

CHƯƠNG TRÌNH Y SĨ CHĂM SÓC CHÍNH

**CẨM NANG HƯỚNG
DẪN THÀNH VIÊN**

**TRỢ GIÚP VỀ CÁC PHÚC LỢI CÓ
TRONG CHƯƠNG TRÌNH BẢO
HIỂM Y TẾ CỦA QUÝ VỊ**





Trong trường hợp khẩn cấp, quý vị có thể đến bất kỳ bệnh viện nào. Quý vị không cần lo lắng mình đang có chương trình bảo hiểm y tế nào.

Đối với trường hợp khẩn cấp về y tế, hãy gọi 911.

Đối với trường hợp cần cấp cứu về sức khỏe tâm thần, hãy gọi hoặc nhắn tin cho Đường dây Trợ giúp Sức khỏe Hành vi MA theo số (833) 773-2445.

Chúng tôi có thể nói ngôn ngữ của quý vị.

Nếu quý vị cần trợ giúp từ thông dịch viên hoặc phiên dịch viên, xin vui lòng gọi Trung Tâm Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng của MassHealth.

Trung Tâm Dịch Vụ Chăm
Sóc Khách Hàng Của
MassHealth

(800) 841-2900,
TDD/TTY: 711

Nội dung

1. Chào đón quý vị!	1	4. Phúc lợi của quý vị.	12
Những điều quan trọng quý vị nên biết.	1	Làm thế nào để được nhận phúc lợi	12
2. Tư cách thành viên Chương Trình PCC của MassHealth . . 6	6	Di chuyển đi lại	13
MassHealth là gì?	6	Tiền đồng trả.	13
Chương Trình PCC là gì?.	6	Chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu	13
Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ của Chương Trình PCC.	6	Dịch vụ nào không cần giấy giới thiệu?.	14
Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của Chương Trình PCC	7	Giấy cho phép trước.	14
Các dịch vụ ngoài mạng lưới.	7	Nếu quý vị nhận được một hóa đơn cho các dịch vụ	18
Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình	8	5. Y sĩ chăm sóc chính của quý vị	19
Khi quý vị đi du lịch.	8	Y sĩ chăm sóc chính là gì?	19
Luôn cập nhật thông tin về nhà cung cấp dịch vụ của quý vị	9	Nhà cung cấp là PCC	19
Nếu quý vị nhận các phúc lợi khác ngoài MassHealth	9	Cuộc hẹn đầu tiên của quý vị với PCC mới	20
Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.	10	Lịch khám khi mang thai.	21
3. Thẻ căn cước MassHealth của quý vị	11	Lịch khám cho trẻ sơ sinh và trẻ em (dưới 21 tuổi)	21
MassHealth sẽ gửi cho quý vị thẻ căn cước MassHealth	11	Gọi PCC trước tiên khi quý vị bị bệnh, trừ khi đó là trường hợp cần cấp cứu	21
Quý vị bị mất thẻ căn cước MassHealth?	11	Chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu	22
		Thay đổi PCC của quý vị.	22

6. Chăm sóc sức khỏe của quý vị	23	9. Dịch vụ quản lý chăm sóc. . .	33
Cấp cứu và chăm sóc		Chương trình Quản lý Chăm	
khẩn cấp	23	sóc Tích hợp	33
Đặt lịch hẹn khi quý vị cần. . .	25	Chương trình Quản lý Hồ Sơ	
Cuộc hẹn chăm sóc y tế.	25	Cộng Đồng	34
Các cuộc hẹn chăm sóc sức		10. Dịch vụ thai sản và kế hoạch	
khỏe hành vi (sức khỏe tâm		hóa gia đình	35
thần và rối loạn sử dụng		Chăm sóc thai sản	35
chất gây nghiện)	26	Đặt lịch hẹn với PCC, bác sĩ sản	
Sống khỏe mạnh.	26	khoa/phụ khoa (OB/GYN) hoặc	
Bảo hiểm thuốc men	27	y tá hộ sinh của quý vị	35
7. Dịch vụ sức khỏe răng miệng/		Dịch vụ hỗ trợ thai phụ.	36
nha khoa	28	Thai kỳ và sức khỏe răng	
Dịch vụ cho trẻ em (thành viên		miệng	36
dưới 21 tuổi)	28	Em bé mới của quý vị.	36
Dịch vụ dành cho người lớn		Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình	37
(thành viên từ 21 tuổi trở lên) .	29	11. Dịch vụ cho trẻ em	38
Cách tìm nha sĩ	29	Khám dự phòng và kiểm tra	
8. Chăm sóc sức khỏe hành vi .	30	sức khỏe cho tất cả trẻ em . . .	38
Tìm nhà cung cấp dịch vụ sức		Dịch vụ Chẩn đoán và Tầm soát	
khỏe hành vi (sức khỏe tâm		Chăm sóc Sức khỏe Nhi khoa	
thần và rối loạn sử dụng chất		Dự phòng cho các thành viên	
gây nghiện)	30	đã ghi danh vào MassHealth	
Bảo hiểm dịch vụ sức khỏe		Family Assistance	39
hành vi (sức khỏe tâm thần		Dịch vụ Tầm soát, Chẩn đoán	
và rối loạn sử dụng chất gây		và Điều trị Sớm và Định kỳ	
ngihten) của quý vị.	30	cho các thành viên đã ghi danh	
Chuyên gia đồng đẳng được		vào MassHealth Standard hoặc	
chứng nhận.	30	CommonHealth	40
Trung Tâm Gắn Kết Thành		Dịch vụ can thiệp sớm cho	
Viên MBHP	31	trẻ em có vấn đề về tăng trưởng	
		hoặc phát triển	41

12. Bản chỉ thị chăm sóc y tế. . .	42	15. Thông báo về các nguyên tắc bảo vệ quyền riêng tư.	57
Ủy quyền chăm sóc y tế.	42		
Di nguyện khi còn sống.	42	16. Để báo cáo hành vi gian lận bị nghi ngờ	58
13. Quyền lợi của thành viên . .	43		
My Ombudsman (Chương Trình Giám Sát Quyền Lợi Của Thành Viên)	43		
Thanh Tra Viên Dành Cho Tổ Chức Cộng Tác Sức Khỏe Hành Vi Massachusetts (MBHP) . . .	44		
14. Kháng nghị và khiếu nại . . .	46		
Chỉ định người đại diện để khiếu nại hoặc kháng nghị cho quý vị	46		
Quý vị sẽ làm gì nếu quý vị không nói hoặc đọc tiếng Anh?	46		
Quy trình khiếu nại	46		
Cách nộp đơn khiếu nại về sức khỏe hành vi	47		
Nộp đơn khiếu nại về các dịch vụ MassHealth	48		
Quy trình kháng nghị nội bộ của MBHP.	49		
Quy trình kháng nghị của Hội đồng Điều trần MassHealth . .	54		
Một phiên điều trần công bằng cấp tốc (nhanh) tại Hội đồng Điều trần	56		
Sau khi quý vị nộp đơn kháng nghị lên Hội đồng Điều trần . .	56		

1. Chào đón quý vị!

Chào mừng quý vị đến với Chương Trình Y Sĩ Chăm Sóc Chính của MassHealth (Chương Trình PCC). Chúng tôi rất vui khi có quý vị là thành viên.

Cẩm nang này, cùng với danh sách các dịch vụ được bao trả, sẽ giúp quý vị hiểu các phúc lợi và dịch vụ của mình với tư cách là thành viên của Chương Trình PCC. Quý vị có thể tìm danh sách các dịch vụ được bao trả tại www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members.

Vì cẩm nang này chứa thông tin quan trọng, vui lòng lưu cất giữ ở nơi quý vị có thể tìm thấy khi cần.

Những điều quan trọng quý vị nên biết

1. Cuốn cẩm nang này nói về các phúc lợi và dịch vụ mà quý vị nhận được vì quý vị là hội viên MassHealth ghi danh trong Chương Trình Y Sĩ Chăm Sóc Chính (PCC).

Các dịch vụ này bao gồm dịch vụ cấp cứu, dịch vụ y tế, dịch vụ chăm sóc thị lực, dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện), dịch vụ nhà thuốc và dịch vụ nha khoa.

Xin lưu ý rằng quý vị sẽ nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi thông qua Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP). MBHP là nhà thầu dịch vụ sức khỏe hành vi của MassHealth. Có một số khác biệt quan trọng giữa các dịch vụ mà quý vị nhận được trực tiếp từ MassHealth và các dịch vụ sức khỏe hành vi mà quý vị nhận được từ MBHP, đặc biệt là khi liên quan đến kháng nghị và khiếu nại. Cuốn cẩm nang này giải thích những khác biệt đó.

2. Hãy gọi cho chúng tôi nếu quý vị có câu hỏi hoặc thay đổi.

Gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth theo số (800) 841-2900 hoặc TDD/TTY: 711 vào Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều. Cuộc gọi này miễn phí.

Hãy gọi nếu

- quý vị có thắc mắc về MassHealth,

-
- quý vị có thắc mắc về phạm vi bảo hiểm hoặc phúc lợi của Chương Trình PCC của quý vị,
 - quý vị có thắc mắc về các dịch vụ Tầm soát, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT, Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment) cho trẻ em dưới 21 tuổi,
 - quý vị muốn thay đổi Y Sĩ Chăm Sóc Chính (PCC),
 - quý vị muốn thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của mình,
 - quý vị cần một thẻ ID MassHealth mới,
 - quý vị chuyển đi hoặc thay đổi số điện thoại,
 - quý vị muốn yêu cầu thay đổi quyết định mà MassHealth đã đưa ra (gửi đơn thỉnh cầu xem xét lại),
 - quý vị muốn nộp đơn khiếu nại (than phiền),
 - những thay đổi về tình trạng việc làm hoặc thu nhập của quý vị,
 - quý vị có bảo hiểm y tế khác,
 - quý vị đang mang thai hoặc vừa mới sinh con,
 - quý vị muốn được trợ giúp đọc tài liệu quý vị nhận được từ MassHealth,
 - quý vị muốn xem lại thông tin quý vị nhận được từ Chương Trình PCC bằng ngôn ngữ khác,
 - quý vị muốn nói chuyện với ai đó về MassHealth bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Quý vị có thể nhận **dịch vụ thông dịch miệng miễn phí**. Nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch, vui lòng cho chúng tôi biết khi gọi điện,
 - quý vị muốn xem lại tài liệu của thành viên bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Chúng tôi có thể kết nối quý vị với bộ phận hỗ trợ và tài liệu bằng nhiều ngôn ngữ. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị các tài liệu ở định dạng dễ tiếp cận như bản in lớn và chữ nổi braille. Những dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.

3. Gọi cho MBHP với các câu hỏi về sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện).

- Gọi cho MBHP theo số (800) 495-0086 hoặc TTY theo số (877) 509-6981 hoặc MassRelay 711. Quý vị có thể liên lạc với MBHP 24 giờ một ngày nếu quý vị có thắc mắc về MBHP hoặc các dịch vụ sức khỏe hành vi. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.
- Gọi MBHP
 - nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ hoặc phúc lợi sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện),
 - nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về cách nhận các dịch vụ này hoặc tìm một nhà cung cấp,
 - để yêu cầu trợ giúp đọc bất kỳ tài liệu nào quý vị nhận được từ MBHP,
 - để yêu cầu thông tin bằng ngôn ngữ khác, hoặc
 - để nói chuyện với ai đó bằng ngôn ngữ khác về các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị.

4. Quý vị có thể được ghi danh vào PCC nếu quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm MassHealth và

- dưới 65 tuổi
- không có bảo hiểm khác (bao gồm Medicare)
- sống trong cộng đồng (chẳng hạn không sống trong một cơ sở điều dưỡng), và
- có tham gia chương trình MassHealth Standard, CommonHealth, CarePlus hoặc Family Assistance.

5. Quý vị có một y sĩ chăm sóc chính (PCC).

PCC sẽ chăm sóc hầu hết các nhu cầu sức khỏe của quý vị. PCC của quý vị có thể là một bác sĩ hoặc điều dưỡng điều trị. Quý vị có thể thay đổi PCC của quý vị bất cứ lúc nào. Để thay đổi PCC của quý vị, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth.

6. Chương Trình PCC có các nhà cung cấp và bệnh viện trên toàn tiểu bang.

Quý vị có thể tìm thấy các nhà cung cấp MassHealth (chẳng hạn như nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế, chuyên gia chăm sóc y tế, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi và bệnh viện) trên khắp Massachusetts. Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth hoặc truy cập <https://masshealth.ehs.state.ma.us/providerdirectory/>.

MBHP cũng có các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện) trên toàn tiểu bang. Để biết thêm thông tin, hãy gọi MBHP theo số (800) 495-0086.

7. Xuất trình thẻ ID MassHealth của quý vị khi quý vị cần dịch vụ.

Quý vị có thể sử dụng thẻ ID MassHealth của mình để nhận các dịch vụ của Chương Trình PCC, chẳng hạn như chăm sóc y tế và đơn thuốc. Bao gồm các dịch vụ mà quý vị nhận được từ MBHP. Luôn mang theo thẻ ID MassHealth của quý vị. Nếu quý vị bị mất thẻ ID, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth để được nhận thẻ thay thế.

8. Quý vị có bảo hiểm thuốc men.

Các thành viên Chương Trình PCC có thể mua thuốc tại các nhà thuốc ở Massachusetts có hợp tác với MassHealth. Gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth để tìm nhà thuốc gần quý vị nhất. Đọc thêm về phạm vi bảo hiểm thuốc men ở phần sau trong cẩm nang này.

9. Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc khẩn cấp cho các trường hợp nguy cấp về sức khỏe y tế và hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện).

- Đối với trường hợp khẩn cấp về y tế, hãy gọi 911.
- Đối với trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi, quý vị cũng có thể gọi cho **Đường dây Trợ giúp Sức khỏe Hành vi (BHHL) của MA theo số (833) 773-2445**. BHHL kết nối mọi người và gia đình với đầy đủ các dịch vụ điều trị về sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện mọi lúc mọi nơi khi quý vị cần. BHHL là miễn phí và đảm bảo bí mật. Quý vị có thể nhận dịch vụ phiên dịch trực tiếp với hơn 200 ngôn ngữ. Hãy gọi hoặc nhắn tin theo số (833) 773-2445 hoặc trò chuyện qua mạng tại www.masshelpline.com.

10. Tất cả dịch vụ được bao trả mà quý vị nhận đều miễn phí.

Các nhà cung cấp MassHealth, bao gồm cả PCC của quý vị, không được phép tính phí hoặc tiền đồng trả cho quý vị.

11. Một số dịch vụ yêu cầu giấy giới thiệu hoặc cho phép trước hoặc cả hai.

Một số dịch vụ được bao trả có thể cần giấy giới thiệu hoặc cho phép trước (PA) hoặc cả hai. PA thể hiện sự chấp thuận từ MassHealth cho một dịch vụ. Đọc thêm về giấy giới thiệu và PA trong mục “Giấy cho phép trước” của Phần 4.

2. Tư cách thành viên Chương Trình PCC của MassHealth

MassHealth là gì?

MassHealth là tên của Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe cho Trẻ em và Medicaid (the Medicaid and Children's Health Insurance Program) ở Massachusetts. Executive Office of Health and Human Services (EOHHS) điều hành chương trình này.

Chương Trình PCC là gì?

Chương Trình Y Sĩ Chăm Sóc Chính (PCC) là chương trình bảo hiểm y tế có điều khoản dành cho các thành viên MassHealth trên toàn Massachusetts.

Mỗi thành viên Chương Trình PCC phải chọn một bác sĩ hoặc điều dưỡng điều trị để trở thành một y sĩ chăm sóc chính (PCC). Nếu quý vị không chọn một PCC, chúng tôi sẽ chọn một PCC cho quý vị. Tốt hơn hết là quý vị đưa ra lựa chọn.

Quý vị có thể gặp PCC của mình khi cần kiểm tra sức khỏe hoặc bị bệnh. PCC của quý vị sẽ nhận biết nhu cầu sức khỏe của quý vị và giúp quý vị nhận các dịch vụ sức khỏe khác nếu cần thiết. Đọc thêm về PCC trong Phần 5.

Mạng lưới nhà cung cấp của Chương Trình PCC

Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ của Chương Trình PCC bao gồm các bác sĩ, điều dưỡng điều trị, bệnh viện, nhà thuốc và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong hệ thống nhà cung cấp dịch vụ của MassHealth.

Hãy chắc chắn rằng quý vị kiểm tra xem nhà cung cấp có chấp nhận MassHealth hay không trước khi đến nhà cung cấp đó để được chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị dùng một nhà cung cấp y tế không chấp nhận MassHealth, MassHealth sẽ không chi trả cho các dịch vụ này ngoại trừ trong một trường hợp khẩn cấp.

Nếu quý vị cần trợ giúp tìm nhà cung cấp của Chương Trình PCC thuộc MassHealth trong khu vực của mình, vui lòng gọi Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng MassHealth theo số (800) 841-2900 hoặc TDD/TTY: 711.

Mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của Chương Trình PCC

Là thành viên của Chương Trình PCC, quý vị có thể nhận được các dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất kích thích) từ Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP). MBHP là nhà thầu dịch vụ sức khỏe hành vi của MassHealth. MBHP có một mạng lưới rộng lớn các nhà cung cấp và bệnh viện về rối loạn sử dụng chất kích thích và sức khỏe tâm thần trên toàn tiểu bang.

Sử dụng thẻ ID MassHealth của quý vị để nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi từ bất kỳ nhà cung cấp MBHP nào. Quý vị không cần giấy giới thiệu để gặp bất kỳ nhà cung cấp nào của MBHP.

Tất cả những gì quý vị cần làm là chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi từ Danh Mục Nhà Cung Cấp MBHP. Quý vị có thể tìm danh mục trực tuyến tại www.masspartnership.com. Khi quý vị truy cập trang này, hãy nhấp vào “Find a Behavioral Health Provider” (“Tìm nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi”). Nếu quý vị muốn có một bản in của Danh Mục Nhà Cung Cấp, vui lòng gọi cho MBHP theo số (800) 495-0086.

Sau khi quý vị chọn một nhà cung cấp từ danh mục, vui lòng gọi cho MBHP để đảm bảo rằng nhà cung cấp của quý vị vẫn làm việc với MBHP. Danh mục này được cập nhật hàng tuần, nhưng các nhà cung cấp có thể thay đổi theo thời gian.

Mặc dù quý vị không cần giấy giới thiệu để gặp nhà cung cấp MBHP, một số dịch vụ được bao trả có thể cần giấy cho phép trước (PA). Để biết thêm thông tin về PA, hãy xem “Phúc lợi của quý vị” trong Phần 4.

Các dịch vụ ngoài mạng lưới

Dịch vụ y khoa

Chương Trình PCC sẽ không chi trả cho các dịch vụ được cung cấp bởi một nhà cung cấp không thuộc hệ thống nhà cung cấp MassHealth ngoại trừ trong một trường hợp khẩn cấp.

Quý vị có thể được chăm sóc trong trường hợp khẩn cấp từ bất kỳ nhà cung cấp nào. Để biết thêm thông tin về các trường hợp khẩn cấp, hãy xem

“Chăm sóc sức khỏe của quý vị” trong Phần 6. Nếu có trường hợp cần cấp cứu, quý vị nên được chăm sóc ngay lập tức.

Dịch vụ sức khỏe hành vi

MBHP sẽ không thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi không nằm trong mạng lưới trừ khi

- đó là một trường hợp khẩn cấp, hoặc
- mạng lưới MBHP không thể cung cấp các dịch vụ đó.

Quý vị có thể được chăm sóc trong trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi từ bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi nào. Để biết thêm thông tin về các trường hợp khẩn cấp, hãy xem “Chăm sóc sức khỏe của quý vị” trong Phần 6. Nếu có trường hợp cần cấp cứu về sức khỏe hành vi, quý vị nên được chăm sóc ngay lập tức.

Nếu mạng lưới của MBHP không thể cung cấp các dịch vụ này, MBHP sẽ chi trả cho các dịch vụ ngoài mạng lưới cho đến khi mạng lưới có thể cung cấp các dịch vụ đó.

Gọi cho MBHP nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ sức khỏe hành vi ngoài mạng lưới.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

Quý vị có thể nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình từ một nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình của MassHealth. Không cần giấy cho phép hoặc giới thiệu trước để nhận các dịch vụ này. Nếu quý vị cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy gọi Trung Tâm Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng của MassHealth.

Để biết thêm thông tin về các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy vào trang web www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members.

Khi quý vị đi du lịch

Chương Trình PCC sẽ chi trả để quý vị gặp nhà cung cấp dịch vụ ngoài tiểu bang để được chăm sóc y tế chỉ khi

- quý vị đang có một trường hợp khẩn cấp,

-
- sức khỏe của quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu quý vị phải về nhà để được chăm sóc,
 - Mọi người trong khu vực địa lý của quý vị cũng thường gặp các nhà cung cấp ở một tiểu bang khác (được xác định bởi MassHealth), hoặc
 - MassHealth xác định các dịch vụ quý vị cần, hoặc các nguồn lực bổ sung cần thiết, có sẵn ở tiểu bang khác.

Vui lòng chia sẻ thông tin thành viên Chương Trình PCC của quý vị với các nhà cung cấp ngoài tiểu bang để họ có thể gửi hóa đơn hoặc các hóa đơn của quý vị đến MassHealth.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài tiểu bang hoặc có thắc mắc về việc mua thuốc theo toa tại nhà thuốc ngoài tiểu bang, hãy liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng của MassHealth.

Luôn cập nhật thông tin về nhà cung cấp của quý vị

Chúng tôi muốn đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ phù hợp vào đúng thời điểm. Hãy nhớ cho các nhà cung cấp của quý vị biết về

- tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị đang nhận được,
- bất kỳ loại thuốc nào quý vị đang dùng (cả thuốc kê toa và thuốc không kê toa), và
- bất kỳ vấn đề sức khỏe nào quý vị có thể có.

Nếu quý vị nhận các phúc lợi khác ngoài MassHealth

Quý vị nên báo cáo thay đổi nếu nhận được những phúc lợi này.

- Nếu quý vị nhận Trợ Giúp Chuyển Tiếp cho Trẻ Em Phụ Thuộc (TAFDC, Transitional Assistance for Dependent Children) hoặc Trợ Cấp Khẩn Cấp cho Người Cao Niên, Người Khiếm Năng hoặc Trẻ Em (EAEDC, Emergency Aid for Elderly, Disabled or Children), hãy gọi cho văn phòng Cơ Quan Trợ Giúp Chuyển Tiếp (DTA) tại địa phương của quý vị theo số (800) 445-6604 hoặc TTY theo số (888) 448-7695.
- Nếu quý vị nhận được Tiền Trợ Cấp An Sinh (SSI, Supplemental Security Income) hoặc Tiền Trợ Cấp Khuyết Tật An Sinh Xã Hội

(SSDI, Social Security Disability Income), hãy gọi cho văn phòng Sở An Sinh Xã Hội (SSA, Social Security Administration) gần nhất theo số (800) 772-1213 hoặc TTY theo số (800) 325-0778.

- Nếu quý vị nhận được hỗ trợ từ Ủy ban Người mù Massachusetts (MCB, Massachusetts Commission for the Blind), hãy gọi cho MCB theo số (800) 392-6450 hoặc TDD theo số (800) 392-6556.

Thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị

Là thành viên của Chương Trình PCC, quý vị có thể thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của mình bất kỳ lúc nào. Để tìm hiểu về việc thay đổi, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm Sóc Khách hàng của MassHealth và nói, "I would like to change my health plan" ("Tôi muốn thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của mình").

Trung Tâm Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng của MassHealth có thể

- cung cấp thông tin về các chương trình bảo hiểm y tế khác trong khu vực của quý vị,
- thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị khi quý vị đang trong cuộc gọi và
- cho quý vị biết khi nào quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ chương trình bảo hiểm y tế mới của mình.

Nói chung, quý vị phải ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế được cung cấp trong khu vực dịch vụ nơi quý vị sinh sống. Quý vị có thể gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth để tìm hiểu những chương trình chăm sóc sức khỏe nào được cung cấp trong khu vực dịch vụ của quý vị. Trong một số trường hợp nhất định, quý vị có thể chọn một chương trình bảo hiểm y tế không có sẵn trong khu vực dịch vụ của mình. Để biết thêm thông tin về những trường hợp này, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth.

Để tìm hiểu thêm về các chương trình bảo hiểm y tế hoặc để thay đổi việc ghi danh của quý vị, quý vị cũng có thể truy cập www.MassHealthChoices.com.

3. Thẻ căn cước MassHealth của quý vị

MassHealth sẽ gửi cho quý vị thẻ căn cước MassHealth

MassHealth sẽ gửi cho quý vị một thẻ căn cước MassHealth (ID) trông giống như một trong những hình ảnh dưới đây. Quý vị cần mang theo và sử dụng để nhận các dịch vụ của Chương Trình PCC, bao gồm các dịch vụ từ MBHP.



Đây là một mẫu mặt trước của thẻ ID MassHealth.

Hãy nhớ mang theo thẻ ID MassHealth của quý vị và xuất trình thẻ để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc men.

Vui lòng kiểm tra thẻ ID MassHealth của quý vị để đảm bảo thông tin là chính xác. Nếu thông tin không chính xác hoặc nếu quý vị không nhận được thẻ, xin vui lòng gọi Trung Tâm Dịch vụ Chăm Sóc Khách hàng của MassHealth.

Quý vị bị mất thẻ căn cước MassHealth?

Để nhận thẻ ID MassHealth mới, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth.

Nếu quý vị không có thẻ, PCC của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác có thể tìm kiếm tên của quý vị trong hệ thống MassHealth hoặc gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth để được trợ giúp.

4. Phúc lợi của quý vị

Làm thế nào để được nhận phúc lợi

Là thành viên của Chương trình PCC, quý vị có thể nhận được các dịch vụ từ PCC, nhà cung cấp MBHP và các nhà cung cấp MassHealth khác của quý vị. Chỉ cần xuất trình thẻ ID MassHealth của quý vị để nhận phúc lợi và dịch vụ của quý vị. Quý vị cũng có thể tiếp cận các hỗ trợ khác nếu quý vị có vấn đề về y tế hoặc sức khỏe hành vi thông qua Chương trình Quản lý Chăm sóc Tích hợp (Integrated Care Management Program). Chương trình Quản lý Chăm sóc Tích hợp (ICMP) dành cho thành viên Chương trình PCC. ICMP có thể giúp quý vị tìm hiểu thêm các cách chăm sóc cho những rối loạn về y tế, sức khỏe tâm thần và/hoặc sử dụng chất gây nghiện của quý vị. Vui lòng xem “Dịch vụ quản lý chăm sóc” trong Phần 9 để biết thêm thông tin.

Một số dịch vụ được bao trả có thể cần giấy giới thiệu hoặc cho phép trước (PA) hoặc cả hai. Tuy nhiên, nhiều dịch vụ được bao trả, chẳng hạn như chăm sóc y tế khẩn cấp, dịch vụ sản khoa (mang thai) và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình không yêu cầu giấy giới thiệu hoặc PA. Các dịch vụ sức khỏe hành vi không yêu cầu giấy giới thiệu, mặc dù một số dịch vụ sức khỏe hành vi yêu cầu giấy PA.

Quý vị có thể xem danh sách các dịch vụ được bao trả để biết thêm thông tin về các dịch vụ được MassHealth bao trả, và nếu các dịch vụ cần giấy giới thiệu của PCC hoặc PA hoặc cả hai.

Danh sách này và cẩm nang có thể thay đổi. Để biết thông tin cập nhật nhất hoặc nếu cần trợ giúp nhận phúc lợi hoặc dịch vụ, quý vị có thể truy cập www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members hoặc

- nói chuyện với PCC của quý vị,
- gọi Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth, hoặc
- gọi MBHP.

Di chuyển đi lại

Quý vị có thể nhận các dịch vụ di chuyển khi cần thiết về mặt y tế để đưa quý vị đi chăm sóc. Gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của

MassHealth để tìm hiểu xem quý vị có thể nhận các dịch vụ này hay không hoặc truy cập www.mass.gov/info-details/learn-about-non-emergency-medical-transportation-for-masshealth-members.

Tiền đồng trả

Kể từ ngày 1 tháng 4 năm 2024, không cần đóng tiền đồng trả cho bất kỳ dịch vụ nào được MassHealth bao trả cho các thành viên Chương Trình PCC. Nếu quý vị có thắc mắc, xin vui lòng gọi Trung Tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth.

Chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu

Quý vị có thể cần gặp chuyên gia cho một số vấn đề sức khỏe nhất định. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác được đào tạo đặc biệt, thực hành một loại hình chăm sóc đặc biệt hoặc cung cấp các phương pháp điều trị đặc biệt. Ví dụ: nếu quý vị có vấn đề về tim, quý vị có thể cần gặp bác sĩ tim mạch.

Là thành viên của Chương Trình PCC, quý vị có thể gặp các chuyên gia. Tuy nhiên, Chương Trình PCC yêu cầu quý vị phải có giấy giới thiệu để gặp một số loại chuyên gia nhất định. Giấy giới thiệu là giấy phép gặp chuyên gia. PCC của quý vị sẽ gửi giấy giới thiệu đến MassHealth nếu quý vị cần gặp chuyên gia. Ngoài ra, PCC của quý vị sẽ làm việc với các bác sĩ chuyên khoa của quý vị để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết. Yêu cầu PCC của quý vị giúp điều phối bất kỳ dịch vụ chăm sóc đặc biệt nào quý vị có thể cần, ngay cả khi quý vị không cần giấy giới thiệu để gặp chuyên gia đó.

Nếu quý vị muốn biết quý vị có cần giấy giới thiệu hay không, quý vị có thể

- hỏi PCC của quý vị,
- kiểm tra danh sách các dịch vụ được bao trả, hoặc
- gọi Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth
 - Nếu quý vị đến một chuyên gia cần có giấy giới thiệu và quý vị chưa được giới thiệu trước, chuyên gia có thể từ chối gặp quý vị.
 - Quý vị có thể cần giấy giới thiệu để gặp chuyên gia ngay cả khi quý vị đã gặp chuyên gia đó trước đây.

Xin lưu ý rằng các dịch vụ và phúc lợi được MassHealth bao trả thay đổi theo thời gian và giấy giới thiệu có thể được xử lý linh hoạt. Cẩm nang này và danh sách các dịch vụ được bao trả chỉ dùng để cung cấp thông tin chung cho quý vị và không phải là nguồn thông tin duy nhất quý vị dựa vào để tìm hiểu xem quý vị có được bảo hiểm MassHealth bao trả cho dịch vụ quý vị cần hay quý vị cần giấy giới thiệu. Cách tốt nhất để tìm hiểu xem dịch vụ quý vị cần có được bao trả hay không là gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth theo số (800) 841-2900, TDD/TTY: 711 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều.

Ngoài ra, các quy định của MassHealth kiểm soát các dịch vụ và phúc lợi được bao trả có sẵn dành cho quý vị. Để xem các quy định của MassHealth, hãy truy cập www.mass.gov/masshealth-and-eohhs-regulations.

Dịch vụ nào không cần giấy giới thiệu?

Một số dịch vụ không cần giấy giới thiệu, chẳng hạn như

- dịch vụ cấp cứu,
- dịch vụ sức khỏe hành vi,
- dịch vụ sản khoa (mang thai),
- dịch vụ hỗ trợ thai phụ và
- dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.

Có thể có những trường hợp khác quý vị không cần giấy giới thiệu. Hãy hỏi PCC của quý vị hoặc gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth để biết thêm thông tin.

Giấy cho phép trước

MassHealth hoặc MBHP phải chấp thuận một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe và dịch vụ nhà thuốc nhất định trước khi quý vị được nhận chúng. Đây được gọi là giấy cho phép trước (PA). Trong quá trình cấp PA, MassHealth hoặc MBHP quyết định xem dịch vụ được yêu cầu có cần thiết về mặt y tế cho quý vị hay không. Nếu quý vị muốn biết quý vị có cần PA cho một dịch vụ hoặc loại thuốc hay không, quý vị có thể:

- hỏi PCC của quý vị,
- kiểm tra danh sách các dịch vụ được bao trả,

- gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth nếu có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc men,
- gọi cho MBHP nếu có thắc mắc về các dịch vụ sức khỏe hành vi, hoặc
- truy cập www.mass.gov/druglist để xem danh sách các loại thuốc cần PA.

Nếu quý vị không đồng ý với một quyết định về yêu cầu cấp PA, quý vị có thể khiếu nại quyết định đó.

Đọc thêm về việc kháng nghị bên dưới tại mục “Kháng nghị và khiếu nại” trong Phần 14.

Giấy cho phép trước của MassHealth đối với các dịch vụ y tế, thiết bị y tế, nhà thuốc và phương tiện di chuyển

Khi PCC của quý vị hoặc một nhà cung cấp dịch vụ y tế khác nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ hoặc loại thuốc cần PA, nhà cung cấp của quý vị sẽ yêu cầu MassHealth cung cấp PA.

MassHealth phải đưa ra quyết định cho yêu cầu của nhà cung cấp của quý vị trong các khung thời gian sau:

Nếu quý vị yêu cầu dịch vụ này,	MassHealth sẽ đưa ra quyết định trong khoảng thời gian như sau
Nhà thuốc (thuốc)	24 giờ
Di chuyển	7 ngày theo lịch (hoặc số ngày cần thiết để tránh rủi ro nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của thành viên)
Dịch vụ điều dưỡng chăm sóc tư nhân	14 ngày theo lịch
Thiết bị y tế lâu bền	15 ngày theo lịch
Tất cả các dịch vụ khác	21 ngày theo lịch

Nếu MassHealth chấp thuận yêu cầu cấp PA, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị để quý vị có thể nhận các dịch vụ hoặc thuốc.

Nếu yêu cầu cấp PA không được chấp thuận toàn bộ, MassHealth sẽ gửi thư thông báo cho quý vị rằng MassHealth

- không cho phép bất kỳ dịch vụ hoặc loại thuốc nào được yêu cầu,

-
- chỉ chấp thuận một số dịch vụ hoặc loại thuốc được yêu cầu, hoặc
 - không chấp thuận toàn bộ số tiền, thời gian hoặc phạm vi của các dịch vụ hoặc loại thuốc được yêu cầu.

Nếu MassHealth không đưa ra quyết định cho yêu cầu cấp PA trong khung thời gian trên, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị lên Hội đồng Điều trần. Đọc thêm về việc kháng nghị bên dưới tại mục “Kháng nghị và khiếu nại” trong Phần 14. MassHealth **sẽ không thanh toán** cho một dịch vụ cần PA nếu không được chấp thuận.

Để biết thêm thông tin về việc yêu cầu cấp PA cho các dịch vụ Tầm soát, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT), hãy xem Phần 11.

Tầm soát trước khi nhập viện bởi MassHealth cho một số ca nằm viện nhất định

Tất cả các ca nhập viện y tế và phẫu thuật tự chọn tại một bệnh viện cấp tính phải được MassHealth chấp thuận. Nếu quý vị dự định nhập viện để làm thủ thuật tự chọn, bác sĩ hoặc y tá của quý vị sẽ nộp các giấy tờ cần thiết để thay mặt quý vị đưa ra yêu cầu.

Nếu MassHealth chấp thuận yêu cầu, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị, và quý vị có thể nhận các dịch vụ được yêu cầu.

Nếu MassHealth không chấp thuận việc nhập viện, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư cho biết điều đó. Quý vị có quyền kháng nghị quyết định lên Hội Đồng Điều Trần.

Khi cần thiết có PA cho các dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện)

Khi nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị nghĩ rằng quý vị cần một dịch vụ yêu cầu có PA, nhà cung cấp của quý vị sẽ yêu cầu MBHP cung cấp PA.

Đối với các dịch vụ nội trú và dịch vụ chuyển hướng 24 giờ, MBHP sẽ đưa ra quyết định trong vòng 24 giờ kể từ khi có yêu cầu.

Đối với các dịch vụ ngoại trú, dịch vụ ngoại trú trong ngày và dịch vụ chuyển hướng không phải 24 giờ, MBHP sẽ đưa ra quyết định trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày yêu cầu.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc MBHP cho rằng việc mất 14 ngày để đưa ra quyết định sẽ gây nguy hiểm đối với sức khỏe của quý vị, MBHP sẽ đưa ra quyết định trong vòng **ba ngày làm việc**. Khung thời gian này có thể được kéo dài thêm **14 ngày theo lịch**, nếu quý vị, nhà cung cấp của quý vị hoặc MBHP yêu cầu thêm thời gian. MBHP chỉ có thể yêu cầu thêm thời gian nếu đó là điều tốt nhất cho quý vị và cần thêm thông tin.

Nếu MBHP chấp thuận yêu cầu, nhà cung cấp và thành viên sẽ nhận được thông báo bằng văn bản. MBHP sẽ thanh toán cho dịch vụ này.

Bất cứ khi nào MBHP đưa ra hoặc từ chối yêu cầu, MBHP sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết lý do. Quý vị có quyền nộp đơn kháng nghị nếu quý vị không đồng ý với lý do của MBHP. Đọc thêm về việc nộp đơn kháng nghị trong Phần 14.

Quý vị cũng sẽ nhận được thư nếu MBHP

- không cho phép bất kỳ dịch vụ hoặc loại thuốc nào được yêu cầu,
- chỉ chấp thuận một số dịch vụ hoặc loại thuốc được yêu cầu, hoặc
- không chấp thuận toàn bộ số tiền, thời gian hoặc phạm vi của các dịch vụ hoặc loại thuốc được yêu cầu.

Quý vị có quyền kháng nghị quyết định lên MBHP. Ngoài ra, nếu MBHP không có hành động nào đối với yêu cầu trong khung thời gian trên, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị với MBHP. Đọc thêm về việc nộp đơn kháng nghị trong Phần 14.

MassHealth sẽ không thanh toán cho một dịch vụ cần PA nếu không được chấp thuận.

Để biết thêm thông tin về việc yêu cầu cấp PA cho các dịch vụ Tầm soát, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT), hãy xem Phần 11.

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn cho các dịch vụ

Quý vị sẽ không bao giờ nhận được hóa đơn cho một dịch vụ được bao trả khi quý vị là thành viên của Chương Trình PCC. Các nhà cung cấp không được tính phí hoặc nhận tiền từ quý vị cho bất kỳ dịch vụ nào nếu họ có thể được MassHealth hoặc MBHP thanh toán.

Để biết thông tin về các dịch vụ được bao trả, hãy xem danh sách dịch vụ được bao trả. Quý vị có thể xem trang của Chương Trình Y Sĩ Chăm Sóc Chính (PCC) dành cho thành viên MassHealth trên trang web MassHealth (www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members). Nếu quý vị có thắc mắc, xin vui lòng gọi Trung Tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho một dịch vụ được MassHealth bao trả, hãy gọi cho văn phòng bác sĩ và nói, “Tôi là thành viên của Chương Trình PCC và tôi đã nhận được hóa đơn. Đây là số thẻ MassHealth của tôi.”

Nếu quý vị tiếp tục nhận hóa đơn, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth. Chúng tôi sẽ giúp quý vị.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho một dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện) được MassHealth bao trả do một nhà cung cấp MBHP thực hiện, hãy gọi cho MBHP.

5. Y sĩ chăm sóc chính của quý vị

Y sĩ chăm sóc chính là gì?

Quý vị và mỗi thành viên trong gia đình quý vị đã ghi danh trong Chương Trình PCC phải chọn một y sĩ chăm sóc chính (PCC). PCC là bác sĩ hoặc điều dưỡng điều trị riêng cho quý vị. Nếu có người lớn và trẻ em trong gia đình và mọi người đều muốn có cùng một PCC, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe gia đình làm PCC cho mỗi thành viên trong gia đình.

PCC của quý vị sẽ làm nhiều việc cho quý vị và gia đình, chẳng hạn như

- kiểm tra sức khỏe của quý vị và giúp quý vị duy trì sức khỏe,
- điều trị cho hầu hết các vấn đề y tế của quý vị,
- giới thiệu quý vị đến bất kỳ bác sĩ chuyên khoa nào và làm việc với các bác sĩ chuyên khoa của quý vị để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết,
- đưa quý vị vào bệnh viện, nếu cần thiết,
- viết đơn thuốc, và
- lưu giữ hồ sơ y tế của quý vị.

Nhà cung cấp là PCC

Dưới đây là một số nhà cung cấp có thể là PCC:

- Bác sĩ gia đình điều trị cho người lớn và trẻ em. Họ cũng có thể chăm sóc một người đang mang thai,
- Bác sĩ nội khoa điều trị cho người lớn và thanh thiếu niên lớn tuổi hơn,
- Bác sĩ nhi khoa có thể điều trị cho trẻ em và thanh thiếu niên lên đến 21 tuổi, và
- Điều dưỡng thực hành độc lập

PCC hành nghề ở nhiều nơi khác nhau, chẳng hạn như

- hành nghề độc lập,
- hành nghề theo nhóm,
- tại các trung tâm y tế cộng đồng,

-
- trung tâm y tế được bệnh viện cấp phép, và
 - khoa ngoại trú của bệnh viện.

Cuộc hẹn đầu tiên của quý vị với PCC mới

Khi trở thành thành viên của Chương Trình PCC, hãy hẹn gặp PCC của quý vị để kiểm tra sức khỏe nếu quý vị chưa từng khám với nhà cung cấp này và gần đây không có đi khám bệnh. Hướng dẫn dưới đây sẽ giúp quý vị biết khi nào cần khám sức khỏe.

Để đặt lịch hẹn, hãy gọi cho văn phòng PCC của quý vị và nói với nhân viên văn phòng rằng đây là lần đầu tiên quý vị đến PCC và quý vị muốn đặt lịch hẹn để kiểm tra đầy đủ. Khi gặp PCC lần đầu tiên, họ sẽ hỏi các câu hỏi về sức khỏe của quý vị và sức khỏe của gia đình quý vị. PCC càng biết nhiều về bệnh sử của quý vị, họ càng có thể chăm sóc quý vị tốt hơn. Trước khi đến khám, quý vị có thể điền vào Bản Đánh Giá Nhu Cầu Sức Khỏe (Health Needs Assessment) có thể truy cập trực tuyến tại trang web của MBHP trong phần “Getting Started” tại www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started.

Nếu quý vị cần trợ giúp điền thông tin, hãy gọi cho MBHP và sẽ có người giúp quý vị.

Nếu quý vị gặp khó khăn khi đặt lịch hẹn với PCC của mình, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng MassHealth.

Dưới đây là hướng dẫn về tần suất thăm khám được khuyến nghị cho người lớn, người mang thai, trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ. Đây là những đề xuất. Quý vị nên thảo luận về những gì phù hợp cho bản thân với PCC hoặc các nhà cung cấp khác.

Lịch khám của người lớn

Lên lịch thăm khám một đến ba năm một lần, tùy thuộc vào độ tuổi và các yếu tố nguy cơ của quý vị.

Thảo luận vấn đề này với PCC của quý vị.

Lịch khám khi mang thai

Liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để sắp xếp cuộc hẹn đầu tiên ngay khi quý vị nghĩ rằng mình có thể mang thai.

Phụ nữ có vấn đề về sức khỏe hoặc mang thai có thể cần đi khám nhiều hơn.

Giai đoạn thai sản	Tần suất thăm khám
Dưới 28 tuần	Mỗi tháng một lần
28 đến 36 tuần	Mỗi hai tuần một lần
Từ 36 tuần cho đến khi sinh (40-42 tuần)	Mỗi tuần
Thăm khám sau khi sinh	Thông thường từ bốn đến sáu tuần sau khi sinh, có thể sớm hơn hoặc thường xuyên hơn nếu cần

Lịch khám cho trẻ sơ sinh và trẻ em (dưới 21 tuổi)

MassHealth khuyên quý vị nên đưa con mình đi khám sức khỏe và tầm soát toàn diện ở những độ tuổi sau:

- Trẻ sơ sinh (có thể khám trong bệnh viện trước khi xuất viện)
- 3 đến 5 ngày tuổi
- 1 tháng tuổi
- 2 tháng tuổi
- 4 tháng tuổi
- 6 tháng tuổi
- 9 tháng tuổi
- 12 tháng tuổi
- 15 tháng tuổi
- 18 tháng tuổi
- 24 tháng tuổi
- 30 tháng tuổi
- Mỗi năm một lần nếu từ 3 đến 20 tuổi

Đọc thêm về chăm sóc trẻ em trong Phần 11.

Hãy gọi PCC trước tiên khi quý vị bị bệnh, trừ khi quý vị nghĩ đó là trường hợp cần cấp cứu

Nếu quý vị nghĩ rằng mình đang gặp trường hợp cần cấp cứu đe dọa đến tính mạng, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất ngay lập tức. Nếu đó là trường hợp cần cấp cứu về sức khỏe hành vi, hãy gọi hoặc nhắn

tin cho Đường dây Trợ giúp Sức khỏe Hành vi Massachusetts (BHHL) theo số (833) 773-2445 để được kết nối với dịch vụ điều trị sức khỏe hành vi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. BHHL cung cấp phiên dịch thời gian thực cho hơn 200 ngôn ngữ. Quý vị có thể dùng dịch vụ bất kể tình trạng bảo hiểm. Quý vị cũng có thể trò chuyện với chúng tôi tại www.masshelpline.com. Vào những thời điểm khác, hãy gọi cho PCC của quý vị và hỏi xem phải làm gì. Quý vị có thể gọi cho PCC 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Nếu PCC của quý vị không có ở đó, một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác sẽ giúp quý vị.

Chăm sóc chuyên khoa và giới thiệu

Đọc thêm về việc gặp bác sĩ chuyên khoa và nhận giới thiệu trong Phần 4.

Thay đổi PCC của quý vị

Quý vị có thể thay đổi PCC của mình bất cứ khi nào mong muốn. Để thay đổi PCC của quý vị, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth. Chúng tôi sẽ giúp chọn PCC cho quý vị và từng thành viên gia đình được chương trình PCC bao trả.

Nếu PCC yêu cầu rút tên quý vị khỏi phòng khám của họ

PCC có thể yêu cầu quý vị xóa tên khỏi danh sách bệnh nhân của họ. PCC có thể đưa ra yêu cầu này nếu quý vị có hành vi gây rối, bao gồm nhưng không giới hạn ở hành vi bạo lực hoặc đe dọa bạo lực đối với bất kỳ nhân viên hoặc bệnh nhân nào khác tại phòng khám. Nếu bị rút khỏi phòng khám của PCC, quý vị có quyền kháng nghị. Đọc thêm về kháng nghị trong Phần 14. PCC không thể yêu cầu quý vị xóa tên khỏi danh sách bệnh nhân của họ vì những lý do sau:

- tình trạng sức khỏe của quý vị,
- cách quý vị sử dụng các dịch vụ y tế,
- khả năng tâm thần của quý vị,
- quý vị có hành vi là kết quả của tình trạng sức khỏe hành vi hoặc nhu cầu đặc biệt.

6. Chăm sóc sức khỏe của quý vị

Cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp

Cấp cứu là bất kỳ vấn đề chăm sóc sức khỏe nghiêm trọng nào mà quý vị cho rằng cần được điều trị ngay lập tức. Nếu có trường hợp cần cấp cứu, quý vị nên được chăm sóc ngay lập tức. Nếu có trường hợp cần cấp cứu về y tế, quý vị có thể

- gọi 911, hoặc
- đến phòng cấp cứu gần nhất ngay lập tức.

Nếu gặp trường hợp cần cấp cứu về sức khỏe hành vi, quý vị cũng có thể gọi hoặc nhắn tin cho Đường dây Trợ giúp Sức khỏe Hành vi (BHHL) theo số (833) 773-2445 hoặc trò chuyện trực tuyến tại www.masshelpline.com. Đối với dịch vụ chăm sóc không cần cấp cứu, hãy gọi cho PCC của quý vị và hỏi xem phải làm gì. Quý vị có thể gọi cho PCC 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Nếu PCC của quý vị không có ở đó, một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác sẽ giúp quý vị.

Ví dụ về các trường hợp cấp cứu

Dưới đây là một số trường hợp cần cấp cứu về sức khỏe y tế và hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện) phổ biến, nhưng cũng có những trường hợp cần cấp cứu khác.

Cấp cứu về y tế

- | | |
|---------------------------|---|
| ■ gãy xương | ■ đau dữ dội |
| ■ tức ngực | ■ vết thương nghiêm trọng |
| ■ co giật | ■ khó thở |
| ■ ngất xỉu hoặc chóng mặt | ■ đột quỵ (bao gồm tê liệt hoặc khó nói) |
| ■ đau tim | ■ thay đổi thị lực đột ngột |
| ■ chảy máu nhiều | ■ đau đột ngột, dữ dội hoặc áp lực trong hoặc dưới ngực |
| ■ mất ý thức | ■ nôn ra máu |
| ■ bị nhiễm độc | ■ nôn mửa nhiều |
| ■ tai nạn nghiêm trọng | ■ không thức dậy |
| ■ bỏng nặng | |
| ■ nhức đầu dữ dội | |

Các trường hợp cần cấp cứu về sức khỏe hành vi

- muốn làm hại bản thân
- muốn làm hại người khác
- hành vi mất kiểm soát là sự thay đổi đáng kể so với hành vi thông thường của quý vị
- cách ly xã hội nghiêm trọng

Những điều khác quý vị nên biết về dịch vụ cấp cứu

Quý vị không cần giấy giới thiệu hoặc cho phép trước để được cấp cứu. Quý vị có thể được vận chuyển bằng xe cứu thương trong trường hợp cấp cứu. Sau khi được cấp cứu, hãy gọi cho PCC của quý vị và đặt lịch hẹn theo dõi. Đồng thời gọi cho nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị sau trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi.

Chăm sóc khẩn cấp

Tình trạng khẩn cấp là một vấn đề sức khỏe nghiêm trọng, nhưng quý vị không nghĩ đó là trường hợp cần cấp cứu. Quý vị có thể gọi cho PCC để được chăm sóc. PCC của quý vị phải gặp quý vị trong vòng 48 giờ kể từ lúc yêu cầu.

Nếu quý vị có tình trạng sức khỏe hành vi khẩn cấp, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi phải khám cho quý vị trong vòng 48 giờ kể từ lúc yêu cầu.

Nếu quý vị đi xa và có tình trạng khẩn cấp, hãy gọi cho PCC của quý vị. PCC sẽ cho quý vị biết cách nhận sự chăm sóc. Quý vị có thể gọi cho PCC 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần. Nếu PCC của quý vị không có ở đó, một bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác sẽ gọi lại cho quý vị.

Đặt lịch hẹn khi quý vị cần

Khi cảm thấy không khỏe hoặc khi muốn gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình, quý vị không muốn chờ đợi quá lâu cho một cuộc hẹn. Nhà cung cấp phải cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong các khung thời gian này.

Cuộc hẹn chăm sóc y tế

- **Chăm sóc cấp cứu:** Nhà cung cấp dịch vụ y tế cấp cứu phải chăm sóc quý vị ngay sau khi quý vị yêu cầu được chăm sóc. Vui lòng xem Phần 1 để biết thông tin về chăm sóc cấp cứu.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Nếu thấy có gì đó không ổn, nhưng quý vị không nghĩ đó là trường hợp cần cấp cứu, PCC của quý vị phải chăm sóc quý vị trong vòng 48 giờ sau khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn chăm sóc khẩn cấp.
- **Chăm sóc ban đầu (không khẩn cấp):** Nếu quý vị bị bệnh hoặc có các triệu chứng khác không khẩn cấp, PCC của quý vị phải cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong vòng 10 ngày sau khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn.
- **Chăm sóc ban đầu (định kỳ):** Nếu quý vị không bị bệnh và không có bất kỳ triệu chứng nào khác, PCC của quý vị phải cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong vòng 45 ngày sau khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn.
- **Trẻ em thuộc sự chăm sóc hoặc giám hộ của Cơ Quan Dịch Vụ Gia Đình và Trẻ Em (DCF, Department of Children and Families)**

Nếu quý vị có trách nhiệm đối với một đứa trẻ được DCF chăm sóc hoặc giám hộ, PCC của trẻ phải:

- cung cấp một cuộc hẹn cho trẻ để khám tầm soát trong vòng bảy ngày sau khi quý vị hoặc nhân viên DCF yêu cầu, và
- cung cấp một cuộc hẹn khám sức khỏe đầy đủ trong vòng 30 ngày sau khi quý vị hoặc nhân viên DCF yêu cầu (trừ khi lịch trình dịch vụ khám tầm soát, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) yêu cầu khung thời gian ngắn hơn). Xem “Dịch vụ dành cho trẻ em” trong Phần 11.

Quý vị nên có mặt tại các cuộc hẹn, đến đúng giờ và gọi báo trước nếu sẽ đến muộn hoặc phải hủy hẹn.

Các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện)

- **Chăm sóc cấp cứu:** Trung tâm sức khỏe hành vi cộng đồng (CBHC) hoặc nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi cấp cứu khác phải chăm sóc quý vị trong vòng 60 phút sau khi quý vị yêu cầu được chăm sóc. Xem Phần 1 để biết thông tin về chăm sóc cấp cứu.
- **Chăm sóc khẩn cấp:** Nếu thấy có gì đó không ổn, nhưng quý vị không nghĩ đó là trường hợp cần cấp cứu, nhà cung cấp của quý vị phải chăm sóc quý vị trong vòng 48 giờ sau khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn.
- **Chăm sóc không khẩn cấp:** Nhà cung cấp phải cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị trong vòng 14 ngày sau khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn.

Nếu quý vị không nhận được dịch vụ chăm sóc hoặc cuộc hẹn từ nhà cung cấp trong các khung thời gian này, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Vui lòng xem “Kháng nghị và khiếu nại” trong Phần 14 để biết thêm thông tin.

Quý vị nên có mặt tại các cuộc hẹn, đến đúng giờ và gọi báo trước nếu sẽ đến muộn hoặc phải hủy hẹn.

Sống khỏe mạnh

Hãy nhớ rằng, quý vị có thể phòng ngừa một số vấn đề sức khỏe nếu được chăm sóc sức khỏe thường xuyên trước khi bị bệnh.

Nếu chưa nhận được dịch vụ chăm sóc thường xuyên từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc ban đầu, quý vị nên đặt lịch hẹn càng sớm càng tốt với PCC của mình.

Bảo hiểm thuốc men

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cần viết ra giấy hoặc gọi cho nhà thuốc về tất cả các loại thuốc quý vị cần, bao gồm cả những loại thuốc không cần kê toa.

Xin lưu ý rằng kể từ ngày 1 tháng 4 năm 2024, không có khoản tiền đồng trả nào cho bất kỳ dịch vụ nào được MassHealth bao trả, bao gồm cả thuốc theo toa, cho các thành viên Chương trình PCC.

Để biết thêm thông tin về các dịch vụ nhà thuốc, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng MassHealth theo số (800) 841-2900, TDD/TTY: 711, đi đến Danh sách Thuốc MassHealth tại www.mass.gov/druglist, hoặc xem danh sách các dịch vụ được bao trả qua mạng tại www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members.

7. Dịch vụ sức khỏe răng miệng/nha khoa

Để biết thêm thông tin về các dịch vụ nha khoa được MassHealth bao trả, quý vị có thể xem danh sách các dịch vụ được bao trả tại www.mass.gov/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members.

Các thành viên ghi danh vào MassHealth Standard và CommonHealth đủ điều kiện nhận tất cả các dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế.

Các thành viên dưới 21 tuổi ghi danh vào MassHealth Family Assistance được bao trả cho các dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế.

Một số dịch vụ có thể cần được MassHealth chấp thuận trước khi nha sĩ có thể cung cấp. Nha sĩ sẽ biết những dịch vụ này là gì và sẽ yêu cầu phê duyệt nếu cảm thấy rằng quý vị cần những dịch vụ này. Quý vị không cần phải làm bất cứ điều gì để yêu cầu phê duyệt.

Dịch vụ cho trẻ em (thành viên dưới 21 tuổi)

MassHealth bao trả các dịch vụ nha khoa, bao gồm khám tầm soát, trám răng, hàn răng, làm sạch răng, bôi fluoride và nhiều phương pháp điều trị khác cho trẻ em dưới 21 tuổi. Khám định kỳ là các buổi hẹn khám với nha sĩ để kiểm tra răng miệng. Kiểm tra răng miệng là một phần quan trọng cho sức khỏe tổng thể của con quý vị. Nha sĩ sẽ nhìn vào miệng của con quý vị để xem răng và nướu, cũng như xương hỗ trợ răng có khỏe mạnh không. Vào lúc này, nha sĩ sẽ quyết định xem con của quý vị có cần các dịch vụ nha khoa khác hay không. Đôi khi trong quá trình kiểm tra, nha sĩ sẽ làm sạch răng và chụp X-quang.

Con của quý vị nên bắt đầu đến nha sĩ khi quý vị thấy chiếc răng đầu tiên mọc và không muộn hơn 12 tháng tuổi. PCC của con quý vị sẽ khám răng ở mỗi lần khám tầm soát và cũng có thể bôi vecni fluoride lên răng của con quý vị để ngăn ngừa sâu răng. PCC sẽ nhắc nhở quý vị đưa con đến nha sĩ để kiểm tra răng miệng và vệ sinh toàn diện. Trẻ nhỏ nên gặp nha sĩ để kiểm tra đầy đủ giống như thế mỗi sáu tháng một lần. Không cần giấy giới thiệu từ PCC để gặp nha sĩ cho các dịch vụ này.

Dịch vụ dành cho người lớn (thành viên từ 21 tuổi trở lên)

Các thành viên MassHealth từ 21 tuổi trở lên đủ điều kiện nhận các dịch vụ nha khoa do nha sĩ MassHealth thực hiện. Các dịch vụ nha khoa được bao trả cho người lớn bao gồm khám tầm soát, vệ sinh, trám răng, nhổ răng, răng giả, một số phẫu thuật răng miệng và một số dịch vụ phục hồi nhất định. Vui lòng xem danh sách dịch vụ được bao trả để biết thêm thông tin về các dịch vụ nha khoa được MassHealth bao trả.

Cách tìm nha sĩ

MassHealth sẽ thanh toán cho các dịch vụ nha khoa được bao trả nếu cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa có ghi danh vào MassHealth. Các nhân viên chăm sóc khách hàng của dịch vụ nha khoa có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ nha khoa của MassHealth đang nhận bệnh nhân mới và thậm chí có thể giúp quý vị đặt lịch hẹn. Để nói chuyện với nhân viên chăm sóc khách hàng của dịch vụ nha khoa, hãy gọi Dịch vụ Khách hàng Nha khoa theo số (844) MH-DENTL ([844] 643-3685).

Các nhân viên chăm sóc khách hàng của dịch vụ nha khoa có thể cung cấp cho quý vị một danh sách các nha sĩ ghi danh vào MassHealth. Danh sách này được gọi là Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa MassHealth. Quý vị có thể tự xem danh mục trên internet tại https://provider.masshealth-dental.net/MH_Find_a_Provider.

8. Chăm sóc sức khỏe hành vi

Tìm nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện)

Nếu quý vị cần các dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện), MBHP sẽ làm việc với quý vị và PCC của quý vị để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết. Quý vị có thể nhấp vào “Find a Behavioral Health Provider” trên trang web của MBHP tại www.masspartnership.com hoặc gọi cho MBHP theo số (800) 495-0086 hoặc MassRelay theo số 711 để tìm nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi trong mạng lưới MBHP.

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCC của mình để gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi.

Bảo hiểm dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện) của quý vị

Quý vị có thể xem danh sách các dịch vụ sức khỏe hành vi được MBHP bao trả trên trang web của MBHP tại www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/covered-services. Quý vị cũng có thể đọc về các dịch vụ bổ sung dành cho thành viên dưới 21 tuổi trong “Dịch vụ dành cho trẻ em” trong Phần 11.

Danh sách này và cẩm nang có thể thay đổi. Để biết thông tin cập nhật nhất hoặc nếu cần trợ giúp nhận dịch vụ sức khỏe hành vi, quý vị có thể gọi cho MBHP.

Chuyên gia đồng đẳng được chứng nhận

MBHP cung cấp chuyên gia đồng đẳng được chứng nhận (CPS) cho thành viên Chương trình PCC MassHealth. CPS có “kinh nghiệm sống”. Họ có tiền sử hoặc có một thành viên trong gia đình mắc chứng rối loạn sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng chất gây nghiện hoặc cả hai. Vì lý do này, CPS có thể giảng dạy, cung cấp hỗ trợ và giúp quý vị và gia đình dùng hệ thống chăm sóc sức khỏe. Người đồng đẳng cung cấp hỗ trợ mà không phán xét. Họ mang lại hy vọng rằng sự phục hồi là có thể làm được.

Để biết thêm thông tin về các chuyên gia đồng đẳng được chứng nhận, hãy gọi (800) 495-0086, Ext. 706870.

Trung Tâm Gắn Kết Thành Viên MBHP

Trung tâm Gắn kết Thành viên là nơi bắt đầu tìm hiểu về các dịch vụ MBHP có sẵn dành cho quý vị. Khi quý vị gọi cho Trung tâm Gắn kết Thành viên theo số (800) 495-0086, họ có thể

- giải thích các dịch vụ có sẵn cho quý vị với tư cách là thành viên của MBHP,
- làm việc với quý vị để hoàn thành Đánh Giá Nhu Cầu Sức Khỏe,
- kết nối quý vị với các dịch vụ khác phù hợp với nhu cầu sức khỏe, và
- giúp quý vị tham gia các nhóm hỗ trợ, nếu quý vị có hứng thú.

Nguồn hỗ trợ về sức khỏe hành vi:

- Đối với trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi, quý vị cũng có thể gọi cho **Đường dây Trợ giúp Sức khỏe Hành vi MA (BHHL)**. BHHL kết nối mọi người và gia đình với đầy đủ các dịch vụ điều trị về sức khỏe tâm thần và sử dụng chất gây nghiện mọi lúc mọi nơi khi quý vị cần. BHHL là miễn phí và đảm bảo bí mật. Quý vị có thể nhận dịch vụ phiên dịch trực tiếp với hơn 200 ngôn ngữ. **Hãy gọi hoặc nhắn tin theo số (833) 773-2445 hoặc trò chuyện qua mạng tại www.masshelpline.com.**
- Đến **Trung tâm Sức khỏe Hành vi Cộng đồng (CBHC)** để điều trị khủng hoảng sức khỏe tâm thần và rối loạn tâm thần vì sử dụng chất gây nghiện (SUD). Quý vị có thể đến CBHC, hoặc họ có thể tiếp cận quý vị dù đang ở đâu. Điều này được gọi là Can thiệp khủng hoảng di động (MCI) cho người lớn và thanh thiếu niên. Quý vị không cần giấy giới thiệu để đến CBHC. Quý vị có thể đến CBHC vì nhu cầu sức khỏe hành vi của mình thay vì đến khoa cấp cứu của bệnh viện. Tìm một CBHC gần quý vị tại www.mass.gov/cbhc-crisis-care.
- Tìm các cuộc hẹn để được **Chăm Sóc Khẩn Cấp về Sức Khỏe Hành Vi (BH)**. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp BH nhận các cuộc hẹn từ Thứ Hai-Thứ Sáu ngoài giờ làm việc từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Họ cũng có giờ làm việc vào cuối tuần. Quý vị có thể tìm kiếm trang web **Massachusetts Behavioral Health Access (MABHA)** tại www.mabhaccess.com/. Tìm kiếm trên trang Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần (Mental Health Services) để tìm nhà cung cấp đang nhận cuộc hẹn.

-
- **Danh mục Nguồn hỗ trợ của Đường dây Trợ giúp Sức khỏe Hành vi MA (BHHL)** là một công cụ tìm kiếm để tìm các dịch vụ về sức khỏe tâm thần, điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện và hỗ trợ trên toàn Commonwealth of Massachusetts. Quý vị có thể tìm kiếm theo vị trí và loại dịch vụ, sau đó ‘áp dụng bộ lọc’ để xem kết quả dựa trên nhu cầu của mình. Để được hỗ trợ về công cụ tìm kiếm, hãy gọi hoặc nhắn tin cho BHHL theo số (833) 773 2445 hoặc trò chuyện với chúng tôi tại www.masshelpline.com.

9. Dịch vụ quản lý chăm sóc

Chương trình Quản lý Chăm sóc Tích hợp

Tổ Chức Cộng Tác Sức Khỏe Hành Vi Massachusetts (MBHP) cung cấp Chương trình Quản lý Chăm sóc Tích Hợp (ICMP) cho các thành viên của chương trình PCC MassHealth có các vấn đề sức khỏe hành vi và/hoặc y tế phức tạp. Nhóm ICMP bao gồm các bác sĩ lâm sàng được cấp phép và các nhân viên khác làm việc với quý vị để

- giúp quý vị hiểu các kế hoạch điều trị do PCC của quý vị quy định,
- giúp quý vị hiểu và quản lý nhu cầu sức khỏe của mình,
- cung cấp cho quý vị các cuộc gọi được lên lịch, tài liệu bằng văn bản dễ hiểu và
- lên lịch cho các cuộc hẹn tiếp theo cũng như dịch vụ bổ sung.

Chương trình này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nhóm Chương trình Quản lý Chăm sóc Tích hợp sẽ làm việc với quý vị và người chăm sóc của quý vị (hoặc cả hai) một cách trực tiếp để giúp quý vị chọn dịch vụ chăm sóc tốt nhất cho mình.

Để tìm hiểu thêm về ICMP hoặc để tham gia, hãy gọi cho MBHP theo số (800) 495-0086, Ext. 706870. Quý vị cũng có thể tìm thông tin về ICMP trên trang web của MBHP tại www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/care-management.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về dịch vụ quản lý chăm sóc đặc biệt hoặc các dịch vụ sức khỏe hành vi khác (sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện) và cách nhận dịch vụ, hãy gọi Đường dây Truy cập Northeast của MBHP theo số (800) 495-0086 hoặc MassRelay theo số 711. Đường dây Truy cập Northeast sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Chương trình Quản Lý Hồ Sơ Cộng Đồng

Các thành viên dưới 22 tuổi và nhận dịch vụ điều dưỡng liên tục có thể tham gia chương trình Quản lý Hồ sơ Cộng đồng (CCM).

Các y tá chính quy CCM và bác sĩ lâm sàng khác làm việc với quý vị, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và nhà cung cấp MassHealth khác để giúp lập kế hoạch chăm sóc tại nhà cho con quý vị. Một Người Quản Lý Hồ Sơ Y Tá đến thăm con quý vị để xem họ cần những dịch vụ nào, chẳng hạn như

- điều dưỡng toàn thời gian,
- thiết bị y tế lâu bền,
- trợ lý y tế tại nhà,
- các buổi điều dưỡng bán thời gian,
- vật tư y tế,
- trị liệu chức năng,
- nhân viên chăm sóc cá nhân,
- vật lý trị liệu, và
- trị liệu ngôn ngữ.

Nhân viên CCM giúp quản lý các dịch vụ này khi con quý vị xuất viện hoặc khi ở nhà hoặc một nơi khác trong cộng đồng. Hãy gọi (800) 863-6068 để biết thêm thông tin về chương trình CCM hoặc truy cập www.mass.gov/the-masshealth-community-case-management-ccm-program.

10. Dịch vụ thai sản và kế hoạch hóa gia đình

Chăm sóc thai sản

Hoạt động chăm sóc sức khỏe quý vị nhận được trước khi mang thai, trong khi đang mang thai (trước khi em bé được sinh ra) và sau khi sinh em bé là rất quan trọng. Đó là cách tốt nhất để

- tìm hiểu những gì quý vị có thể làm để có một em bé khỏe mạnh ngay cả trước khi mang thai,
- tìm hiểu xem việc mang thai của quý vị đang diễn ra như thế nào và nếu có bất kỳ vấn đề nào, và
- giữ gìn sức khỏe sau khi sinh em bé.

Ngay cả khi quý vị đã từng sinh con, sự chăm sóc này vẫn quan trọng đối với quý vị.

MassHealth luôn sẵn sàng hỗ trợ trong khi quý vị mang thai và hơn nữa. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.mass.gov/info-details/information-for-pregnant-masshealth-members

Đặt lịch hẹn với PCC, bác sĩ sản khoa/phụ khoa (OB/GYN) hoặc y tá hộ sinh của quý vị

Khi có dự định mang thai, quý vị nên gặp PCC, bác sĩ sản khoa/phụ khoa (OB/GYN) hoặc y tá hộ sinh để thảo luận về sức khỏe và cách sinh con khỏe mạnh. Bác sĩ sản khoa/phụ khoa và y tá hộ sinh được đào tạo để chăm sóc cho người mang thai và đỡ đẻ.

Ngay khi biết mình mang thai, hãy hẹn gặp bác sĩ sản khoa/phụ khoa hoặc y tá hộ sinh. Thực hiện việc chăm sóc trước khi sinh sớm và đều đặn là rất quan trọng để giúp quý vị có một em bé khỏe mạnh và sinh con an toàn. Quý vị cũng nên gặp bác sĩ sản khoa/phụ khoa hoặc y tá hộ sinh nhiều như ý muốn của họ trong khi đang mang thai và sau khi em bé được sinh ra. Chương trình PCC bao trả tất cả các lần khám này.

Nếu cần trợ giúp tìm bác sĩ sản khoa/phụ khoa hoặc y tá hộ sinh, quý vị có thể yêu cầu PCC của mình giới thiệu một người hoặc gọi Trung Tâm Dịch Vụ Chăm sóc Khách Hàng của MassHealth.

Nếu đang mang thai, quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCC của mình để gặp bác sĩ sản khoa/phụ khoa hoặc y tá hộ sinh. Quý vị có thể cần giấy giới thiệu nếu không đang mang thai.

Quý vị nên gọi cho PCC của mình khi đang mang thai. Thông báo cho PCC của quý vị biết là điều quan trọng, vì PCC có thể cung cấp thông tin sức khỏe quan trọng cho bác sĩ sản khoa/phụ khoa hoặc y tá hộ sinh của quý vị.

Dịch vụ hỗ trợ thai phụ

MassHealth bao trả các dịch vụ hỗ trợ thai phụ trong thời gian mang thai, lúc sinh con và trong suốt 12 tháng sau khi sinh. Những người hỗ trợ thai phụ cung cấp hỗ trợ phi y tế về mặt cảm xúc, thông tin và thể chất cho bà bầu và gia đình trong lúc mang thai, sinh con và sau khi sinh.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.mass.gov/info-details/masshealth-doula-services-program-information-for-doulas.

Thai kỳ và sức khỏe răng miệng

Hẹn gặp nha sĩ đều đặn là rất quan trọng trong khi mang thai. Trong thời gian mang thai, nướu có thể bị sưng và nhạy cảm và thậm chí có thể chảy máu khi quý vị đánh răng. Một người mang thai bị sâu răng và có sức khỏe răng miệng kém có thể tăng khả năng sinh con nhẹ cân và sinh non. Có những cách đơn giản để cải thiện sức khỏe răng miệng của quý vị, chẳng hạn như đánh răng hai lần một ngày, dùng chỉ nha khoa mỗi ngày và gặp nha sĩ, đặc biệt nếu quý vị đang mang thai. Giữ răng sạch sẽ sẽ giúp tránh những vấn đề này. Nói chuyện với nha sĩ về sức khỏe răng miệng của quý vị.

Em bé mới của quý vị

Hãy nhớ cho MassHealth biết ngay khi con quý vị được sinh ra, để con quý vị có thể được ghi danh vào một chương trình bảo hiểm y tế. Quý vị cũng nên chọn một bác sĩ cho em bé. Quý vị có thể gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth để được trợ giúp trong việc lựa chọn một nhà cung cấp đã đăng ký với MassHealth để có thể thăm khám cho con quý vị sau khi em bé chào đời. Quý vị cũng có thể chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe cho con bằng cách điền vào mẫu Khai sinh tại bệnh viện.

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

Quý vị có thể nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình từ PCC của mình hoặc từ bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình nào của MassHealth. Quý vị không cần giấy giới thiệu.

Dưới đây là một số dịch vụ kế hoạch hóa gia đình mà quý vị có thể nhận:

- Tư vấn về tránh thai để quý vị hiểu được các lựa chọn của mình.
- Toa thuốc để nhận thuốc tránh thai, miếng dán, vòng xoắn hay chích thuốc. Quý vị có thể hỏi bác sĩ của mình để xin thuốc tránh thai trong 12 tháng. Tìm hiểu về luật TIẾP CẬN của Massachusetts tại www.mass.gov/info-details/access-to-birth-control-and-emergency-contraception#learn-about-the-access-law-.
- Biện pháp tránh thai lâu dài có thể đảo ngược (LARC) là biện pháp tránh thai có tác dụng lâu dài và có thể được thay đổi hoặc dừng lại khi quý vị muốn.
- Biện pháp tránh thai khẩn cấp như Kế hoạch B hay thuốc viên uống vào buổi sáng hôm sau. Quý vị có thể mua những loại này tại nhà thuốc mà không cần toa bác sĩ.
- Phá thai (kết thúc thai kỳ) bằng thuốc hay phẫu thuật.
- Các phương pháp ngừa thai vĩnh viễn cho người từ 18 tuổi trở lên
- Xét nghiệm thai sản

Nếu cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy yêu cầu PCC của quý vị giới thiệu một nhà cung cấp. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCC của mình để gặp nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members.

11. Dịch vụ cho trẻ em

Khám dự phòng và kiểm tra sức khỏe cho tất cả trẻ em

Điều quan trọng là trẻ em, thanh thiếu niên và thanh niên phải gặp PCC hoặc y tá của họ để kiểm tra sức khỏe thường xuyên. Khám sức khỏe định kỳ cho trẻ là một cách tốt để giúp trẻ khỏe mạnh

MassHealth thanh toán cho PCC của con quý vị cho các lần kiểm tra sức khỏe này. Những vấn đề nhỏ được phát hiện sớm có thể được giải quyết trước khi trở thành vấn đề lớn. Các cuộc kiểm tra tầm soát này bao gồm khám sức khỏe và quá trình phát triển, thị lực, răng miệng, thính giác, sức khỏe hành vi và đảm bảo tiêm chủng đầy đủ.

Nếu có mối lo về hành vi hay cảm xúc của con mình, hoặc bác sĩ hoặc y tá của quý vị nghĩ rằng con quý vị cần gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quý vị có thể nhận trợ giúp từ

- PCC của quý vị,
- Trung Tâm Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng Của MassHealth, hoặc
- Tổ Chức Cộng Tác Sức Khỏe Hành Vi Massachusetts (MBHP).

Khám tầm soát sức khỏe hành vi có thể giúp quý vị và bác sĩ hoặc y tá của quý vị xác định sớm các lo ngại về sức khỏe hành vi. Nếu gặp nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi, con quý vị sẽ sử dụng một công cụ đánh giá có tên là Nhu cầu và Điểm mạnh của Trẻ em và Thanh thiếu niên (CANS).

Công cụ giúp thu thập và ghi lại điểm mạnh và nhu cầu của con quý vị. CANS cũng giúp nhà cung cấp của con quý vị lên kế hoạch điều trị và kiểm tra sự tiến bộ của trẻ. Hãy hỏi nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi của con quý vị để biết thêm về CANS.

Các dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm:

- Liệu pháp Phân tích Hành vi Ứng dụng (ABA),
- Liệu pháp điều trị ngoại trú,
- Điều phối chăm sóc sức khỏe chuyên sâu,
- Hỗ trợ và đào tạo gia đình (“đối tác gia đình”),
- Điều trị tại nhà,
- Cố vấn trị liệu,

-
- Các dịch vụ hành vi tại nhà, và
 - Các Dịch vụ Trung tâm Sức khỏe Hành vi Cộng đồng, bao gồm can thiệp khủng hoảng di động. Để tìm hiểu thêm, vui lòng truy cập www.mass.gov/cbhc-crisis-care.

MassHealth yêu cầu PCC đề nghị kiểm tra tất cả trẻ em dưới 21 tuổi về các vấn đề sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện) trong mỗi lần đi kiểm tra sức khỏe trẻ em. PCC sẽ sử dụng một danh sách ngắn các câu hỏi hoặc danh sách liệt kê mà quý vị hoặc con quý vị (nếu lớn tuổi hơn) sẽ điền vào và sau đó nói chuyện với PCC. Quý vị có thể cho PCC biết nếu quý vị không muốn kiểm tra sức khỏe hành vi của con mình.

Nếu có mối lo về hành vi hay cảm xúc của con mình, hoặc bác sĩ hoặc y tá của quý vị nghĩ rằng con quý vị cần gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, PCC, Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng MassHealth hoặc Tổ chức Cộng tác Sức khỏe Hành vi Massachusetts (MBHP) có thể giúp quý vị tìm hiểu cách nhận các dịch vụ này.

Xem “PCC của quý vị” trong Phần 5 để biết độ tuổi khuyến nghị để đưa con quý vị đi khám sức khỏe và tầm soát toàn diện.

Trẻ em cũng nên đến gặp PCC bất cứ lúc nào có lo ngại về nhu cầu sức khỏe, cảm xúc hoặc hành vi của mình, ngay cả khi chưa đến lúc khám sức khỏe định kỳ.

Dịch vụ Chẩn đoán và Tầm soát Chăm sóc Sức khỏe Nhi khoa Dự phòng cho các thành viên đã ghi danh vào MassHealth Family Assistance

Một chương trình được gọi là Dịch vụ Chẩn đoán và Sàng lọc Chăm sóc Sức khỏe Nhi khoa Dự phòng (PPHSD) bao trả cho trẻ em, thanh thiếu niên và thanh niên dưới 21 tuổi ghi danh vào MassHealth Family Assistance. Điều này có nghĩa là khi PCC, nhà cung cấp dịch vụ nha khoa hoặc bất kỳ bác sĩ lâm sàng nào khác phát hiện ra vấn đề sức khỏe, MassHealth sẽ thanh toán cho tất cả phương pháp điều trị y tế cần thiết có trong loại bảo hiểm của quý vị hoặc con quý vị nếu được chỉ định bởi nhà cung cấp đủ điều kiện và sẵn sàng cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ Tầm soát, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ cho các thành viên đã ghi danh vào MassHealth Standard hoặc CommonHealth

Một chương trình được gọi là dịch vụ Tầm soát, Chẩn đoán và Điều trị Sớm và Định kỳ (EPSDT) bao trả cho trẻ em, thanh thiếu niên và thanh niên dưới 21 tuổi ghi danh vào MassHealth Standard hoặc CommonHealth. EPSDT đảm bảo rằng Chương trình PCC sẽ trả cho tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được bao trả bởi luật Medicaid liên bang, ngay cả khi các dịch vụ này không được cung cấp bởi Chương trình PCC hoặc MBHP. Bảo hiểm này bao gồm dịch vụ chăm sóc y tế, dịch vụ chẩn đoán, điều trị và các biện pháp khác cần thiết để chỉnh hoặc cải thiện các loại khuyết tật và các bệnh và tình trạng thể chất, nha khoa và tâm thần. Khi PCC của trẻ (hoặc bất kỳ y sĩ lâm sàng nào khác) phát hiện ra tình trạng sức khỏe, MassHealth sẽ trả cho mọi phương pháp điều trị y tế cần thiết được bao trả theo luật Medicaid, nếu nhà cung cấp dịch vụ y tế đủ điều kiện và sẵn sàng cung cấp dịch vụ, và bác sĩ, y tá hoặc nữ hộ sinh có ghi danh với MassHealth có thể viết văn bản trình bày về sự cần thiết về tình trạng y tế. Quý vị và PCC của quý vị có thể tìm sự giúp đỡ từ MassHealth hoặc MBHP để xác định những nhà cung cấp dịch vụ y tế nào có thể có sẵn trong mạng lưới để cung cấp các dịch vụ này và cách sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ y tế ngoài mạng lưới, nếu cần.

Đa số các trường hợp, các dịch vụ này do loại bảo hiểm MassHealth của quý vị hoặc của con quý vị trả và được bao gồm trong danh sách dịch vụ do bảo hiểm trả. Nếu dịch vụ chưa được bao trả hoặc không có trong danh sách, y sĩ lâm sàng hoặc nhà cung cấp dịch vụ sẽ cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu MassHealth cho giấy cho phép trước (PA). MassHealth sử dụng quy trình này để xác định xem dịch vụ này có cần thiết về mặt y tế hay không. Chương trình PCC sẽ trả cho dịch vụ nếu có PA. Nếu bị từ chối không có PA, quý vị có quyền kháng nghị. Xem “Khiếu nại và kháng nghị” trong Phần 14 để biết thêm thông tin về các quy trình khiếu nại. Nói chuyện với PCC của quý vị hoặc của con quý vị, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc chuyên gia khác để được trợ giúp trong việc nhận các dịch vụ này.

Dịch vụ can thiệp sớm cho trẻ em có vấn đề về tăng trưởng hoặc phát triển

Một số trẻ em cần được giúp đỡ thêm để tăng trưởng và phát triển lành mạnh. Nhà cung cấp là chuyên gia can thiệp sớm có thể giúp các em. Một số ví dụ về các chuyên gia can thiệp sớm là

- nhân viên công tác xã hội,
- y tá, và
- chuyên viên trị liệu thể chất, nghề nghiệp và âm ngữ.

Tất cả các nhà cung cấp này làm việc với trẻ em dưới ba tuổi và gia đình của các em để đảm bảo trẻ sẽ nhận được mọi sự hỗ trợ bổ sung cần thiết. Một số dịch vụ được cung cấp tại nhà, và một số là tại các trung tâm can thiệp sớm.

Nói chuyện với PCC của con quý vị càng sớm càng tốt nếu quý vị nghĩ rằng con mình có vấn đề về tăng trưởng hoặc phát triển hoặc liên lạc trực tiếp với chương trình can thiệp sớm tại địa phương của quý vị. Tìm hiểu thêm thông tin tại www.mass.gov/ei-information-for-families.

12. Bản chỉ thị chăm sóc y tế

Bản **chỉ thị chăm sóc y tế** là một văn bản do quý vị viết hoặc ký tên tuyên bố quý vị chọn ai để đưa ra quyết định chăm sóc y tế cho bản thân, và quý vị muốn hoặc không muốn kiểu điều trị chăm sóc nào nếu quý vị bị bệnh hoặc bị thương và không thể nói hoặc viết.

Có hai loại chỉ thị chăm sóc y tế: ủy quyền chăm sóc y tế và di nguyện khi còn sống.

Ủy quyền chăm sóc y tế

Giấy **Ủy quyền chăm sóc y tế** là văn bản cho phép thành viên gia đình hoặc bạn bè đưa ra quyết định về chăm sóc y tế cho quý vị trong trường hợp quý vị không thể tự đưa ra quyết định. Người này được gọi là "người đại diện" hoặc "người được ủy quyền" của quý vị.

Di nguyện khi còn sống

Trong **di nguyện khi còn sống**, quý vị truyền đạt kiểu chăm sóc y tế mà quý vị muốn hoặc không muốn nếu quý vị không thể quyết định về chăm sóc y tế. Ví dụ, quý vị có thể không muốn được duy trì sự sống bằng cách sử dụng thiết bị hỗ trợ sự sống. Di nguyện khi còn sống của quý vị có thể giúp người đại diện chăm sóc y tế của quý vị quyết định thay cho quý vị. Nếu quý vị không có giấy ủy quyền chăm sóc y tế hoặc nếu giấy ủy quyền chăm sóc y tế của quý vị không có sẵn, di nguyện khi còn sống này có thể giúp các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Nếu quý vị chọn ký giấy ủy quyền chăm sóc y tế hoặc di nguyện khi còn sống, quý vị có thể thay đổi ý định của mình bất cứ lúc nào và viết và ký những giấy ủy quyền mới.

Quý vị nên nói chuyện với luật sư để tìm hiểu thêm về các bản chỉ thị chăm sóc y tế. Để biết thêm thông tin, quý vị cũng có thể gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth hoặc MBHP.

13. Quyền lợi của thành viên

Là một thành viên của chương trình PCC, quý vị có một số quyền lợi nhất định. Các quyền lợi của quý vị bao gồm như sau:

- PCC của quý vị không thể từ chối điều trị cần thiết về y tế cho quý vị, nhưng PCC của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa để điều trị.
- Các nhân viên của chương trình PCC và các nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị phải đối xử với quý vị một cách đàng hoàng, tôn trọng và tôn trọng quyền riêng tư của quý vị.
- Chương trình PCC và các nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị phải bảo mật dữ kiện và hồ sơ sức khỏe của quý vị. Họ không được cung cấp cho người khác thông tin về quý vị trừ khi quý vị cho phép.
- Các nhà cung cấp của quý vị phải cho quý vị biết trước - theo cách quý vị hiểu - về bất kỳ phương pháp điều trị và lựa chọn thay thế nào mà các nhà cung cấp cho rằng nên được thực hiện, bất kể chi phí hay phạm vi bảo hiểm.
- Các nhà cung cấp của quý vị phải để quý vị góp phần đưa ra các quyết định về việc chăm sóc y tế của quý vị. Quý vị có thể từ chối điều trị nếu muốn). Quý vị cũng có thể biết điều gì có thể xảy ra nếu quý vị từ chối điều trị.
- Quý vị có thể trao đổi về hồ sơ chăm sóc y tế của mình với các nhà cung cấp và nhận bản sao của tất cả các hồ sơ của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu thay đổi hồ sơ nếu cần.
- Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, quý vị có thể yêu cầu thông dịch viên khi quý vị gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng MassHealth.
- Nếu quý vị gặp khó khăn khi nhìn hoặc đọc hoặc quý vị đọc một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, quý vị có thể nhận tài liệu in về Chương trình PCC được đọc to cho quý vị bằng ngôn ngữ của quý vị bằng cách gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth.
- Nếu quý vị gặp khó khăn khi nhìn hoặc đọc, hoặc nếu quý vị đọc một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, quý vị có thể nhận tài liệu MBHP được đọc to cho quý vị bằng cách gọi cho Trung tâm Gắn kết Thành viên MBHP.
- Quý vị có thể chọn y sĩ chăm sóc chính (PCC) của riêng mình và quý vị có thể thay đổi PCC của mình bất cứ lúc nào. Các thành viên chương Trình PCC cũng có thể rời khỏi chương Trình PCC và chuyển sang một chương

trình MassHealth khác. Để thay đổi PCC hoặc chương trình bảo hiểm y tế của quý vị, hãy gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth.

- Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth. Quý vị cũng có thể kháng nghị lên Hội đồng Điều trần và yêu cầu một phiên điều trần công bằng nếu quý vị không đồng ý với một số quyết định cụ thể của MassHealth hoặc MBHP hoặc cả hai tổ chức không đưa ra quyết định. Xem Phần 14.
- Chương trình PCC phải cho quý vị biết về tất cả các phúc lợi, dịch vụ, quyền lợi và trách nhiệm mà quý vị có với MassHealth.
- Quý vị có thể yêu cầu nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp khác.
- Quý vị có thể được chăm sóc khẩn cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.
- Không ai có thể giam giữ quý vị, hoặc ngăn cản không cho quý vị gặp người khác, hoặc làm bất cứ điều gì để buộc quý vị phải chấp nhận điều trị.
- Quý vị có thể đưa ra các đề xuất liên quan đến chính sách về quyền lợi của thành viên này.
- Quý vị được hưởng các quyền lợi theo danh sách này mà không phải lo các nhà cung cấp Chương trình PCC sẽ phân biệt đối xử với quý vị.

Các nhà cung cấp của quý vị phải cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế trong các khung thời gian được liệt kê trong Phần 6: “Dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị.” Nếu quý vị không nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi khi cần, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị với MBHP. Nếu quý vị không nhận dịch vụ chăm sóc y tế khi cần, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua MassHealth. Để biết thêm thông tin về khiếu nại và kháng nghị, hãy xem Phần 14.

My Ombudsman (Chương Trình Giám Sát Quyền Lợi Của Thành Viên)

My Ombudsman là một chương trình độc lập dành cho tất cả các thành viên MassHealth. My Ombudsman có thể trợ giúp nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp nhận phúc lợi hoặc dịch vụ từ MassHealth hoặc từ chương trình bảo hiểm y tế MassHealth của quý vị. Họ cung cấp thông tin về phúc lợi và quyền lợi của MassHealth, lắng nghe các mối lo ngại và giúp giải quyết các vấn đề. My Ombudsman cũng có thể giải thích cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị, nhưng họ không thể đại diện cho quý vị.

Liên lạc với My Ombudsman

Gọi số: (855) 781-9898, dành cho người dùng TTY, hãy sử dụng MassRelay theo số 711

hoặc gọi qua video: (339) 224-6831.

Giờ làm việc: Từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 4 giờ chiều

Email: info@myombudsman.org.

Trang web: www.myombudsman.org

Địa điểm: 25 Kingston Street, 4th Floor, Boston, MA 02111

Giờ ghé vào không cần hẹn trước: Thứ Ba và Thứ Năm từ 10 giờ sáng đến 3 giờ chiều.

Thanh Tra Viên Dành Cho Tổ Chức Cộng Tác Sức Khỏe Hành Vi Massachusetts (MBHP)

Thanh tra viên dành cho MBHP tiếp nhận và điều tra các khiếu nại về các dịch vụ sức khỏe hành vi.

Đây là một số lý do mà một thành viên có thể muốn liên lạc với thanh tra viên của MBHP:

- Quý vị không hài lòng với dịch vụ sức khỏe hành vi, nhà cung cấp hoặc nhân viên văn phòng.
- Quý vị đã nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi (các thành viên sẽ không bao giờ nhận hóa đơn cho các dịch vụ được bao trả).
- Quý vị không thể tìm thấy nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi.
- Quý vị có khiếu nại về sự sạch sẽ hoặc an toàn của văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc địa điểm khác (ví dụ: không tuân thủ Đạo luật Người Mỹ Khuyết Tật (ADA)).

Để tìm hiểu thêm và liên lạc với Thanh tra viên của MBHP, quý vị có thể gọi cho MBHP theo số (800) 495-0086, TTY: (877) 509-6981 hoặc MassRelay theo số 711. Quý vị cũng có thể tìm thông tin về Thanh tra viên của MBHP trên trang web của MBHP tại www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started trong phần “Quyền lợi và Quyền riêng tư của quý vị”. MBHP cũng sẽ giúp quý vị nếu quý vị cần thông dịch viên.

14. Kháng nghị và khiếu nại

MassHealth hy vọng rằng quý vị sẽ được điều trị tốt khi quý vị đi khám bác sĩ hoặc các nhà cung cấp khác. Tuy nhiên, đôi khi quý vị có thể không hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp MassHealth hoặc MBHP. Nếu không hài lòng, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể nộp đơn kháng nghị hoặc khiếu nại.

Phần này giải thích các quy trình kháng nghị và khiếu nại cho các dịch vụ sức khỏe hành vi và cho chương trình PCC.

Chỉ định người đại diện để kháng nghị hoặc khiếu nại cho quý vị

Quý vị có thể chỉ định ai đó đại diện cho quý vị trong mọi vụ khiếu nại hoặc kháng nghị. Người đại diện của quý vị phải là người biết quý vị (chẳng hạn như thành viên trong gia đình hoặc bạn bè) và biết về vấn đề của quý vị.

Người đại diện của quý vị cũng có thể là người có thẩm quyền hợp pháp để thay mặt quý vị đưa ra các quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe hoặc chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Ví dụ, người đại diện có thể là

- người giám hộ,
- người bảo hộ,
- người thi hành di chúc,
- người quản lý,
- người được ủy quyền, hoặc
- người được ủy quyền về chăm sóc y tế.

Quý vị sẽ làm gì nếu quý vị không nói hoặc đọc tiếng Anh?

Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, quý vị có thể yêu cầu thông dịch viên khi quý vị gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng MassHealth.

Quy trình khiếu nại

Nộp đơn khiếu nại về các dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn vì sử dụng chất gây nghiện)

Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại chính thức nếu

-
- quý vị không được nhân viên hoặc nhà cung cấp MBHP tôn trọng,
 - nhân viên hoặc nhà cung cấp MBHP không tôn trọng các quyền của quý vị,
 - quý vị không hài lòng với dịch vụ mà quý vị hoặc thành viên gia đình nhận được từ nhà cung cấp MBHP,
 - quý vị không hài lòng với mọi quyết định thực hiện hoặc không thực hiện khác của MBHP, trừ khi việc đó liên quan đến việc cho phép điều trị hoặc lấy hẹn (trong trường hợp này, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị nội bộ của MBHP),
 - quý vị không đồng ý với quyết định của MBHP về việc gia hạn các mốc thời gian để quyết định yêu cầu PA của quý vị hoặc quyết định kháng nghị nội bộ, hoặc
 - quý vị không đồng ý với quyết định của MBHP về việc không xem xét kháng nghị của quý vị như một kháng nghị nội bộ cấp tốc (nhanh).

Trước tiên quý vị nên nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về mối lo ngại của quý vị. Nếu không muốn nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ y tế hoặc không hài lòng với câu trả lời của nhà cung cấp, quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại với MBHP.

Cách nộp đơn khiếu nại về sức khỏe hành vi

Để tìm hiểu thêm về việc nộp đơn khiếu nại về sức khỏe hành vi, hãy gọi cho MBHP theo số (800) 495-0086 hoặc MassRelay theo số 711. Quý vị cũng có thể tìm thêm thông tin trên trang web của MBHP tại www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started. MBHP cũng sẽ giúp quý vị nếu quý vị cần thông dịch viên.

Quý vị cũng có thể viết thư cho MBHP nói với họ về khiếu nại của mình. Gửi đến địa chỉ này:

MBHP Ombudsperson
200 State Street, Suite 310
Boston, MA 02109

Khi quý vị nộp đơn khiếu nại với MBHP, quý vị có thể chọn một người đại diện. Để chọn người đại diện, quý vị phải cung cấp cho MBHP một lá thư

có chữ ký và ngày tháng cho MBHP biết tên của người đại diện của quý vị và người này có thể thay mặt quý vị.

MBHP sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết rằng họ đã nhận được khiếu nại của quý vị. MBHP sẽ xem xét khiếu nại của quý vị và có thể gọi cho quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị để biết thêm thông tin.

MBHP sẽ điều tra và giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày. MBHP sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết bất kỳ thông tin nào từ phần đánh giá của họ.

Trước khi MBHP kết thúc phần đánh giá, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể yêu cầu thêm thời gian (gia hạn) tối đa **14 ngày**. MBHP có thể cho phép gia hạn 14 ngày nếu đó là điều tốt nhất cho quý vị và họ cần thêm thông tin liên quan đến khiếu nại. MBHP sẽ gửi cho quý vị một lá thư (1) nếu họ cho phép gia hạn 14 ngày dựa trên quyết định của chính họ hoặc (2) cho quý vị biết kết quả về yêu cầu gia hạn của họ.

Nộp đơn khiếu nại về các dịch vụ MassHealth

Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại lên MassHealth. Dưới đây là một số lý do quý vị có thể muốn nộp đơn khiếu nại:

- Quý vị không hài lòng với dịch vụ mà quý vị hoặc thành viên gia đình nhận được từ MassHealth hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế.
- Quý vị không hài lòng với mọi quyết định thực hiện hoặc không thực hiện khác của MassHealth hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế.
- Quý vị không được nhà cung cấp dịch vụ y tế tôn trọng.
- Nhà cung cấp dịch vụ y tế không tôn trọng các quyền của quý vị.
- Quý vị bị phân biệt đối xử.
- Quý vị gặp vấn đề với dịch vụ chăm sóc khách hàng.
- Quý vị có tranh chấp về một hóa đơn y tế liên quan đến phúc lợi MassHealth của quý vị.
- Quý vị đã tiếp cận với các vấn đề chăm sóc.

Khi quý vị nộp đơn khiếu nại với MassHealth, quý vị có thể chọn một người đại diện. Để chọn người đại diện, quý vị phải cung cấp cho MassHealth một lá thư có chữ ký và ngày tháng cho MassHealth biết tên của người đại diện và người này có thể thay mặt quý vị.

Nếu có thể, quý vị nên nói chuyện trước với nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị về vấn đề này. Nếu quý vị và nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị vẫn không đồng ý, quý vị có thể

- gọi Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth. Một đại diện dịch vụ chăm sóc khách hàng sẽ ghi lại khiếu nại của quý vị hoặc
- viết thư về khiếu nại của quý vị và gửi đến

Director of Member Services

MassHealth

100 Hancock Street, 6th Floor

Quincy, MA 02171

MassHealth sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết rằng họ đã nhận được khiếu nại của quý vị. MassHealth sẽ xem xét khiếu nại của quý vị và có thể gọi cho quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị để biết thêm thông tin.

MassHealth sẽ liên lạc với quý vị trong vòng 90 ngày để cho quý vị biết kết quả xem xét khiếu nại của quý vị.

Quy trình kháng nghị nội bộ của MBHP

Nộp đơn kháng nghị nội bộ MBHP cho các dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn vì sử dụng chất gây nghiện)

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị nội bộ với MBHP nếu quý vị không đồng ý với một trong những quyết định hoặc không quyết định sau đây của MBHP:

- MBHP từ chối yêu cầu dịch vụ của quý vị, chấp thuận dịch vụ ít hơn mức quý vị yêu cầu hoặc nói rằng dịch vụ quý vị yêu cầu không được bao trả,
- MBHP đã giảm, tạm dừng hoặc ngừng dịch vụ mà MBHP đã bao trả hoặc chấp thuận cho quý vị trong quá khứ,
- MBHP đã không trả lời yêu cầu PA của quý vị trong khung thời gian yêu cầu.
- quý vị không thể đặt lịch hẹn cho các dịch vụ sức khỏe hành vi trong một trong các khung thời gian được mô tả trong Phần 6.

Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ nhận được một lá thư từ MBHP giải thích quyết định của MBHP về một trong những thực hiện này. Tuy nhiên, quý vị có thể kháng nghị ngay cả khi quý vị không nhận được thư từ MBHP.

Cách nộp đơn kháng nghị nội bộ của MBHP

Để tìm hiểu thêm về việc nộp đơn kháng nghị nội bộ của MBHP, hãy gọi cho MBHP theo số (800) 495-0086 hoặc MassRelay theo số 711. Quý vị cũng có thể tìm thêm thông tin trên trang web của MBHP tại www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started. MBHP cũng sẽ giúp quý vị nếu quý vị cần thông dịch viên.

Nếu quý vị nhận được một lá thư từ MBHP cho quý vị biết về bất kỳ quyết định thực hiện hoặc không thực hiện nào ở trên, quý vị hoặc người đại diện của quý vị phải nộp đơn kháng nghị để được điều trị trước khi quý vị bắt đầu điều trị. Nếu quý vị đã hoàn thành việc điều trị, quý vị phải nộp đơn kháng nghị trong vòng 60 ngày sau khi nhận được thư.

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị qua điện thoại hoặc bằng văn bản. Gọi cho MBHP hoặc viết thư cho họ và gửi đến địa chỉ này:

Massachusetts Behavioral Health Partnership
Attn: Appeals Department
PO Box 1856
Hicksville, NY 11802-1856

MBHP cũng sẽ giúp quý vị nếu quý vị cần thông dịch viên. Nếu quý vị bị điếc hoặc khiếm thính, quý vị có thể gọi 711 (TTY), từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ ngày lễ, từ 8 giờ 30 sáng đến 5 giờ chiều.

Nếu quý vị có nhu cầu về dịch vụ sức khỏe hành vi khẩn cấp, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể yêu cầu xử lý kháng nghị nhanh hơn. Đây được gọi là **kháng nghị cấp tốc**.

Thông tin quý vị cần để nộp đơn kháng nghị nội bộ của MBHP

Vui lòng bao gồm

- tên đầy đủ của quý vị,
- tên của dịch vụ mà quý vị đang kháng nghị nếu kháng nghị của quý vị liên quan đến quyết định của MBHP đối với

-
- việc từ chối yêu cầu dịch vụ của quý vị,
 - chấp thuận dịch vụ ít hơn mức quý vị đã yêu cầu,
 - không bao trả cho một dịch vụ, hoặc
 - giảm, tạm dừng hoặc ngừng dịch vụ mà MBHP đã bao trả hoặc chấp thuận cho quý vị trong quá khứ,
- tại sao quý vị cảm thấy MBHP nên thay đổi quyết định, và
 - nếu quý vị muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ trong thời gian kháng nghị (xem phần Phúc lợi Liên tục bên dưới).

Nếu quý vị đang kháng nghị vì MBHP đã không quyết định thực hiện yêu cầu PA của quý vị cho một dịch vụ trong thời gian mà họ nên có, quý vị sẽ nhận được một lá thư từ MBHP giải thích cách kháng nghị quyết định này.

Nếu quý vị đang khiếu nại vì quý vị không thể đặt lịch hẹn cho các dịch vụ sức khỏe hành vi trong khung thời gian, vui lòng gửi thư cho MBHP bao gồm các thông tin sau:

- loại dịch vụ mà quý vị đang muốn nhận,
- ngày quý vị đã yêu cầu cuộc hẹn, và
- ngày hẹn quý vị nhận được.

MBHP sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết rằng họ đã nhận được kháng nghị của quý vị.

Phúc lợi liên tục trong thời gian kháng nghị nội bộ MBHP của quý vị

Nếu kháng nghị nội bộ của quý vị liên quan đến quyết định của MBHP về việc thay đổi dịch vụ quý vị nhận được ngay bây giờ bằng cách chấm dứt dịch vụ, giảm hoặc ngừng dịch vụ, quý vị có thể muốn giữ dịch vụ trong khi kháng nghị. Nếu quý vị tiếp tục nhận dịch vụ nhưng kháng nghị không thành công, dịch vụ của quý vị có thể không được trả.

Nếu quý vị muốn giữ lại dịch vụ của mình trong thời gian kháng nghị, quý vị hoặc người đại diện của quý vị phải gửi yêu cầu kháng nghị của quý vị trong vòng **10 ngày** từ ngày ghi trên thư thông báo cho quý vị biết dịch vụ sẽ thay đổi. Quý vị cũng phải yêu cầu giữ dịch vụ của mình trong khi quý vị khiếu nại.

Sau khi quý vị nộp đơn kháng nghị nội bộ của MBHP

Quý vị có quyền nói lên sự thật và cung cấp bằng chứng (bằng chứng) về đơn kháng nghị của quý vị. Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể làm điều đó qua điện thoại hoặc bằng văn bản. Những dữ kiện và bằng chứng này sẽ được sử dụng để xem xét kháng nghị của quý vị.

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể xem hồ sơ trường hợp của quý vị, hồ sơ chăm sóc sức khỏe và các tài liệu và hồ sơ khác liên quan đến kháng nghị. Nếu quý vị muốn xem lại các tài liệu này, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị hoặc MBHP theo số (800) 495-0086 hoặc TTY-theo số (877) 509-6981 hoặc MassRelay theo số 711 nếu quý vị bị điếc, khiếm thính hoặc khuyết tật về ngôn ngữ.

Nhận quyết định về kháng nghị nội bộ của MBHP của quý vị

Nếu quý vị không nộp đơn kháng nghị nội bộ cấp tốc (nhANH), MBHP sẽ gửi cho quý vị quyết định bằng văn bản trong vòng **30 ngày**. Điều này có thể kéo dài đến **năm ngày** nếu quý vị, người đại diện của quý vị hoặc MBHP yêu cầu thêm thời gian.

Nếu có thắc mắc về các dịch vụ sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và rối loạn vì sử dụng chất gây nghiện), hãy gọi cho MBHP theo số (800) 495-0086. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

Kháng nghị cấp tốc (nhANH) nội bộ của MBHP

Nếu quý vị có nhu cầu về sức khỏe hành vi khẩn cấp và quý vị cho rằng quy trình xem xét 30 ngày là quá lâu, quý vị, người đại diện hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị có thể yêu cầu MBHP kháng nghị cấp tốc (xem xét nhANH).

Trong nhiều trường hợp, nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị yêu cầu xem xét nhANH, MBHP sẽ chấp thuận yêu cầu. MBHP sẽ từ chối yêu cầu xem xét nhANH của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị chỉ khi yêu cầu đó không liên quan đến sức khỏe của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị không tham gia vào yêu cầu, MBHP có thể quyết định xem họ có nên xem xét nhANH không.

Nếu MBHP từ chối yêu cầu xem xét nhANH của quý vị, họ sẽ cho quý vị biết bằng văn bản về quyết định này. Sau đó, MBHP sẽ xử lý kháng nghị của quý

vị trong khung thời gian 30 ngày. Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định này. Vui lòng xem “Kháng nghị và khiếu nại” trong Phần 14 để biết thêm thông tin.

Nếu MBHP chấp thuận yêu cầu xem xét nhanh của quý vị, họ sẽ xem xét kháng nghị của quý vị trong vòng **ba ngày**. MBHP sẽ gửi cho quý vị một lá thư về quyết định kháng nghị của quý vị. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MBHP về kháng nghị của mình, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu điều trần công bằng với Hội đồng Điều trần MassHealth. Xem các trang sau để biết thêm thông tin.

Mở rộng khung thời gian kháng nghị nội bộ của MBHP

Nếu cần thêm thời gian để giải quyết kháng nghị, quý vị, người đại diện của quý vị hoặc MBHP có thể yêu cầu thêm năm ngày. Nếu kháng nghị là kháng nghị cấp tốc (nhanh), quý vị, người đại diện của quý vị hoặc MBHP có thể yêu cầu thêm 14 ngày.

MBHP chỉ có thể yêu cầu thêm thời gian nếu

- gia hạn là điều tốt nhất cho quý vị,
- MBHP cần thêm thông tin có thể dẫn đến việc chấp thuận yêu cầu của quý vị và
- MBHP dự kiến sẽ nhận được thông tin này trong thời gian bổ sung.

Nếu MBHP yêu cầu thêm thời gian, họ sẽ gửi cho quý vị một lá thư. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MBHP, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Phê duyệt kháng nghị nội bộ của MBHP của quý vị

Quý vị sẽ nhận được “Thông Báo Giải Quyết Kháng Nghị” thông báo rằng kháng nghị của quý vị đã được chấp thuận.

Từ chối kháng nghị nội bộ của MBHP của quý vị

Nếu MBHP từ chối kháng nghị nội bộ của quý vị, họ sẽ gửi cho quý vị một thông báo.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định này, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị trực tiếp với Hội đồng Điều trần.

Bác bỏ kháng nghị nội bộ của MBHP của quý vị

MBHP có thể bác bỏ kháng nghị nội bộ của quý vị nếu

- người khác nộp đơn kháng nghị cho quý vị và MBHP không nhận được văn bản cho phép của quý vị để người đó làm người đại diện trước khi khung thời gian giải quyết kháng nghị của quý vị kết thúc, hoặc
- quý vị hoặc người đại diện của quý vị đã nộp đơn kháng nghị hơn **60 ngày** sau khi nhận được thư từ MBHP cho quý vị biết rằng quý vị có quyền kháng nghị (hoặc hơn **60 ngày** sau khi quý vị biết về các quyết định thực hiện hoặc việc không thực hiện của MBHP nếu quý vị không nhận được thư).

Nếu MBHP bác bỏ kháng nghị nội bộ của quý vị, họ sẽ gửi cho quý vị một thông báo.

Nếu quý vị cho rằng quý vị đã nộp đơn kháng nghị trong vòng **60 ngày** và có bằng chứng, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể không đồng ý với quyết định bác bỏ kháng nghị nội bộ của MBHP.

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị phải gửi cho MBHP một lá thư yêu cầu xem xét lại việc bác bỏ này trong vòng **10 ngày** kể từ ngày thông báo cho quý vị biết rằng đơn kháng nghị của quý vị đã bị từ chối. MBHP sẽ xem xét quyết định của họ và thông báo cho quý vị nếu họ tiếp tục xem xét kháng nghị của quý vị.

Nếu MBHP không giải quyết kháng nghị nội bộ của quý vị trong khung thời gian yêu cầu

Quý vị có thể nộp đơn kháng nghị lên Hội đồng Điều trần nếu

- MBHP không giải quyết kháng nghị của quý vị trong vòng **30 ngày** (hoặc trong vòng **năm ngày bổ sung** nếu có gia hạn), hoặc
- MBHP không giải quyết kháng nghị cấp tốc (nhanh) của quý vị **trong vòng ba ngày làm việc** (hoặc trong vòng **14 ngày bổ sung** nếu có bổ sung thêm thời gian cho phép).

Quy trình kháng nghị của Hội đồng Điều trần MassHealth

Là thành viên của Chương Trình PCC, nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MassHealth, hoặc nếu chúng tôi sửa đổi hoặc từ chối giấy cho phép trước

(PA), quý vị có quyền kháng nghị quyết định lên Hội Đồng Điều Trần của MassHealth.

Quý vị cũng có thể yêu cầu kháng nghị với Hội đồng Điều trần MassHealth nếu quý vị không đồng ý với quyết định mà MBHP đưa ra trong quy trình kháng nghị nội bộ của MBHP của quý vị. Khi MBHP từ chối kháng nghị của quý vị, MBHP sẽ cung cấp cho quý vị hướng dẫn về cách yêu cầu điều trần công bằng với Hội đồng Điều trần MassHealth.

Để nộp đơn kháng nghị, quý vị phải điền vào Đơn Yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng.

Quý vị có thể điền vào mẫu đơn Yêu cầu Điều trần Công bằng trực tuyến tại www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision hoặc qua điện thoại bằng cách gọi Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng MassHealth theo số (800) 841-2900, TDD/TTY: 711.

Mẫu Đơn Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng có thể được gửi qua đường bưu điện đến

Office of Medicaid, Board of Hearings
100 Hancock St., 6th Floor
Quincy, MA 02171
hoặc fax đến: (617) 887-8797.

Nếu quý vị bị khuyết tật và cần hỗ trợ hợp lý để tham dự hoặc tham gia phiên điều trần, quý vị có thể cho chúng tôi biết quý vị cần gì trong mục "Loại Điều trần và Điều chỉnh" của Đơn Yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng.

Hội đồng Điều trần phải nhận được yêu cầu hoàn chỉnh, có chữ ký của quý vị trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định mà quý vị muốn kháng nghị.

Nếu kháng nghị của quý vị liên quan đến quyết định chấm dứt, giảm hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị nhận được, quý vị có thể muốn tiếp tục nhận dịch vụ trong quá trình điều trần công bằng. Nếu quý vị muốn giữ lại dịch vụ y tế của mình trong thời gian kháng nghị, quý vị hoặc người đại diện của quý vị phải gửi yêu cầu kháng nghị của quý vị trong vòng **10 ngày** từ ngày ghi trên thư thông báo cho quý vị biết dịch vụ sẽ thay đổi. Nếu quý vị đang khiếu nại quyết định của MBHP, quý vị phải nộp đơn khiếu nại trong

vòng **10 ngày** kể từ ngày có thư thông báo cho quý vị biết quyết định của MBHP về kháng nghị nội bộ của quý vị. Nếu quý vị muốn giữ lại dịch vụ trong quá trình kháng nghị, quý vị phải nêu rõ điều đó trên phần "Thông Tin Khác" của mẫu đơn Phiên Điều Trần Công Bằng.

Nếu quý vị tiếp tục nhận dịch vụ và thua phiên điều trần công bằng, MassHealth có thể không trả chi phí dịch vụ

Một phiên điều trần công bằng cấp tốc (nhanh) tại Hội đồng Điều trần

Quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng cấp tốc (nhanh) nếu

- quý vị đang kháng nghị quyết định từ chối nhập viện cấp tính,
- quý vị đang kháng nghị quyết định của MBHP về kháng nghị nội bộ cấp tốc (nhanh), hoặc
- quý vị đang kháng nghị việc xuất viện hoặc chuyển từ một cơ sở điều dưỡng.

Nếu quý vị muốn Hội đồng Điều trần xử lý yêu cầu của mình như một phiên điều trần công bằng nhanh chóng, quý vị phải yêu cầu phiên điều trần công bằng trong **20 ngày** kể từ ngày quý vị nhận được quyết định thực hiện về kháng nghị của mình. Nếu quý vị nộp đơn trong khoảng từ 21 đến 30 ngày sau khi quý vị nhận được quyết định, Hội đồng Điều trần sẽ không làm phiên điều trần nhanh hơn.

Sau khi quý vị nộp đơn kháng nghị lên Hội đồng Điều trần

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể đọc hồ sơ trường hợp của quý vị để chuẩn bị cho quy trình kháng nghị của Hội đồng Điều trần. Hội đồng Điều trần không có hồ sơ MBHP, vì vậy quý vị phải liên lạc với MBHP để lấy hồ sơ của mình nếu quý vị đang kháng nghị quyết định của MBHP.

Tại phiên điều trần, quý vị có thể tự đại diện cho mình hoặc đi cùng với luật sư hoặc người đại diện khác mà quý vị tự trả chi phí.

Để biết thêm thông tin về kháng nghị MassHealth, hãy truy cập trang web: www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision.

15. Thông Báo Về Các Nguyên Tắc Bảo Vệ Quyền Riêng Tư

MassHealth có một số thông tin giải thích cách chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe về các thành viên của mình và cung cấp cho người khác. Chúng tôi gọi đây là "Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư".

Quý vị có thể nhận một bản sao "Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư" của chúng tôi trực tuyến tại www.mass.gov/lists/hipaa-forms-for-masshealth-members hoặc gọi cho Trung tâm Dịch vụ Chăm sóc Khách hàng của MassHealth.

Để tìm hiểu về cách MBHP sử dụng thông tin sức khỏe hành vi và chia sẻ thông tin đó với người khác, quý vị có thể gọi cho MBHP theo số (800) 495-0068 hoặc nhận một bản Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư của MBHP bằng cách truy cập trang web của MBHP tại www.masspartnership.com/mbhp/en/home.

16. Để báo cáo hành vi gian lận bị nghi ngờ

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn cho một lần khám tại văn phòng mà quý vị đã không đến, một thông báo cho một dịch vụ mà quý vị chưa bao giờ nhận được hoặc cho nhiều dịch vụ hơn số lần quý vị nhận được, hoặc một điều gì đó có vẻ không chính xác, đây có thể là hành vi gian lận và lạm dụng. Nếu quý vị nghi ngờ có gian lận hoặc lạm dụng liên quan đến chương trình PCC, vui lòng gọi số (877) 437-2830, 877-4-FRAUD-0.

Ghi chú

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ghi chú

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ghi chú

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**MỘT CHƯƠNG TRÌNH CỦA MASSACHUSETTS
EXECUTIVE OFFICE OF HEALTH AND HUMAN
SERVICES (VĂN PHÒNG ĐIỀU HÀNH Y TẾ VÀ
DỊCH VỤ NHÂN SINH)**

WWW.MASS.GOV/MASSHEALTH