (617) 575-5850 (TTY: 711)

Neighborhood PACE

<https://neighborhoodpace.org/pe/>

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (617) 568-6377 (TTY: (800) 439-0183)

Elder Service Plan of Harbor Health Services, Inc.

www.elderserviceplan.org/

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (617) 533-2400 (TTY: (617) 533-2404)

Element Care

www.elementcare.org/

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (877) 803-5564 (TTY: 711)

Fallon Health-Summit ElderCare

www.summiteldercare.org/

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (877) 837-9009 (TTY: 711)

Mercy LIFE

<http://mymercy LIFE.com/>

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (413) 748-7223 (TTY: (800) 439-2370)

Serenity Care

www.serenitypace.org/

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (413) 241-6321 (TTY: (413) 734-5440)

Upham's Corner Health Center Elder Service Plan

<http://uphamselderserviceplan.org/>

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (617) 288-0970 (TTY: 711)

Chương Trình Chăm Sóc Người Cao Niên Tùy Chọn (SCO)

Commonwealth Care Alliance SCO

<http://commonwealthcaresco.org/>

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (866) 610-2273 (TTY: 711)

Fallon Health NaviCare

<http://fchp.org/find-insurance/navicare.aspx>

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (877) 790-4971 (TTY dùng TRS Relay 711)

Senior Whole Health

www.seniorwholehealth.com/

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (888) 566-3526 (TTY: 711)

Tufts Health Plan Senior Care Options

<https://tuftshealthplan.com/provider/our-plans/tufts-health-plan-senior-care-options>

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (800) 279-9022 (TTY: 711)

UnitedHealthcare Senior Care Options

www.uhc.com/communityplan/massachusetts/plans/medicare/2024/senior-care-options-hmo-snp

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ
Văn phòng Medicaid
Tháng 1 năm 2024 – Tháng 12 năm 2025

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (844) 812-5967 (TTY: 711)

BMC HealthNet Plan Senior Care Options

www.seniorsgetmore.org/

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (855) 833-8124 (TTY: 711)

Chương Trình Nha Khoa Của MassHealth Và Health Safety Net

Dịch vụ chăm sóc khách hàng: (800) 207-5019

TTY: (800) 466-7566

Địa chỉ:

MassHealth
PO Box 2906
Milwaukee, WI 53201-2906

Kết thúc LAP