



Pennsylvania's Children's
Health Insurance Program
We Cover All Kids.

wellkids

by  **pa health
& wellness.**



WellKids

by PA Health & Wellness

Sổ Tay Thành Viên

1-855-445-1920 (TTY: 711)

| PAWellKids.com

Sổ Tay Thành Viên Mẫu WellKids by PA Health & Wellness 2026

Mục lục

Phần – 1 Chào mừng

Giới thiệu	5
CHIP là gì?	5
Chào mừng tham gia WellKids by PA Health & Wellness	5
Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên	5
Thẻ Nhận Dạng Thành Viên	6
Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng.....	6
Trường Hợp Thành Viên Cần Cấp Cứu	7
Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng – Sơ Lược	7
Các Số Điện Thoại Khác.....	8
Các Dịch Vụ Liên Lạc.....	8
Ghi Danh	8
Gia hạn.....	9
Đổi Chương Trình CHIP.....	9
Thay Đổi Trong Hộ Gia Đình.....	10
Tôi Nên Làm Gì Nếu Chuyển Nhà?.....	10
Mất Phúc Lợi	10
Thông Tin Danh Mục Nhà Cung Cấp	11
Chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) Của Quý Vị	12
Thay Đổi PCP Của Quý Vị	12
Con Tôi Nên Đến Đâu Để Khám Răng Và Mắt?	13
Chăm Sóc Liên Tục	13
Khám Bệnh Tại Văn Phòng	14
Đặt Lịch Hẹn Với PCP Của Quý Vị.....	14
Tiêu Chuẩn Đặt Hẹn	14
Giấy Giới Thiệu	15
Tự Giới Thiệu	15
Dịch Vụ Chăm Sóc Ngoài Giờ Làm Việc	16
Gắn Kết Thành Viên	16
Đề Xuất Thay Đổi Đối Với Chính Sách Và Dịch Vụ	16
Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng WellKids by PA Health & Wellness	17

Phần – 2 Quyền Lợi và Trách Nhiệm

Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Thành Viên	19
Các Quyền Lợi của Thành Viên.....	19
Các Trách Nhiệm của Thành Viên	20
Quyền Riêng Tư và Bảo Mật.....	20
Chi Phí Của Quý Vị Cho Các Dịch Vụ Được Bao Trữ	21
Đồng Thanh Toán	21
Nếu Tôi Bị Tính Tiền Đồng Thanh Toán Và Tôi Không Đồng Ý Thì Sao?.....	22
Chi Phí Nha Khoa	22

Thông Tin Thanh Toán	22
Khi Nào Nhà Cung Cấp Có Thể Tính Hóa Đơn Cho Tôi?	23
Tôi Phải Làm Gì Nếu Nhận Được Hóa Đơn?	23
Trách Nhiệm của Bên Thứ Ba	23
Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng	24
Làm Cách Nào Để Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng Của Thành Viên?	24
Làm Cách Nào Để Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng Của Nhà Cung Cấp?	24

Phần 3 – Dịch Vụ Y Tế

Các Dịch Vụ Được Bao Trả	26
Dịch Vụ Không Được Bao Trả	27
Ý Kiến Thứ Hai	27
Sự Chấp Thuận Trước Là Gì?	27
“Cần Thiết Về Mặt Y Tế” Có Nghĩa Là Gì?	27
Cách Yêu Cầu Chấp Thuận Trước	28
Dịch Vụ, Vật Phẩm Hoặc Thuốc Nào Cần Được Chấp Thuận Trước?	28
Chấp Thuận Trước Cho Dịch Vụ Hoặc Vật Phẩm	29
Chấp Thuận Trước Cho Các Loại Thuốc Điều Trị Ngoại Trú	29
Nếu Tôi Nhận Được Thông Báo Từ Chối Thì Sao?	30
Quy Trình Ngoại Lệ Chương Trình	30
Mô Tả Dịch Vụ	30
Mô Tả Dịch Vụ Chuyên Sâu	37
Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi	37
Nha Khoa	39
Dịch Vụ Cấp Cứu	40
Các Dịch Vụ Bệnh Viện	40
Chăm Sóc Thai Sản	41
Chăm Sóc Trong Thai Kỳ	41
Chăm Sóc Cho Quý Vị và Em Bé sau khi Bé Chào Đời	42
Thuốc Theo Toa	43
Danh Mục Thuốc	43
Bồi Hoàn Tiền Thuốc	43
Thuốc Đặc Trị	44
Thuốc Không Theo Toa	44
Dịch Vụ Chăm Sóc Thị Lực	45
Dịch Vụ Cai Thuốc Lá	46
Bright Futures	46

Phần 4 – Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới và Ngoài Chương Trình

Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới	49
Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Khi Đang Ở Ngoài Khu Vực Dịch Vụ Của WellKids by PA Health & Wellness	49
Dịch Vụ Ngoài Chương Trình	49
Chương Trình cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em	49
Khủng Hoảng Bạo Lực Gia Đình và Phòng Ngừa	50

Khủng Hoảng Xâm Hại Tình Dục Và Cường Hiếp.....	51
Dịch Vụ Can Thiệp Sớm	52

Phần 5 – Nhu Cầu Y Tế Đặc Biệt và Quản Lý Chăm Sóc

Nhu Cầu Đặc Biệt.....	54
Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc	54
Quản Lý Chăm Sóc.....	54

Phần 6 – Khiếu Nại, Than Phiền và Đánh Giá Bên Ngoài

Khiếu Nại, Than Phiền và Đánh Giá Bên Ngoài.....	57
Khiếu nại.....	57
Khiếu Nại Là Gì?	57
Khiếu Nại Cấp Một	57
Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Có Khiếu Nại?	57
Khi Nào Tôi Nên Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Một?	58
Điều Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Một?	61
Nếu Tôi Không hài Lòng Với Quyết Định Của WellKids by PA Health & Wellness	
Thì Sao?.....	61
Khiếu Nại Cấp Hai	62
Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Hai?	62
Điều Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Hai?	63
Nếu Tôi Không hài Lòng Với Quyết Định Của	
WellKids by PA Health & Wellness về Khiếu Nại Cấp Hai Của Tôi Thì Sao?.....	64
Đánh Giá Khiếu Nại Bên Ngoài	64
Làm Thế Nào Để Yêu Cầu Đánh Giá Khiếu Nại Bên Ngoài?	64
Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Đánh Giá Khiếu Nại Bên Ngoài?.....	64
Than Phiền.....	65
Than Phiền Là Gì?.....	65
Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Có Than Phiền?	65
Khi Nào Tôi Nên Nộp Đơn Than Phiền?	66
Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Nộp Đơn Than Phiền?.....	66
Nếu Tôi Không hài Lòng Với Quyết Định Của WellKids by PA Health & Wellness	
Thì Sao?	67
Đánh Giá Than Phiền Bên Ngoài	67
Làm Thế Nào Để Yêu Cầu Đánh Giá Bên Ngoài?.....	67
Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Đánh Giá Than Phiền Bên Ngoài?	68
Khiếu Nại Và Than Phiền Nhanh	69
Tôi Có Thể Làm Gì Nếu Sức Khỏe Của Tôi Gặp Rủi Ro Ngay Lập Tức?	69
Khiếu Nại Nhanh Và Đánh Giá Khiếu Nại Bên Ngoài Nhanh.....	69
Than Phiền Nhanh và Đánh Giá Than Phiền Bên Ngoài Nhanh.....	70
Tôi Có Thể Được Nhận Loại Trợ Giúp Nào Với Quy Trình Khiếu Nại Và Than Phiền?.....	71
Những Người Sử Dụng Ngôn Ngữ Chính Không Phải Là Tiếng Anh	72
Người Khuyết Tật.....	72

Phần – 1

Chào mừng

Giới thiệu

CHIP là gì?

CHIP là một chương trình được tài trợ bởi tiểu bang và liên bang cung cấp bảo hiểm y tế toàn diện cho trẻ em đến 19 tuổi. Các thành viên của chúng tôi được nhận rất nhiều phúc lợi thông qua chương trình CHIP.

Chào mừng tham gia WellKids by PA Health & Wellness

Cảm ơn quý vị đã ghi danh cho con quý vị tham gia Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Trẻ Em (CHIP) do **WellKids by PA Health & Wellness** cung cấp. Với uy tín trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng tại tiểu bang Pennsylvania thông qua các nguồn lực địa phương, khu vực và cộng đồng, **WellKids by PA Health & Wellness** là một tổ chức chăm sóc được quản lý và là công ty con của Centene Corporation (Centene). **WellKids by PA Health & Wellness** được thành lập nhằm mục đích cải thiện sức khỏe của người thụ hưởng thông qua các dịch vụ chăm sóc tập trung, cảm thông và phối hợp.

Phương pháp của chúng tôi dựa trên niềm tin cốt lõi rằng nên cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng tốt nhất tại địa phương. **WellKids by PA Health & Wellness** có mạng lưới các nhà cung cấp, cơ sở và nhà cung cấp có hợp đồng cung cấp các dịch vụ y tế được bao trả cho Thành viên. **WellKids by PA Health & Wellness** hoạt động tại tất cả các hạt thuộc Khối thịnh vượng chung. **WellKids by PA Health & Wellness** có mạng lưới các nhà cung cấp, cơ sở và nhà cung cấp có hợp đồng cung cấp các dịch vụ được bao trả cho Thành viên. **WellKids by PA Health & Wellness** làm việc với một nhóm lớn các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP), bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện, cũng như các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Nhóm này là “mạng lưới” của chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc “trong mạng lưới”. Không áp dụng cho trường hợp quý vị cần Chăm Sóc Khẩn Cấp hoặc Chăm Sóc Cấp Cứu bên ngoài khu vực dịch vụ của quý vị. Vui lòng tham khảo mục Chăm Sóc Cấp Cứu của sổ tay này để biết thêm chi tiết.

Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên

Nhân viên của Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên có thể giúp quý vị:

- Tìm bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác
- Nhận Thẻ ID Thành viên WellKids by PA Health & Wellness mới
- Tìm hiểu những phúc lợi được bao trả và không được bao trả
- Nộp đơn Khiếu nại hoặc Than phiền
- Yêu cầu bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp hoặc Sổ Tay Thành viên của chúng tôi
- Báo cáo các vấn đề gian lận tiềm tàng của Thành viên hoặc nhà cung cấp
- Cập nhật địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị
- Nhận tài liệu dành cho Thành viên mới

Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của **WellKids by PA Health & Wellness** làm việc vào:

Thứ Hai 8:00 AM – 8:00 PM

Thứ Ba đến thứ Sáu, 8:00 AM – 5:00 PM

Và quý vị có thể liên lạc theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY 711**. Quý vị cũng có thể liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên qua thư theo địa chỉ:

1700 Bent Creek BLVD, Ste. 200 Mechanicsburg, PA 17050

Và

PAWellKids.com

Thẻ Nhận Dạng Thành Viên

Khi quý vị ghi danh tham gia **WellKids by PA Health & Wellness**, chúng tôi sẽ gửi thẻ ID Thành viên qua thư cho quý vị trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi được DHS thông báo về việc ghi danh tham gia chương trình sức khỏe của chúng tôi.

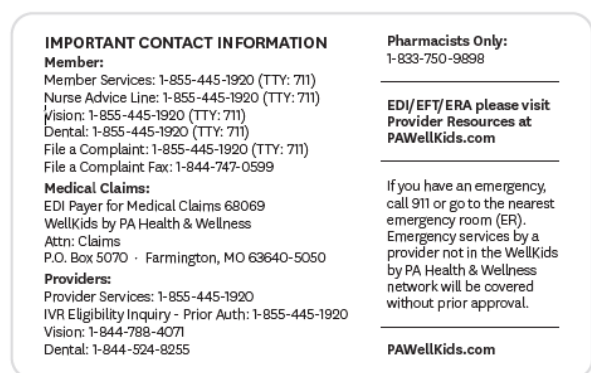
Thẻ ID Thành viên của quý vị là bằng chứng quý vị là Thành viên **WellKids by PA Health & Wellness**. Quý vị cần mang theo thẻ ID Thành viên bên mình mọi lúc. Vui lòng xuất trình thẻ ID Thành viên mỗi khi quý vị sử dụng cho bất kỳ dịch vụ nào được **WellKids by PA Health & Wellness** bao trả. Bất cứ khi nào quý vị nhận thẻ ID Thành viên mới, vui lòng tiêu hủy thẻ cũ của quý vị. Nếu quý vị làm mất Thẻ ID Thành viên, không nhận được thẻ hoặc thẻ ID bị mất cắp, vui lòng truy cập trang web Thành viên bảo mật hoặc gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY 711**. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ ID mới trong mười (10) ngày. Dịch vụ của quý vị sẽ vẫn được tiếp tục trong khi chờ nhận thẻ ID mới. Cho đến khi nhận được thẻ ID **WellKids by PA Health & Wellness** mới hoặc thay thế, **quý vị cũng có thể in thẻ ID thành viên tạm thời từ Cổng Thông Tin Thành Viên bảo mật trên trang web của chúng tôi: PAWellKids.com**

ID của quý vị sẽ trông như thế này:

Mặt trước:



Mặt sau:



Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng

Sau đây là danh sách các số điện thoại quan trọng mà quý vị có thể cần. Nếu quý vị không biết nên gọi cho ai, vui lòng liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để được trợ giúp:

1-855-445-1920 hoặc TTY 711.

Trường Hợp Thành Viên Cần Cấp Cứu

Vui lòng xem Phần 3, Dịch Vụ Được Bao Trữ, bắt đầu từ trang **26**, để biết thêm thông tin về dịch vụ cấp cứu. Nếu cần cấp cứu, quý vị có thể nhờ trợ giúp bằng cách gọi phòng cấp cứu gần nhất, gọi 911 hoặc liên hệ dịch vụ xe cứu thương tại địa phương.

Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng – Sơ Lược Tên	Thông Tin Liên Hệ: Điện Thoại hoặc Trang Web	Hỗ Trợ Được Cung Cấp
Số Điện Thoại Sở Dịch Vụ Nhân Sinh Pennsylvania		
Cơ Quan Phụ Trách CHIP	1-800-986-KIDS (5437) http://www.chipcoverspa.kids.com	Các vấn đề chưa được giải quyết
COMPASS	1-877-395-8930 hoặc 1-800-451-5886 (TTY/TTD) hoặc http://www.compass.state.pa.us hoặc Ứng dụng di động myCOMPASS PA cho điện thoại thông minh	Thay đổi thông tin cá nhân của quý vị để đủ điều kiện nhận CHIP. Xem trang 9 của sổ tay này để biết thêm thông tin.
Đường dây nóng Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng, Sở Dịch Vụ Nhân Sinh	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Báo cáo hành vi gian lận hoặc lạm dụng của nhà cung cấp hoặc Thành viên trong chương trình CHIP. Xem trang 24 của sổ tay này để biết thêm thông tin.
Các Số Điện Thoại Quan Trọng Khác		
Đường Dây Nóng Y Tá WellKids by PA Health & Wellness	1-855-445-1920 hoặc TTY 711	Trao đổi với y tá 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần về các vấn đề sức khỏe cấp bách. Xem trang 16 của sổ tay này để biết thêm thông tin.
Sở; Cục Dịch Vụ Người Tiêu Dùng	1-877-881-6388	Yêu cầu mẫu đơn khiếu nại, nộp đơn khiếu nại hoặc nói chuyện với đại diện dịch vụ người tiêu dùng.

Các Số Điện Thoại Khác

Đường Dây Trợ Giúp Trẻ Em	1-800-932-0313
Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng	1-800-932-4632
Trợ Giúp Pháp Lý	1-800-274-3258
Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần/Khuyết Tật Trí Tuệ	1-888-565-9435
Đường Dây Cứu Hộ Phòng Chống Tự Tử Quốc Gia	1-800-273-8255
Chương Trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC)	1-800-942-9467
Liên Minh Chống Bạo Lực Gia Đình Pennsylvania:	1-800-932-4632 (ở Pennsylvania)
Đường Dây Nóng Bạo Lực Gia Đình Quốc Gia:	1-800-799-7233 (SAFE); 1-800-787-3224 (TTY)

Các Dịch Vụ Liên Lạc

WellKids by PA Health & Wellness có thể cung cấp Sổ tay này và các thông tin cần thiết khác bằng ngôn ngữ khác không phải tiếng Anh miễn phí cho quý vị. **WellKids by PA Health & Wellness** có thể cung cấp Sổ tay này và các thông tin cần thiết quan trọng khác mà quý vị cần ở các định dạng khác như đĩa compact, chữ nổi Braille, chữ in lớn, DVD, giao tiếp điện tử và các định dạng khác nếu cần, và miễn phí cho quý vị. Vui lòng liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711 để yêu cầu trợ giúp**. Tùy thuộc vào thông tin quý vị cần, **WellKids by PA Health & Wellness** có thể mất tối đa năm (5) ngày làm việc để gửi thông tin.

WellKids by PA Health & Wellness cũng sẽ cung cấp thông dịch viên, bao gồm các dịch vụ Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ hoặc TTY, nếu quý vị không nói được hoặc không hiểu tiếng Anh hoặc bị khiếm thính hoặc bị khó nghe. Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nếu cần thông dịch viên, hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711** và Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên sẽ kết nối với dịch vụ thông dịch viên đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đối với các dịch vụ TTY, hãy gọi số chuyên dụng của chúng tôi theo TTY: 711 hoặc gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên. Họ sẽ kết nối quý vị với đường dây TTY khả dụng tiếp theo.

Nếu PCP hoặc nhà cung cấp khác không thể cung cấp thông dịch viên cho cuộc hẹn của quý vị, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ cung cấp cho quý vị. Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711** nếu quý vị cần thông dịch viên cho buổi hẹn khám.

Ghi Danh

Để đủ điều kiện nhận bảo hiểm y tế theo chương trình CHIP, con quý vị phải:

- Dưới 19 tuổi
- Là cư dân của Pennsylvania
- Là công dân Hoa Kỳ, cư dân ở các vùng lãnh thổ thuộc Hoa Kỳ hoặc nhập cư hợp pháp đang cư trú tại Hoa Kỳ

- Không được bảo hiểm (không được bao trả theo bất kỳ bảo hiểm y tế nào khác)
- Không đủ điều kiện để hưởng Medical Assistance (Medicaid)

Quý vị phải đáp ứng các hướng dẫn dựa trên quy mô hộ gia đình và thu nhập <https://www.pa.gov/agencies/dhs/resources/chip/eligibility-and-benefits>. Hầu hết các gia đình có thể được bảo hiểm CHIP miễn phí. Những người khác có thể nhận được những phúc lợi tương tự với chi phí thấp, tùy thuộc vào quy mô hộ gia đình và thu nhập. Quý vị sẽ được bảo hiểm CHIP trong thời gian ghi danh mười hai (12) tháng trừ khi xảy ra một trong các tình huống trong phần “Mất phúc lợi”.

Gia hạn

Bảo hiểm CHIP phải được gia hạn vào cuối giai đoạn mười hai (12) tháng ghi danh. Bảo hiểm của trẻ em có thể được gia hạn, nếu đủ điều kiện, mỗi mười hai (12) tháng đến khi trẻ đạt 19 tuổi.

Vào một trăm hai mươi (120) ngày theo lịch trước khi kết thúc thời hạn ghi danh mười hai (12) tháng, quý vị sẽ nhận được thông báo nhắc nhở. Thông báo này sẽ giải thích rằng **Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt** sẽ cố gắng gia hạn bằng các nguồn xác minh điện tử, cũng như thông báo bất kỳ thay đổi liên quan nào quý vị nên báo cáo cho **Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt**.

Nếu **Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt** không thể thực hiện việc gia hạn với các nguồn xác minh điện tử, thông báo sẽ được gửi cho quý vị vào thời điểm chín mươi (90) và sáu mươi (60) ngày theo lịch trước khi kết thúc thời hạn ghi danh mười hai (12) tháng. Những thông báo này sẽ bao gồm các mẫu đơn gia hạn đã điền sẵn cũng như một phong bì đã trả bưu phí. Quý vị phải cung cấp mẫu đơn gia hạn và xác minh trước khi kết thúc giai đoạn ghi danh mười hai (12) tháng.

Điều quan trọng là quý vị phải làm theo hướng dẫn để bảo hiểm CHIP của quý vị không kết thúc. Nếu quý vị có thắc mắc về bất kỳ giấy tờ nào nhận được hoặc nếu không biết tính đủ điều kiện để được hưởng CHIP có được cập nhật hay không, hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711** hoặc văn phòng CHIP theo số 1-800-986-KIDS (5437).

Đổi Chương Trình CHIP

Quý vị có thể thay đổi chương trình CHIP của mình bất kỳ lúc nào, vì bất kỳ lý do gì. Để thay đổi chương trình CHIP, hãy gọi **CHIP theo số 1-800-986-KIDS (5437)**. Họ sẽ cho quý vị biết thời điểm bắt đầu thay đổi chương trình CHIP mới và quý vị sẽ tiếp tục ở lại chương trình **WellKids by PA Health & Wellness** cho đến lúc đó. Sử dụng thẻ ID **WellKids by PA Health & Wellness** tại các cuộc hẹn cho đến khi chương trình mới của quý vị bắt đầu.

Thay Đổi Trong Hộ Gia Đình

Nếu có thay đổi đối với hộ gia đình của quý vị, có thể báo cáo qua COMPASS, Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Trên Toàn Tiểu Bang theo số 1-877-395-8930 hoặc 215-560-7226 ở Philadelphia (Thứ Hai-Thứ Sáu, 8am đến 4:30pm) hoặc Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt tại địa phương.

Ví dụ:

- Một người trong gia đình quý vị đang mang thai hoặc có em bé.
- Thay đổi địa chỉ hoặc số điện thoại.
- Quý vị hoặc một thành viên gia đình sống chung với quý vị sẽ có bảo hiểm y tế khác.
- Quý vị hoặc một thành viên gia đình sống chung với quý vị bị bệnh nặng hoặc mất khả năng hoạt động.
- Một thành viên gia đình chuyển vào hoặc rời khỏi gia đình quý vị.
- Có người trong gia đình qua đời.

Trẻ sơ sinh sẽ được tự động phân bổ vào chương trình CHIP hiện tại của người mẹ trong ba mươi mốt (31) ngày đầu tiên. Người mẹ phải liên hệ với Phòng Dịch Vụ Nhân Sinh sau khi sinh con để có thể xác định tính đủ điều kiện cho trẻ sơ sinh. Có thể liên hệ với Phòng Dịch Vụ Nhân Sinh bằng cách truy cập dhs.pa.gov/COMPASS, sử dụng ứng dụng di động myCOMPASS PA hoặc gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Trên Toàn Tiểu Bang theo số 877-395-8930 hoặc 215-560-7226 ở Philadelphia.

Tôi Nên Làm Gì Nếu Chuyển Nhà?

Nếu chuyển nhà ra khỏi hạt, quý vị có thể cần chọn một chương trình CHIP mới. Liên hệ với CHIP theo số 1-800-986-KIDS (5437) nếu quý vị chuyển nhà. Nếu **WellKids by PA Health & Wellness** cũng phục vụ hạt mới, quý vị có thể tiếp tục tham gia **WellKids by PA Health & Wellness**. Nếu **WellKids by PA Health & Wellness** không phục vụ hạt mới, CHIP sẽ giúp quý vị chuyển sang MCO mới cho hạt mới của quý vị.

Nếu chuyển nhà ra khỏi tiểu bang, quý vị sẽ không còn đủ điều kiện để nhận các dịch vụ thông qua Pennsylvania CHIP nữa. Liên hệ với CHIP hoặc Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt nếu quý vị dọn nhà ra khỏi tiểu bang để các phúc lợi ở Pennsylvania kết thúc. Quý vị sẽ cần đăng ký những phúc lợi trong tiểu bang mới của mình.

Mất Phúc Lợi

Nếu bảo hiểm CHIP của quý vị kết thúc vì bất kỳ lý do nào, nhưng quý vị đủ điều kiện trở lại trong vòng sáu (6) tháng, quý vị sẽ được ghi danh lại vào cùng một công ty bảo hiểm. Quý vị có thể chọn MCO khác bất kỳ lúc nào.

Có một vài lý do khiến quý vị có thể mất phúc lợi, kể cả trong giai đoạn ghi danh mười hai (12) tháng. Các chuyên môn này bao gồm:

- Quý vị đủ điều kiện tham gia một số bảo hiểm y tế đáng tin cậy khác (bao gồm Medical Assistance, một số bảo hiểm từ công ty, v.v.).
- Quý vị không thanh toán phí bảo hiểm (nếu quý vị được yêu cầu thanh toán phí bảo hiểm).
- Quý vị không hoàn tất việc gia hạn.
- Quý vị có bảo hiểm y tế đáng tin cậy khác.
- Quý vị vào viện dưỡng lão bên ngoài Pennsylvania.
- Quý vị gian lận trong chương trình CHIP và đã dùng hết mọi quyền kháng cáo.
- Quý vị đi tù.
- Con quý vị được đưa vào Cơ Sở Giáo Dưỡng Thanh Niên.
- Quý vị tự nguyện chấm dứt bảo hiểm.
- Con quý vị đủ 19 tuổi.
- Con quý vị đã qua đời.
- Con quý vị chuyển nhà ra ngoài tiểu bang.
- Con quý vị chuyển nhà ra khỏi hạt.
- Con quý vị là tù nhân hoặc là bệnh nhân trong một cơ sở công lập dành cho các bệnh về hành vi.
- Cung cấp thông tin sai lệch tại thời điểm nộp đơn hoặc gia hạn và điều đó dẫn đến việc bị xác định là không đủ điều kiện.
- Sử dụng sai (các) thẻ ID của con quý vị.
- Thư của quý vị đã được trả lại.

Thông Tin Danh Mục Nhà Cung Cấp

Danh mục nhà cung cấp của **WellKids by PA Health & Wellness** có thông tin về các nhà cung cấp trong mạng lưới **WellKids by PA Health & Wellness**, bao gồm PCP, bác sĩ chuyên khoa, nha sĩ và nhà cung cấp dịch vụ thị giác. Danh mục nhà cung cấp trực tuyến có tại đây: www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html. Quý vị cũng có thể sử dụng công cụ Tìm Nhà Cung Cấp của chúng tôi ở đây: <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>. Quý vị có thể gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711** để yêu cầu gửi bản sao danh mục nhà cung cấp cho quý vị hoặc để yêu cầu thông tin về trường y đào tạo bác sĩ hoặc chương trình nội trú. Quý vị cũng có thể gọi để được trợ giúp tìm nhà cung cấp. Danh mục nhà cung cấp bao gồm thông tin sau về nhà cung cấp trong mạng lưới:

- Tên, địa chỉ, địa chỉ trang web, địa chỉ email và số điện thoại.
- Nhà cung cấp có tiếp nhận bệnh nhân mới hay không.
- Ngày và giờ làm việc.
- Giấy chứng nhận và chứng chỉ hành nghề của nhà cung cấp.
- Chuyên khoa và dịch vụ mà nhà cung cấp đó cung cấp.

- Nhà cung cấp có nói ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh hay không và nếu có thì là ngôn ngữ nào.
- Địa điểm của nhà cung cấp có lối đi cho xe lăn hay không.

Thông tin trong danh mục nhà cung cấp đã in có thể thay đổi. Quý vị có thể gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để kiểm tra xem thông tin trong danh mục nhà cung cấp có cập nhật mới hay không hoặc liên hệ trực tiếp với phòng khám để biết thông tin hiện hành. Danh mục trực tuyến được cập nhật ít nhất hàng tháng. Quý vị cũng có thể yêu cầu bản in của danh mục nhà cung cấp.

Chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) Của Quý Vị

PCP là bác sĩ hoặc nhóm bác sĩ sẽ chăm sóc và làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết. PCP giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa quý vị cần và theo dõi sự chăm sóc mà quý vị nhận được từ tất cả nhà cung cấp của mình.

PCP có thể là bác sĩ gia đình, bác sĩ đa khoa, bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ nội khoa (bác sĩ khoa nội). Quý vị cũng có thể chọn một chuyên viên điều dưỡng có đăng ký được chứng nhận (CRNP) làm PCP. CRNP làm việc dưới sự chỉ đạo của bác sĩ và có thể làm nhiều điều tương tự mà bác sĩ có thể làm như kê toa thuốc và chẩn đoán bệnh. Tất cả trẻ em ghi danh phải có PCP.

Quý vị có mười (10) ngày kể từ khi nhận được thư thông báo ghi danh để chọn PCP. Nếu không chọn PCP, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ chỉ định PCP cho con quý vị.

Một số bác sĩ có các chuyên gia y tế khác có thể khám cho quý vị và chăm sóc và điều trị dưới sự giám sát của PCP của quý vị.

Một vài trong số các chuyên gia y tế này có thể là:

- Trợ lý bác sĩ
- Bác sĩ nội trú
- Điều dưỡng hộ sinh được chứng nhận

Nếu quý vị có nhu cầu y tế đặc biệt, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ chuyên khoa làm PCP. Bác sĩ chuyên khoa cần đồng ý làm PCP của quý vị và phải thuộc mạng lưới **WellKids by PA Health & Wellness**.

Thay Đổi PCP Của Quý Vị

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP vì bất kỳ lý do gì, gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711** để yêu cầu một PCP mới. Nếu quý vị cần trợ giúp tìm một PCP mới, quý vị có thể truy cập www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html trong đó có

danh mục nhà cung cấp hoặc yêu cầu Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên gửi cho quý vị bản in danh mục nhà cung cấp. Quý vị cũng có thể sử dụng công cụ Tìm Nhà Cung Cấp của chúng tôi ở đây: <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>.

WellKids by PA Health & Wellness sẽ gửi cho quý vị thẻ ID mới có tên và số điện thoại của PCP mới trên đó. Nhân viên đại diện Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên sẽ cho quý vị biết khi nào quý vị có thể bắt đầu khám với PCP mới.

Khi quý vị thay đổi PCP, **WellKids by PA Health & Wellness** có thể giúp điều phối việc gửi hồ sơ y tế của quý vị từ PCP cũ sang PCP mới. Trong trường hợp khẩn cấp, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ giúp quý vị chuyển hồ sơ y tế ngay khi có thể.

Nếu quý vị có bác sĩ nhi khoa hoặc bác sĩ chuyên khoa nhi làm PCP, quý vị có thể yêu cầu trợ giúp thay đổi PCP cung cấp dịch vụ Y học Gia đình bất cứ lúc nào.

Con Tôi Nên Đến Đâu Để Khám Răng Và Mắt?

Danh mục nhà cung cấp của **WellKids by PA Health & Wellness** có thông tin về các nhà cung cấp PCP, bác sĩ chuyên khoa, nha sĩ và nhà cung cấp dịch vụ thị giác trong mạng lưới **WellKids by PA Health & Wellness**. Danh mục nhà cung cấp trực tuyến có tại đây: www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html. Quý vị cũng có thể sử dụng công cụ Tìm Nhà Cung Cấp của chúng tôi ở đây: <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>.

Quý vị không cần giới thiệu đối với dịch vụ nha khoa và khám mắt thường quy.

Chăm Sóc Liên Tục

Thành viên có thể tiếp tục việc điều trị đang diễn ra với Nhà cung cấp đến 60 ngày kể từ ngày thành viên được **WellKids by PA Health & Wellness** thông báo về việc chấm dứt hoặc sắp chấm dứt hợp đồng của Nhà cung cấp đó.

Thành viên được coi là đang được điều trị liên tục từ Nhà cung cấp nếu trong 12 tháng trước đó:

- Thành viên này đã được Nhà cung cấp này điều trị bệnh cần chăm sóc theo dõi hoặc điều trị bổ sung.
- Các dịch vụ đã được chấp thuận trước.
- Thành viên có cuộc hẹn đã được đặt trước, bao gồm cả cuộc hẹn khám sức khỏe định kỳ cho trẻ em, sẽ được xem là đang được điều trị từ Nhà cung cấp.
- WellKids by PA Health & Wellness sẽ tham khảo ý kiến của Thành viên và Nhà cung cấp để đưa ra quyết định.
- Đối với các Thành viên đang mang thai hoặc Thành viên mới đang ở tam cá nguyệt thứ hai hoặc thứ ba vào thời điểm nhận thông báo, giai đoạn chuyển tiếp sẽ kéo dài bao gồm cả chăm sóc sau sinh liên quan đến việc sinh nở.

- Mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp trong phần này sẽ được bao trả bởi **WellKids by PA Health & Wellness** theo cùng các điều khoản và điều kiện áp dụng cho Nhà cung cấp tham gia.

WellKids by PA Health & Wellness sẽ đánh giá từng yêu cầu tiếp tục quá trình điều trị đang diễn ra và thông báo cho Thành viên về quyết định càng nhanh càng tốt theo tình trạng sức khỏe của Thành viên, nhưng không quá hai ngày làm việc kể từ khi đưa ra quyết định. Nếu **WellKids by PA Health & Wellness** xác định yêu cầu của thành viên không phải là quá trình điều trị đang diễn ra, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ đưa ra thông báo từ chối cho Thành viên. **WellKids by PA Health & Wellness** cũng sẽ thông báo cho Nhà cung cấp rằng, để đủ điều kiện nhận thanh toán cho các dịch vụ cung cấp cho Thành viên sau khi Nhà cung cấp bị chấm dứt hợp đồng mạng lưới, Nhà cung cấp phải đồng ý tuân theo cùng các điều khoản và điều kiện như các Nhà cung cấp tham gia.

Khám Bệnh Tại Văn Phòng

Đặt Lịch Hẹn Với PCP Của Quý Vị

Để đặt lịch hẹn với PCP, hãy gọi cho văn phòng PCP của quý vị. Nếu quý vị cần trợ giúp đặt lịch hẹn, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên của **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711**.

Nếu không có thẻ ID **WellKids by PA Health & Wellness** vào thời điểm hẹn khám, quý vị cũng nên nói với PCP rằng quý vị đã chọn **WellKids by PA Health & Wellness** làm chương trình CHIP.

Tiêu Chuẩn Đặt Hẹn

Nhà cung cấp của **WellKids by PA Health & Wellness** phải đáp ứng các tiêu chuẩn đặt hẹn sau đây:

- PCP sẽ khám cho quý vị trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi quý vị gọi để đặt hẹn định kỳ.
- Quý vị không cần phải chờ trong phòng chờ quá ba mươi (30) phút, trừ khi bác sĩ có ca cấp cứu.
- Nếu quý vị đang gặp phải tình trạng y tế khẩn cấp, nhà cung cấp sẽ khám cho quý vị trong vòng 24 giờ kể từ khi quý vị gọi đặt hẹn.
- Nếu quý vị cần cấp cứu, nhà cung cấp phải khám cho quý vị ngay lập tức hoặc giới thiệu quý vị đến phòng cấp cứu.
- Nếu quý vị mang thai và đang trong tam cá nguyệt đầu tiên, nhà cung cấp phải khám cho quý vị trong vòng mười (10) làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.

- Trong tam cá nguyệt thứ hai, nhà cung cấp phải khám cho quý vị trong vòng năm (5) ngày làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.
- Trong tam cá nguyệt thứ ba, nhà cung cấp phải khám cho quý vị trong vòng bốn (4) ngày làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.
- Nếu có nguy cơ thai kỳ cao, nhà cung cấp phải khám cho quý vị trong vòng 24 giờ sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.

Giấy Giới Thiệu

Giới thiệu là khi PCP giới thiệu quý vị cho một bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ (hoặc nhóm bác sĩ) hoặc CRNP tập trung điều trị bệnh, bệnh lý hoặc một bộ phận cụ thể của cơ thể. Nếu quý vị đến khám bác sĩ chuyên khoa mà không có giới thiệu của PCP, quý vị có thể phải thanh toán hóa đơn.

Nếu **WellKids by PA Health & Wellness** chỉ có một hoặc hai bác sĩ chuyên khoa trong khu vực của quý vị và quý vị không muốn khám bác sĩ chuyên khoa nào trong số đó, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ trao đổi với quý vị để cho phép khám bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới miễn phí. PCP của quý vị phải liên hệ với **WellKids by PA Health & Wellness** để cho **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị muốn khám bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới và được chấp thuận từ **WellKids by PA Health & Wellness** trước khi quý vị khám bác sĩ chuyên khoa.

PCP sẽ giúp quý vị sắp xếp lịch hẹn với bác sĩ chuyên khoa. PCP và bác sĩ chuyên khoa sẽ làm việc với quý vị và làm việc với nhau để đảm bảo quý vị có được sự chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Đôi khi quý vị có thể mắc bệnh trạng đặc biệt cần thường xuyên khám bác sĩ chuyên khoa. Khi PCP giới thiệu quý vị đến khám bác sĩ chuyên khoa vài lần, đây được gọi là giới thiệu thường xuyên.

Để biết danh sách bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness**, vui lòng xem danh mục nhà cung cấp trên trang web của chúng tôi tại www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html hoặc gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên để yêu cầu trợ giúp hoặc bản in danh mục nhà cung cấp. Quý vị cũng có thể sử dụng công cụ Tìm Nhà Cung Cấp của chúng tôi ở đây: <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>.

Tự Giới Thiệu

Tự giới thiệu là những dịch vụ mà quý vị tự thu xếp và không yêu cầu PCP thu xếp để quý vị nhận dịch vụ. Quý vị phải sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới **WellKids by PA Health &**

Wellness trừ khi **WellKids by PA Health & Wellness** phê duyệt nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Các dịch vụ không cần giới thiệu bao gồm:

- Khám tiền sản.
- Chăm sóc sản khoa định kỳ (OB).
- Chăm sóc phụ khoa định kỳ (GYN).
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình định kỳ (có thể khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới).
- Dịch vụ nha khoa định kỳ.
- Khám mắt định kỳ.
- Dịch vụ cấp cứu.
- Dịch vụ của bác sĩ chuyên khoa.
- Tư vấn phẫu thuật.
- Sức Khỏe Hành Vi

Quý vị không cần giấy giới thiệu PCP cho các dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị có thể gọi cho tổ chức chăm sóc sức khỏe hành vi được quản lý của mình để biết thêm thông tin. Vui lòng xem phần 3 của sổ tay, trên trang **26** để biết thêm thông tin.

Dịch Vụ Chăm Sóc Ngoài Giờ Làm Việc

Quý vị có thể gọi PCP cho các vấn đề y tế không cần cấp cứu 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần. Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe trực điện thoại sẽ giúp quý vị chăm sóc và điều trị mọi lúc quý vị cần.

WellKids by PA Health & Wellness có **Đường Dây Nóng Y Tá WellKids by PA Health & Wellness** miễn phí theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711** mà quý vị cũng có thể gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Một y tá sẽ trao đổi với quý vị về các vấn đề sức khỏe cấp bách.

Gắn Kết Thành Viên

Đề Xuất Thay Đổi Đối Với Chính Sách Và Dịch Vụ

WellKids by PA Health & Wellness muốn được nghe ý kiến của quý vị về các cách thức giúp quý vị có được trải nghiệm tốt hơn với CHIP. Nếu quý vị có đề xuất về cách cải thiện chương trình hoặc cách cung cấp dịch vụ khác, vui lòng liên hệ với theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711**.

Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng WellKids by PA Health & Wellness

Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng (QI) là một phần quan trọng của **WellKids by PA Health & Wellness**. Chương trình này tạo ra chương trình, đưa các chương trình đó vào thực tiễn và đánh giá nỗ lực cải thiện sức khỏe và sự an toàn của quý vị.

Chương trình QI sẽ giám sát chất lượng chăm sóc và dịch vụ được cung cấp trong các khía cạnh dưới đây:

- Đảm bảo các thành viên có được sự chăm sóc cần thiết, theo thời gian và tại địa điểm mà họ cần
- Đảm bảo các thành viên nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng
- Nhu cầu văn hóa của các thành viên
- Sự hài lòng của thành viên
- An toàn và sự riêng tư của bệnh nhân
- Cung cấp nhiều lựa chọn chuyên khoa nhà cung cấp khác nhau
- Các dịch vụ chương trình sức khỏe mà thành viên đang sử dụng

Phần – 2

Quyền Lợi và Trách Nhiệm

Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Thành Viên

WellKids by PA Health & Wellness và các nhà cung cấp trong mạng lưới không phân biệt đối xử với Thành viên dựa trên chủng tộc, màu da, tín ngưỡng, giới tính, tôn giáo, tuổi tác, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, tình trạng hôn nhân, khuynh hướng tình dục, bản dạng giới, ngôn ngữ, trạng thái CHIP, tình trạng thu nhập, tham gia chương trình, tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc bệnh trạng đã có từ trước, nhu cầu dự kiến về sức khỏe hoặc khuyết tật thể chất hoặc tinh thần hoặc khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, trừ khi có chỉ định y tế.

Là Thành viên **WellKids by PA Health & Wellness**, quý vị có các quyền lợi và trách nhiệm sau đây.

Các Quyền Lợi của Thành Viên

Quý vị có quyền:

1. Nhận thông tin bắt buộc.
2. Được nhân viên và các nhà cung cấp trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness** quan tâm và đối xử tôn trọng, công nhận phẩm giá và nhu cầu riêng tư của quý vị.
3. Nhận thông tin theo cách quý vị dễ hiểu và được trợ giúp khi cần.
4. Nhận thông tin quý vị có thể dễ dàng hiểu được về **WellKids by PA Health & Wellness**, dịch vụ và các bác sĩ cũng như các nhà cung cấp khác điều trị cho quý vị.
5. Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới mà quý vị muốn điều trị cho quý vị.
6. Nhận dịch vụ cấp cứu khi quý vị cần từ bất kỳ nhà cung cấp nào mà không cần phê duyệt của **WellKids by PA Health & Wellness**.
7. Nhận thông tin mà quý vị có thể dễ dàng hiểu được và trao đổi với nhà cung cấp về các phương án điều trị, rủi ro điều trị, phương án điều trị thay thế và tư vấn hoặc xét nghiệm có thể tự thực hiện mà không có sự can thiệp từ bởi **WellKids by PA Health & Wellness** bất kể chi phí hay phúc lợi được bảo hiểm.
8. Đưa ra tất cả các quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm cả quyền từ chối điều trị. Nếu quý vị không thể tự mình đưa ra quyết định điều trị, quý vị có quyền nhờ người khác giúp quý vị đưa ra quyết định hoặc đưa ra quyết định thay cho quý vị.
9. Được bảo vệ quyền riêng tư và trao đổi bí mật với nhà cung cấp và bảo mật thông tin và hồ sơ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
10. Xem và nhận bản sao hồ sơ y tế và yêu cầu thay đổi hoặc chỉnh sửa hồ sơ y tế của quý vị đúng lúc.
11. Được cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bảo hiểm chi trả.
12. Yêu cầu ý kiến thứ hai.
13. Nộp đơn than phiền nếu quý vị không đồng ý với quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness** rằng một dịch vụ nào đó là không cần thiết về mặt y tế cho quý vị.

14. Nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không hài lòng về dịch vụ chăm sóc hoặc điều trị quý vị đã nhận.
15. Yêu cầu đánh giá bên ngoài DHS.
16. Không bị ép buộc hoặc cô lập dưới mọi hình thức để ép quý vị phải làm gì đó, để ký luật quý vị, để giúp nhà cung cấp dễ dàng hơn hoặc để trừng phạt quý vị.
17. Nhận thông tin về các dịch vụ mà **WellKids by PA Health & Wellness** hoặc nhà cung cấp không bao trả do phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo và về cách nhận các dịch vụ đó.
18. Thực hiện các quyền mà không ảnh hưởng tiêu cực đến cách thức DHS, **WellKids by PA Health & Wellness** và các nhà cung cấp trong mạng lưới đối xử với quý vị.
19. Đưa ra đề xuất về quyền lợi và trách nhiệm của Thành viên **WellKids by PA Health & Wellness**.

Các Trách Nhiệm của Thành Viên

Thành viên được yêu cầu làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. **WellKids by PA Health & Wellness** cần quý vị giúp đỡ để quý vị nhận được các dịch vụ và hỗ trợ cần thiết.

Quý vị có trách nhiệm:

1. Trong phạm vi quý vị có thể, cung cấp thông tin mà nhà cung cấp cần.
2. Làm theo hướng dẫn và chỉ dẫn của nhà cung cấp.
3. Tham gia vào các quyết định về việc chăm sóc sức khỏe và điều trị.
4. Làm việc với các nhà cung cấp để lập và thực hiện các kế hoạch điều trị của quý vị.
5. Cho nhà cung cấp biết những gì quý vị muốn và cần.
6. Tìm hiểu về phạm vi bảo hiểm **WellKids by PA Health & Wellness**, bao gồm tất cả các phúc lợi được bao trả và không được bao trả và giới hạn.
7. Chỉ sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới trừ khi **WellKids by PA Health & Wellness** phê duyệt nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Quý vị có thể phải thanh toán nếu không sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới.
8. Xin giấy giới thiệu từ PCP để khám bác sĩ chuyên khoa.
9. Tôn trọng các bệnh nhân khác, nhân viên nhà cung cấp và đội ngũ nhà cung cấp.
10. Nỗ lực thiện chí để chi trả các khoản đồng thanh toán của quý vị.
11. Báo cáo gian lận và lạm dụng cho Đường Dây Nóng Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Và Lạm Dụng DHS.

Quyền Riêng Tư và Bảo Mật

WellKids by PA Health & Wellness phải bảo mật thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI). **WellKids by PA Health & Wellness** phải cho quý vị biết cách thức sử dụng hoặc chia sẻ PHI

của quý vị với người khác. Điều này bao gồm chia sẻ PHI của quý vị với các nhà cung cấp điều trị cho quý vị hoặc để **WellKids by PA Health & Wellness** thanh toán cho các nhà cung cấp. Đồng thời bao gồm chia sẻ PHI của quý vị với DHS. Thông tin này có trong Thông Báo Về Quyền Riêng Tư của **WellKids by PA Health & Wellness**. Để nhận bản sao Thông Báo Về Quyền Riêng Tư của **WellKids by PA Health & Wellness**, vui lòng gọi số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711** hoặc truy cập www.pahealthwellness.com//members/chip/member-resources/privacy-policy.html.

Chi Phí Của Quý Vị Cho Các Dịch Vụ Được Bao Trả

Phí Bảo Hiểm

Phí bảo hiểm là số tiền thanh toán hàng tháng được lên lịch định kỳ mà quý vị thanh toán cho **WellKids by PA Health & Wellness** để được bảo hiểm CHIP. **Thành viên có bảo hiểm CHIP miễn phí không cần đóng phí bảo hiểm.** Nếu con quý vị được ghi danh vào CHIP Chi phí thấp hoặc Chi phí đầy đủ, mỗi tháng quý vị sẽ nhận được hóa đơn phí bảo hiểm của tháng tiếp theo. Quý vị sẽ nhận được thông báo từ **WellKids by PA Health & Wellness** về mọi thay đổi về việc thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng trước khi thay đổi diễn ra ba mươi (30) ngày.

Nếu con quý vị bị chấm dứt do không thanh toán phí bảo hiểm, quý vị phải nộp đơn xin bảo hiểm bằng cách hoàn tất đơn xin mới.

Đồng Thanh Toán

Khoản đồng thanh toán là số tiền quý vị thanh toán cho một số dịch vụ được bao trả. Đồng thanh toán thường chỉ là một số tiền nhỏ. Quý vị sẽ được yêu cầu trả khoản đồng thanh toán khi nhận dịch vụ, nhưng quý vị không bị từ chối dịch vụ nếu quý vị không thể trả khoản đồng thanh toán tại thời điểm đó. Nếu quý vị không trả khoản đồng thanh toán tại thời điểm cung cấp dịch vụ, quý vị có thể nhận hóa đơn từ nhà cung cấp cho khoản đồng thanh toán đó.

Số tiền đồng thanh toán có thể được tìm thấy trong bảng Dịch Vụ Được Bao Trả bắt đầu từ trang **26** của Sổ tay này.

Thành viên tham gia chương trình miễn phí không cần phải trả khoản đồng thanh toán.

Các dịch vụ sau không yêu cầu đồng thanh toán:

- Khám sức khỏe cho trẻ với PCP.
- Điều trị nội trú tại cơ sở.
- Khám sức khỏe hành vi nội trú/ngoại trú đối với sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng chất gây nghiện.
- Chăm sóc nha khoa định kỳ.
- Dịch vụ thị lực định kỳ.
- Dịch vụ cấp cứu.
- Dịch vụ phòng xét nghiệm.

- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, kể cả vật tư.
- Dịch vụ chăm sóc cuối đời.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà.

Nếu Tôi Bị Tính Tiền Đồng Thanh Toán Và Tôi Không Đồng Ý Thì Sao?

Nếu quý vị cho rằng nhà cung cấp đã tính sai số tiền đồng thanh toán mà quý vị cho rằng mình không phải trả, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với **WellKids by PA Health & Wellness**. Vui lòng xem Phần 6, Khiếu nại, Than Phiền và Đánh Giá Bên Ngoài để biết thông tin về cách nộp đơn Khiếu nại, Than Phiền và Đánh Giá Bên Ngoài hoặc gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445- 1920 hoặc TTY: 711**.

Chi Phí Nha Khoa

Ngoại trừ trường hợp cấp cứu, đối với phúc lợi nha khoa được bao trả hoàn toàn bởi CHIP, dịch vụ chăm sóc răng phải do nha sĩ là nhà cung cấp trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness** cung cấp. Các phúc lợi nha khoa được cung cấp bởi nhà cung cấp trong mạng lưới và được WellKids by PA Health & Wellness phê duyệt sẽ không mất chi phí tự trả. Một số nhà cung cấp nha khoa ngoài mạng lưới sẽ yêu cầu thanh toán toàn bộ chi phí dịch vụ tại thời điểm khám. Trong trường hợp này, quý vị sẽ có trách nhiệm thanh toán hóa đơn và sau đó gửi hóa đơn đến **WellKids by PA Health & Wellness** để yêu cầu bồi hoàn, vốn có thể thấp hơn số tiền quý vị đã thanh toán. Trong trường hợp liên quan đến dịch vụ được bao trả mà trong đó nha sĩ, Thành viên hoặc phụ huynh của Thành viên lựa chọn phương án điều trị đắt tiền hơn so với phương án thông thường dành cho tình trạng răng miệng, khoản thanh toán theo phúc lợi này sẽ dựa trên mức trợ cấp chi phí cho thủ thuật ít tốn kém nhất có thể điều trị đầy đủ tình trạng của trẻ. Trong trường hợp này, phụ huynh có trách nhiệm thanh toán khoản chênh lệch giữa phí dịch vụ thực tế được cung cấp và số tiền nhận được cho thủ thuật được phép từ **WellKids by PA Health & Wellness**.

Thông Tin Thanh Toán

Nhà cung cấp trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness** có thể không tính phí cho quý vị đối với các dịch vụ cần thiết về mặt y tế mà **WellKids by PA Health & Wellness** bao trả. Ngay cả khi nhà cung cấp chưa được thanh toán hoặc chưa nhận đủ tiền phí từ **WellKids by PA Health & Wellness**, nhà cung cấp cũng không thể tính phí quý vị. Đây được gọi là hóa đơn chi phí chênh lệch.

Khi Nào Nhà Cung Cấp Có Thể Tính Hóa Đơn Cho Tôi?

Nhà cung cấp có thể gửi hóa đơn cho quý vị nếu:

- Quý vị chưa trả khoản đồng thanh toán.
- Quý vị đã nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới mà không có sự chấp thuận của **WellKids by PA Health & Wellness**, nhà cung cấp đã cho quý vị biết trước khi quý vị nhận dịch vụ là dịch vụ đó sẽ không được bao trả và quý vị đồng ý thanh toán cho dịch vụ đó.
- Quý vị đã nhận các dịch vụ không được **WellKids by PA Health & Wellness** bao trả, nhà cung cấp đã cho quý vị biết trước khi quý vị nhận dịch vụ là dịch vụ đó sẽ không được bao trả và quý vị đồng ý thanh toán cho dịch vụ đó.
- Con quý vị nhận dịch vụ từ nhà cung cấp không ghi danh Khối thịnh vượng chung.
- Con quý vị vượt quá giới hạn phúc lợi đối với dịch vụ.
- Con quý vị nhận dịch vụ y tế không phải là phúc lợi được bảo hiểm.

Ngoài những trường hợp trên, quý vị không nên nhận hóa đơn từ nhà cung cấp. Nếu quý vị nhận hóa đơn từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711** ngay lập tức để được giải quyết sớm nhất có thể.

Nhà cung cấp trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness** có thể không tính phí cho quý vị đối với các dịch vụ mà WellKids by PA Health & Wellness bao trả. Ngay cả khi nhà cung cấp chưa được thanh toán hoặc chưa nhận đủ tiền phí từ WellKids by PA Health & Wellness, nhà cung cấp cũng không thể tính phí quý vị. Đây được gọi là hóa đơn chi phí chênh lệch.

Tôi Phải Làm Gì Nếu Nhận Được Hóa Đơn?

Nếu quý vị nhận hóa đơn từ nhà cung cấp trong mạng lưới **WellKids by PA Health & Wellness** và quý vị cho rằng nhà cung cấp đó không được tính hóa đơn cho quý vị, quý vị có thể gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711**.

Nếu quý vị nhận hóa đơn từ một nhà cung cấp vì một trong những lý do nêu trên mà nhà cung cấp được phép tính hóa đơn cho quý vị, quý vị nên thanh toán hóa đơn hoặc gọi cho nhà cung cấp đó.

Trách Nhiệm của Bên Thứ Ba

Thành viên **CHIP** không được phép có bất kỳ bảo hiểm y tế đáng tin cậy nào khác ngoài **CHIP**, nhưng đôi khi có những thời điểm mà một số hóa đơn y tế của con quý vị có thể được

bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm khác ngoài CHIP. Một ví dụ về thời điểm điều này có thể xảy ra là khi thành viên bị tai nạn giao thông và một số chi phí chăm sóc y tế của họ được bảo hiểm theo chính sách bảo hiểm ô tô. Đây được gọi là Thế quyền yêu cầu bồi thường. Nếu con quý vị bị thương hoặc bị bệnh do tai nạn và được chi trả theo hợp đồng bảo hiểm khác, hãy gọi cho **WellKids theo WellKids by PA Health & Wellness** và thông báo về tình huống này.

Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng

Làm Cách Nào Để Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng Của Thành Viên?

Nếu quý vị cho rằng ai đó đang sử dụng thẻ **WellKids by PA Health & Wellness** của quý vị hoặc của Thành viên khác để nhận dịch vụ, thiết bị hoặc thuốc, giả mạo hoặc thay đổi đơn thuốc của họ, hoặc nhận các dịch vụ mà họ không cần, quý vị có thể gọi đến Đường Dây Nóng Về Gian Lận Và Lạm Dụng **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY 711** để cung cấp cho **WellKids by PA Health & Wellness** thông tin này. Quý vị cũng có thể báo cáo thông tin này đến Đường Dây Nóng Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Và Lạm Dụng DHS theo số 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Làm Cách Nào Để Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng Của Nhà Cung Cấp?

Gian lận của nhà cung cấp là khi một nhà cung cấp tính hóa đơn dịch vụ, thiết bị hoặc thuốc quý vị không nhận hoặc hóa đơn cho một dịch vụ khác với dịch vụ quý vị nhận. Thanh toán nhiều lần cho cùng một dịch vụ hoặc thay đổi ngày dịch vụ cũng là các ví dụ về hành vi gian lận của nhà cung cấp. Để báo cáo hành vi gian lận của nhà cung cấp, quý vị có thể gọi đến Đường Dây Nóng Về Gian Lận Và Lạm Dụng của **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY 711**. Quý vị cũng có thể báo cáo thông tin này đến Đường Dây Nóng Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Và Lạm Dụng DHS theo số 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Phần 3 – Dịch Vụ Y Tế

Các Dịch Vụ Được Bao Trả

Bảng bên dưới liệt kê các dịch vụ được **WellKids by PA Health & Wellness** bao trả khi các dịch vụ này là cần thiết về mặt y tế. Một số dịch vụ có các giới hạn hoặc khoản đồng thanh toán, cần giấy giới thiệu từ PCP hoặc yêu cầu sự chấp thuận trước của **WellKids by PA Health & Wellness**. Nếu quý vị cần dịch vụ vượt quá giới hạn được liệt kê dưới đây, nhà cung cấp có thể yêu cầu trường hợp ngoại lệ, như được giải thích ở phần sau của phần này.

DỊCH VỤ	Miễn phí	Chi phí thấp (trợ cấp)	Chi phí đầy đủ
Khám Tại Phòng Mạch Của Bác Sĩ			
Bác Sĩ Chăm Sóc Chính Cho Trẻ Em (PCP)	\$0	\$0	\$0
Khám Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) Khác	\$0	\$5	\$15
Khám Bác Sĩ Chuyên Khoa	\$0	\$10	\$25
Khám Phụ Khoa Định Kỳ	\$0	\$0	\$0
Khám Phụ Khoa Khác	\$0	\$10	\$25
Khám Sản Khoa (Phụ Sản)	\$0	\$0	\$0
Khám sức khỏe hành vi nội trú/ngoại trú đối với sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng chất gây nghiện	\$0	\$0	\$0
khám trị liệu cơ năng, vật lý trị liệu hoặc trị liệu âm ngữ ngoại trú	\$0	\$10	\$25
Khoa cấp cứu (được miễn nếu nhập viện)	\$0	\$25	\$50
Khám chăm sóc khẩn cấp, bao gồm cả chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực	\$0	\$10	\$25
Khám Trực Tuyến			
Khám Trực Tuyến với Bác Sĩ Chăm Sóc Chính	\$0	\$5	\$15
Khám Trực Tuyến Chuyên Khoa	\$0	\$5	\$25
Khám Trực Tuyến Sức Khỏe Hành Vi	\$0	\$0	\$0
Nhà Thuốc - Có Thể Yêu Cầu Sự Chấp Thuận Trước			
Thuốc Gốc	\$0	\$6	\$10
Thuốc Chính Hiệu	\$0	\$9	\$18
Thuốc Phòng Ngừa	\$0	\$0	\$0
Nha Khoa và Thị Lực			
Dịch Vụ Nha Khoa Định Kỳ	\$0	\$0	\$0
Khám Mắt Định Kỳ	\$0	\$0	\$0

Dịch Vụ Không Được Bao Trả

Các dịch vụ sức khỏe thể chất được liệt kê dưới đây không được **WellKids by PA Health & Wellness** bao trả. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về việc **WellKids by PA Health & Wellness** có bao trả cho dịch vụ của quý vị hay không, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711**.

- Thủ thuật y tế thử nghiệm, thuốc và thiết bị
- Dịch vụ không cần thiết về mặt y tế

Đây không phải là danh sách đầy đủ.

Ý Kiến Thứ Hai

Quý vị có quyền yêu cầu ý kiến thứ hai nếu không chắc chắn về bất kỳ phương án điều trị y tế, dịch vụ hoặc phẫu thuật không khẩn cấp nào được đề xuất cho quý vị. Ý kiến thứ hai có thể cho quý vị biết thêm thông tin có thể giúp quý vị đưa ra quyết định quan trọng về phương pháp điều trị của mình. Ý kiến thứ hai được cung cấp miễn phí ngoài một khoản đồng thanh toán.

Gọi PCP để xin tên của một nhà cung cấp khác trong mạng lưới **WellKids by PA Health & Wellness** để lấy ý kiến thứ hai. Nếu không có nhà cung cấp nào khác trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness**, quý vị có thể yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** phê duyệt để nhận ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Sự Chấp Thuận Trước Là Gì?

Một số dịch vụ hoặc vật phẩm cần được **WellKids by PA Health & Wellness** chấp thuận trước khi quý vị nhận dịch vụ. Điều này được gọi là sự chấp thuận trước. Đối với các dịch vụ cần sự chấp thuận trước, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ quyết định xem dịch vụ được yêu cầu có cần thiết về mặt y tế hay không trước khi quý vị nhận dịch vụ. Quý vị hoặc nhà cung cấp phải yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** chấp thuận trước khi quý vị nhận dịch vụ.

“Cần Thiết Về Mặt Y Tế” Có Nghĩa Là Gì?

Cần thiết về mặt y tế có nghĩa là dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc có một trong những tác dụng sau:

- Sẽ hoặc được dự kiến một cách hợp lý là ngăn ngừa bệnh tật, tình trạng hoặc khuyết tật.

- Sẽ hoặc được dự kiến một cách hợp lý là giảm bớt hoặc cải thiện các ảnh hưởng thể chất, tinh thần hoặc phát triển của một căn bệnh tật, tình trạng, thương tích hoặc khuyết tật.
- Dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc này sẽ giúp quý vị có hoặc duy trì khả năng thực hiện các nhiệm vụ hàng ngày, có tính đến cả khả năng của quý vị và khả năng của người cùng độ tuổi.
- Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu được khi nào một dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc là cần thiết về mặt y tế hoặc cần có thêm thông tin, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711**.

Cách Yêu Cầu Chấp Thuận Trước

Liên hệ với PCP để yêu cầu xin Sự Chấp Thuận Trước khi cung cấp dịch vụ được yêu cầu.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ hơn quy trình xin sự chấp thuận trước đó, trao đổi với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa hoặc gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711**.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp muốn lấy bản sao hướng dẫn về tính cần thiết về mặt y tế hoặc các quy tắc khác được sử dụng để quyết định yêu cầu chấp thuận trước, **vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-855-445-1920 hoặc TTY: 711**.

Dịch Vụ, Vật Phẩm Hoặc Thuốc Nào Cần Được Chấp Thuận Trước?

Bảng sau đây trình bày một số chứ không phải tất cả các dịch vụ, vật phẩm và thuốc cần được chấp thuận trước.

Các dịch vụ yêu cầu Chấp Thuận Trước

Dịch vụ	Sự Chấp Thuận Trước
Chăm Sóc Của Bác Sĩ Chuyên Khoa	Một số dịch vụ do bác sĩ chuyên khoa cung cấp có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Dịch Vụ Chăm Sóc Nắn Xương Khớp	Có thể yêu cầu chấp thuận trước
Điều trị, thiết bị, và vật tư bệnh tiểu đường	Phải có y lệnh của bác sĩ
Dịch vụ chẩn đoán	Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Thiết Bị Y Tế Lâu Bền	Có thể cần xin chấp thuận trước.
Chăm Sóc Cuối Đời	Cần xin chấp thuận trước.
Nằm Viện Điều Trị Nội Trú	Yêu cầu chấp thuận trước cho các dịch vụ không cấp cứu

Phẫu Thuật Miệng	Một số dịch vụ có thể yêu cầu Chấp thuận trước.
Ghép tạng	Bắt buộc phải xin chấp thuận trước.
Chỉnh hình răng (niềng răng)	Bắt buộc phải xin chấp thuận trước.
Dịch Vụ Phục Hồi	Một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước.
Dịch Vụ Phẫu Thuật	Dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước
Dịch vụ Phẫu thuật cắt bỏ vú và tái tạo vú	Bắt buộc phải xin chấp thuận trước

Đối với những dịch vụ có giới hạn, nếu quý vị hoặc nhà cung cấp cho rằng quý vị cần nhiều dịch vụ hơn giới hạn dịch vụ cho phép, quý vị hoặc nhà cung cấp có thể yêu cầu thêm dịch vụ thông qua quy trình chấp thuận trước.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp không chắc về việc một dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc có yêu cầu sự chấp thuận trước hay không, gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711.**

Chấp Thuận Trước Cho Dịch Vụ Hoặc Vật Phẩm

WellKids by PA Health & Wellness sẽ đánh giá yêu cầu chấp thuận trước và thông tin mà quý vị hoặc nhà cung cấp đã gửi. **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết quyết định của họ trong vòng hai (2) ngày làm việc kể từ ngày **WellKids by PA Health & Wellness** nhận được yêu cầu miễn là **WellKids by PA Health & Wellness** được cung cấp đủ thông tin để quyết định xem dịch vụ hoặc vật phẩm đó có cần thiết về mặt y tế hay không.

Nếu **WellKids by PA Health & Wellness** không có đủ thông tin để quyết định yêu cầu, chúng tôi phải thông báo cho nhà cung cấp trong vòng bốn mươi tám (48) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu rằng chúng tôi cần thêm thông tin để quyết định yêu cầu và cho phép nhà cung cấp cung cấp thêm thông tin trong mười bốn (14) ngày. **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi trong vòng hai (2) ngày làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** nhận được thông tin bổ sung.

Quý vị và nhà cung cấp sẽ nhận được thông báo bằng văn bản cho biết yêu cầu đó được phê duyệt hay bị từ chối và nếu bị từ chối thì lý do từ chối là gì.

Chấp Thuận Trước Cho Các Loại Thuốc Điều Trị Ngoại Trú

WellKids by PA Health & Wellness sẽ đánh giá yêu cầu chấp thuận trước đối với thuốc điều trị ngoại trú, là loại thuốc mà quý vị không cần đến bệnh viện, trong vòng hai mươi bốn (24) giờ sau yêu cầu khẩn cấp và trong vòng 2 ngày làm việc nhưng không quá 72 giờ đối với các yêu cầu không khẩn cấp. Quý vị và nhà cung cấp sẽ nhận được thông báo bằng văn bản cho biết yêu cầu đó được phê duyệt hay bị từ chối và nếu bị từ chối thì lý do từ chối là gì.

Nếu quý vị đến một nhà thuốc để mua thuốc theo toa và không mua được vì cần sự chấp thuận trước, dược sĩ sẽ cấp một lượng thuốc tạm thời trừ khi dược sĩ cho rằng thuốc có thể gây hại cho quý vị. Nếu quý vị chưa từng dùng thuốc đó, quý vị sẽ được cấp lượng thuốc cho 72 giờ. Nếu quý vị đã từng dùng thuốc đó, quý vị sẽ được cấp lượng thuốc cho 15 ngày. Nhà cung cấp vẫn cần phải yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** chấp thuận trước càng sớm càng tốt.

Dược sĩ sẽ không cấp lượng thuốc dùng trong 15 ngày đối với thuốc mà quý vị đã dùng nếu quý vị nhận được thông báo từ chối từ **WellKids by PA Health & Wellness** mười (10) ngày trước khi hết thuốc theo toa, cho quý vị biết rằng thuốc đó sẽ không được phê duyệt lại và quý vị chưa nộp đơn Than phiền.

Nếu Tôi Nhận Được Thông Báo Từ Chối Thì Sao?

Nếu **WellKids by PA Health & Wellness** từ chối yêu cầu dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc hoặc không phê duyệt theo yêu cầu, quý vị có thể gửi Khiếu nại hoặc Than phiền. Nếu quý vị nộp đơn Khiếu nại hoặc Than phiền về việc bị từ chối loại thuốc đang, **WellKids by PA Health & Wellness** phải cho phép dùng loại thuốc đó cho đến khi Khiếu nại hoặc Than phiền được giải quyết trừ khi dược sĩ cho rằng thuốc sẽ gây hại cho quý vị. Xem Phần 6, Khiếu nại, Than Phiền và Đánh Giá Bên Ngoài, bắt đầu từ trang **57** của Sổ tay này để biết thông tin chi tiết về Khiếu nại và Than phiền.

Quy Trình Ngoại Lệ Chương Trình

Đối với những dịch vụ có giới hạn, nếu quý vị hoặc nhà cung cấp cho rằng quý vị cần nhiều dịch vụ hơn giới hạn dịch vụ cho phép, nhà cung cấp có thể yêu cầu Ngoại Lệ Chương Trình (PE).

Để yêu cầu PE, hãy trao đổi với nhà cung cấp của quý vị.

Mô Tả Dịch Vụ

Các mô tả dịch vụ được liệt kê trong Sổ tay được lấy từ CHIP Tiểu Bang Pennsylvania. CHIP Tiểu Bang Pennsylvania liệt kê tất cả các dịch vụ có sẵn cho thành viên CHIP và có thể thay đổi. Để biết thêm thông tin về dịch vụ được bao trả bởi CHIP, vui lòng liên hệ với WellKids by PA Health & Wellness.

Dịch Vụ Liên Quan Đến Tự Kỷ: Bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được bao gồm trong phác đồ điều trị tự kỷ do bác sĩ hoặc bác sĩ tâm lý được cấp phép phát triển. Phạm vi bảo hiểm bao gồm đánh giá và kiểm tra được thực hiện để chẩn đoán chứng rối loạn tự kỷ,

dịch vụ của nhà tâm lý học / bác sĩ tâm thần, chăm sóc phục hồi bao gồm phân tích hành vi ứng dụng, âm ngữ / ngôn ngữ, vật lý trị liệu và trị liệu cơ năng và bảo hiểm thuốc theo toa và không kê toa. Thành viên đủ điều kiện sử dụng quy trình kháng cáo cấp tốc được xác định trong Đạo luật 62 đối với khiếu nại và than phiền liên quan đến tự kỷ. Để cung cấp cho con quý vị các dịch vụ liên quan đến tự kỷ tốt nhất có thể, quý vị nên liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên WellKids by PA Health & Wellness theo số 1-855-445-1920 hoặc TTY 711 và yêu cầu trao đổi với Người Quản Lý Hồ Sơ. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Phòng Dịch Vụ Nhân Sinh tại www.PAutism.org để biết thêm thông tin về tự kỷ và Đạo luật 62.

Sức Khỏe Hành Vi: bao gồm điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn do sử dụng chất kích thích. Thông tin thêm có trên trang **37**.

Dịch Vụ Nắn Xương Khớp: Bao gồm nắn chỉnh cột sống hoặc các bộ phận khác trên cơ thể để điều trị bệnh về cơ xương được chẩn đoán. Bao gồm tư vấn và chụp X-quang.

Có thể yêu cầu chấp thuận trước. Giới hạn ở 20 lần khám mỗi năm.

Điều trị, thiết bị và vật tư bệnh tiểu đường: Xem Vật Tư Y Tế Dùng Một Lần.

Chăm sóc nha khoa (Cấp cứu, Phòng ngừa và Định kỳ): Các dịch vụ bao gồm chẩn đoán, phòng ngừa, phục hồi, nội nha, nha chu, phục hình răng, phẫu thuật miệng và hàm trên, chỉnh nha và các dịch vụ nha khoa hỗ trợ cần thiết để ngăn ngừa bệnh tật và tăng cường sức khỏe răng miệng, phục hồi cấu trúc răng miệng về trạng thái khỏe mạnh và đúng chức năng, đồng thời điều trị cấp cứu theo quy định của pháp luật. Các dịch vụ liên quan đến thẩm mỹ không được bao trả. Các dịch vụ được bao trả được liệt kê trong Chương Trình Phúc Lợi Nha Khoa CHIP.

Thông tin thêm về bảo hiểm nha khoa sẽ có trên trang **39**.

Vật Tư Y Tế Dùng Một Lần: Bao gồm vật tư phẫu thuật và vật tư tiết niệu được coi là cần thiết về mặt y tế. Không áp dụng các giới hạn.

Điều trị bệnh tiểu đường, thiết bị và vật tư bệnh tiểu đường bao gồm máy theo dõi đường huyết, vật tư theo dõi, insulin, dụng cụ tiêm, ống tiêm, thiết bị truyền insulin, thuốc điều trị kiểm soát đường huyết và đào tạo, giáo dục quản lý ngoại trú. Phải có y lệnh của bác sĩ.

Thực phẩm y tế bao gồm thực phẩm y tế và sữa công thức dinh dưỡng theo toa dùng để điều trị bệnh Phenylketon niệu (PKU) và các rối loạn liên quan được cho ăn qua đường uống hoặc qua ống thông. Không áp dụng các giới hạn.

Một vài vật dụng trong số này cần xin sự chấp thuận trước và PCP hoặc nhà cung cấp khác của quý vị phải yêu cầu. Không áp dụng các giới hạn.

Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (DME): Thiết bị được thiết kế để phục vụ mục đích y tế cho bệnh lý, được thiết kế để sử dụng nhiều lần chứ không phải dùng một lần và phù hợp để sử dụng tại nhà hoặc trường học. Có thể cần xin chấp thuận trước.

Vận Chuyển Cấp Cứu: Vận chuyển bằng đường bộ, đường hàng không hoặc cứu thương đường thủy được bao trả để ứng phó với ca cấp cứu. Vận chuyển cấp cứu phải cần thiết về mặt y tế.

Dịch Vụ Cấp Cứu: Dịch vụ được cung cấp khi bệnh lý khởi phát đột ngột kèm theo các triệu chứng tiến triển nhanh chóng khiến Thành viên bị suy giảm nghiêm trọng hoặc mất chức năng của một bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể hoặc tính mạng của Thành viên hoặc thai nhi sẽ gặp nguy hiểm.

Dịch Vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình: Những dịch vụ này bao gồm, nhưng không giới hạn ở thuốc tránh thai, thuốc tiêm, miếng dán ngoài da và cấy ghép dụng cụ tránh thai được FDA chấp thuận, triệt sản tự nguyện và tư vấn. Thuốc phá thai không được bao trả.

Chuyển Giới: Các dịch vụ này bao gồm phạm vi bảo hiểm liên quan đến dịch vụ xác định giới tính nằm trong phạm vi dịch vụ được bao trả của người thụ hưởng, bao gồm dịch vụ bác sĩ, dịch vụ bệnh viện nội trú và ngoại trú, dịch vụ phẫu thuật, thuốc theo toa, liệu pháp và chăm sóc sức khỏe hành vi. Tính cần thiết về mặt y tế sẽ được xác định bằng cách sử dụng hướng dẫn của Hiệp Hội Chuyên Nghiệp Thế Giới Về Sức Khỏe Người Chuyển Giới (WPATH) và bất kỳ hướng dẫn kế thừa nào của WPATH.

Dịch vụ được cung cấp khi bệnh lý khởi phát đột ngột kèm theo các triệu chứng tiến triển nhanh chóng khiến Thành viên bị suy giảm nghiêm trọng hoặc mất chức năng của một bộ phận hoặc cơ quan trong cơ thể hoặc tính mạng của Thành viên hoặc thai nhi sẽ gặp nguy hiểm. Không áp dụng các giới hạn.

Chăm Sóc Thính Giác: Máy trợ thính và các thiết bị khác cũng như việc lắp đặt và điều chỉnh các thiết bị đó sẽ được bao trả khi được xác định là cần thiết về mặt y tế. Thanh toán chỉ giới hạn ở một lần kiểm tra thính lực định kỳ và một lần kiểm tra thính lực mỗi năm theo lịch.

Bao gồm chi phí thăm khám và một máy trợ thính hoặc thiết bị mỗi tai hai năm một lần.

Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà và Cộng Đồng: Được bao trả cho bệnh nhân tại nhà, bao gồm chăm sóc điều dưỡng, dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà, oxy, vật tư y tế và phẫu thuật và liệu pháp truyền dịch tại nhà. Liệu pháp truyền dịch tại nhà không bao gồm máu hoặc các sản phẩm máu. Dịch vụ điều dưỡng và giám hộ riêng không được bao trả. Không áp dụng đồng thanh toán. Không có giới hạn số lần đến.

Chăm Sóc Cuối Đời: Chăm sóc một thành viên đang bị bệnh giai đoạn cuối. Chăm sóc tạm thời cũng được bao gồm. Yêu cầu có giấy chứng nhận của bác sĩ xác nhận thành viên mắc bệnh nan y. Không có giới hạn số ngày. Thành viên được chăm sóc cuối đời vẫn có thể được chăm sóc cho các bệnh lý và tình trạng khác.

Tiêm Chủng: Bảo hiểm sẽ cung cấp cho các loại vắc-xin tiêm chủng cho trẻ em (trừ những loại vắc-xin bắt buộc khi đi làm hoặc đi du lịch), bao gồm các tác nhân tiêm chủng, tuân thủ các tiêu chuẩn của Ủy Ban Cố Vấn Về Thực Hành Tiêm Chủng (ACIP) thuộc Trung tâm

Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh, U.S. Department of Health and Human Services. Có thể tìm lịch tiêm chủng cho trẻ em và người lớn bằng cách truy cập liên kết sau:
<http://www.cdc.gov/vaccines/rec/schedules/default.htm>

Theo Đạo luật PA số 8 năm 2015, vắc-xin cúm có thể được tiêm tại hiệu thuốc tham gia cho các Thành viên từ 9 tuổi trở lên, nếu có sự đồng ý của cha mẹ. Không cần đồng thanh toán.

Tiêm và Thuốc: Bao gồm tất cả các loại thuốc tiêm và thuốc được cung cấp tại thời điểm khám bệnh hoặc điều trị và phẫu thuật ngoại trú được thực hiện tại phòng khám, bệnh viện hoặc trung tâm dịch vụ ngoại trú độc lập. Bao gồm các loại vắc-xin được mô tả trong gói phúc lợi này và các dịch vụ gây mê khi thực hiện cùng với các dịch vụ được bao trả, bao gồm cả dịch vụ cấp cứu. Phải cần thiết về mặt y tế.

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Nội Trú: Bao gồm các dịch vụ được cung cấp tại bệnh viện tâm thần công lập, cơ sở lưu trú hoặc các dịch vụ trị liệu có cấu trúc 24 giờ khác. Bao trả cho dịch vụ khám chữa bệnh bao gồm các lần khám và tư vấn tâm lý, chăm sóc điều dưỡng, tư vấn theo nhóm và cá nhân, dịch vụ trị liệu, chăm sóc đồng thời và các dịch vụ thường được cung cấp liên quan đến việc nhập viện. Thành viên có thể tự giới thiệu. Không giới hạn số ngày.

Nhập Viện: Bao gồm kiểm tra trước khi nhập viện, phòng nằm chung trừ khi phòng riêng là cần thiết về mặt y tế, ăn ở, chăm sóc điều dưỡng chung, cơ sở chăm sóc đặc biệt hoặc chuyên sâu hoặc các cơ sở liên quan, gây mê, oxy, dịch vụ trị liệu và bất kỳ dịch vụ nào khác thường được cung cấp cùng với dịch vụ chăm sóc nội trú. Dịch vụ được bao trả bao gồm điều trị nội trú lên đến 45 lần khám mỗi năm để điều trị CVA, chấn thương đầu, chấn thương tủy sống hoặc hậu quả của phẫu thuật não. Không giới hạn số ngày. Yêu cầu chấp thuận trước cho các dịch vụ không cấp cứu.

Phục hồi chức năng nội trú được bao trả khi một thành viên cần phục hồi chức năng hàng ngày. Phải có chỉ định của bác sĩ. Không giới hạn số ngày.

Dịch Vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích Nội Trú: Các dịch vụ được cung cấp tại bệnh viện hoặc cơ sở nội trú không phải bệnh viện đáp ứng các yêu cầu do Bộ Y Tế quy định và được cấp phép là chương trình điều trị nghiện rượu/ma túy. Bao trả cho thời gian lưu trú cai nghiện, dịch vụ của bác sĩ, bác sĩ tâm lý, bác sĩ tâm thần, cố vấn, nhân viên được đào tạo, xét nghiệm trong phòng thí nghiệm và tâm lý/tâm thần, liệu pháp và can thiệp cho cá nhân và gia đình, quản lý thuốc và các dịch vụ thường được cung cấp cho bệnh nhân nội trú. Không giới hạn số ngày. Không bao gồm điều trị cai thuốc lá.

Chăm Sóc Thai Sản: Chăm sóc trước sinh là chăm sóc sức khỏe mà phụ nữ nhận được trong suốt thai kỳ và sinh nở từ nhà cung cấp chăm sóc thai sản, như bác sĩ sản khoa (OB hoặc OB/GYN) hoặc y tá - hộ sinh. Có thể tìm thêm thông tin trên trang **41**.

Đến nhà chăm sóc cho sản phụ: Bao gồm ít nhất một (1) lần đến nhà khi thành viên CHIP được xuất viện trước 48 giờ chăm sóc nội trú sau khi sinh thường hoặc 96 giờ sau khi sinh

mổ, hoặc trong trường hợp trẻ sơ sinh, sau khi tham khảo ý kiến của bà mẹ hoặc người đại diện của trẻ sơ sinh. **Thực Phẩm Y Tế:** Xem Vật Tư Y Tế Dùng Một Lần.

Chăm Sóc Trẻ Sơ Sinh: Bao gồm việc cung cấp phúc lợi cho trẻ sơ sinh của một thành viên trong thời gian ba mươi mốt (31) ngày sau khi sinh. Bao gồm dịch vụ chăm sóc trẻ sơ sinh thường xuyên, dịch vụ chăm sóc trẻ sinh non, dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa/trẻ khỏe mạnh, sàng lọc thính lực cho trẻ sơ sinh và bảo hiểm cho thương tích hoặc bệnh tật bao gồm cả việc chăm sóc và điều trị cần thiết cho các khuyết tật bẩm sinh được chẩn đoán y khoa và bất thường khi sinh.

Ghép Tạng: Bao gồm các ca ghép tạng cần thiết về mặt y tế và không được coi là thử nghiệm hoặc nghiên cứu đối với người nhận là Thành viên và các dịch vụ liên quan đến chăm sóc nội trú liên quan đến ca ghép tạng. Phúc lợi này cũng bao gồm thuốc ức chế miễn dịch.

Thiết Bị Chính Hình: Bao gồm mua, lắp đặt, điều chỉnh cần thiết, sửa chữa và thay thế thiết bị cứng hoặc bán cứng được thiết kế để hỗ trợ, căn chỉnh hoặc điều chỉnh các chấn thương hoặc biến dạng xương và cơ. Việc thay thế chỉ được bao trả khi việc thay thế được cho là cần thiết và phù hợp về mặt y tế và phù hợp với sự phát triển bình thường của trẻ.

Sàng Lọc Loãng Xương: Bảo hiểm được cung cấp cho xét nghiệm mật độ khoáng xương bằng phương pháp được FDA Hoa Kỳ phê chuẩn. Phải có chỉ định từ nhà cung cấp được cấp phép hợp pháp.

Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú: Bao gồm dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú chuyên sâu và nhập viện bán phần, kiểm tra tâm lý, thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú, tư vấn cá nhân, nhóm và gia đình, quản lý trường hợp sức khỏe tâm thần có mục tiêu và quản lý thuốc. Không giới hạn số ngày.

Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Ngoại Trú: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp cá nhân duy trì, học hỏi hoặc cải thiện kỹ năng và chức năng cho sinh hoạt hàng ngày. Ví dụ bao gồm trị liệu cho trẻ chưa biết đi hoặc chưa biết nói ở độ tuổi dự kiến. Những dịch vụ này có thể bao gồm liệu pháp vật lý và trị liệu cơ năng, bệnh lý âm ngữ-ngôn ngữ và các dịch vụ khác cho người khuyết tật ở nhiều cơ sở ngoại trú. Các dịch vụ được bao trả chỉ giới hạn 60 lần khám mỗi năm theo lịch đối với vật lý trị liệu, 60 lần khám mỗi năm theo lịch cho trị liệu cơ năng và 60 lần khám mỗi năm theo lịch cho trị liệu âm ngữ, tổng cộng giới hạn khám là 180 ngày mỗi năm.

Dịch Vụ Bệnh Viện Cho Bệnh Nhân Ngoại Trú: Bao gồm các dịch vụ y tế, điều dưỡng, tư vấn hoặc điều trị liệu pháp, hoặc các vật tư nhận được từ cơ sở chăm sóc sức khỏe được phê duyệt khi không phải là bệnh nhân nội trú. Các dịch vụ y tế ngoại trú liên quan đến phẫu thuật ngoại trú, nhập viện ngoại trú, khám tại phòng khám chuyên khoa, khám theo dõi hoặc khám bệnh với PCP đều được bao gồm.

Dịch Vụ Y Tế Ngoại Trú: Bao gồm hóa trị, chạy thận, xạ trị và trị liệu hô hấp khi Thành viên có chẩn đoán được ghi nhận cần điều trị theo chỉ định. Không có giới hạn về số lần khám.

Dịch Vụ Trị Liệu Phục Hồi Cho Bệnh Nhân Ngoại Trú: Trị liệu âm ngữ, cơ năng và vật lý trị liệu để lấy lại kỹ năng bị mất. Thành viên phải có chẩn đoán được ghi chép cho biết liệu pháp được chỉ định là cần thiết về mặt y tế. Giới hạn ở 60 lần khám cho mỗi loại liệu pháp mỗi năm theo lịch.

Dịch Vụ Điều Trị Ngoại Trú Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích Ngoại Trú: Dịch vụ được cung cấp tại một cơ sở được cấp phép bởi Bộ Y Tế như một chương trình điều trị nghiện rượu/ma túy. Bao trả cho dịch vụ của bác sĩ, bác sĩ tâm lý, bác sĩ tâm thần, cố vấn, nhân viên được đào tạo, xét nghiệm phòng thí nghiệm và tâm lý/tâm thần, liệu pháp cá nhân và gia đình. Không có giới hạn về số lần khám. Điều trị cai thuốc lá được bao trả.

Dịch Vụ Văn Phòng Bác Sĩ: Bao gồm các lần khám, chẩn đoán và điều trị bệnh tật hoặc thương tích tại văn phòng PCP của thành viên, trong và sau giờ làm việc bình thường, khám cấp cứu, khám tại nhà trong khu vực dịch vụ của bác sĩ và các dịch vụ y tế từ xa. Phạm vi bảo hiểm bao gồm dịch vụ chăm sóc y tế tại Phòng Khám Sức Khỏe Bán Lẻ do Y Tá Hành Nghề Được Chứng Nhận (CRNP) điều hành và được hỗ trợ bởi bác sĩ địa phương trực trong giờ làm việc hoặc tại Trung Tâm Chăm Sóc Khẩn Cấp.

Hãy nhớ rằng có thể liên hệ với PCP của con quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, nếu con quý vị bị bệnh và quý vị cần tư vấn của bác sĩ. PCP của con quý vị có thể cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết bao gồm:

- Khám sức khỏe trẻ em và phòng ngừa và dịch vụ bao gồm tiêm chủng
- Kiểm tra thể chất và xét nghiệm chẩn đoán định kỳ
- Đánh giá rủi ro sức khỏe răng miệng và vecni florua cho trẻ em từ năm (5) tháng đến mười chín (19) tuổi.
- Xét nghiệm chì trong máu
- Khám bệnh và chăm sóc khẩn cấp bao gồm cả những lần khám sau giờ làm việc thông thường khi cần thiết về mặt y tế
- Theo dõi chăm sóc sau khi cấp cứu
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ và dịch vụ kế hoạch hóa gia đình (xem mô tả phúc lợi để biết chi tiết)
- Khám bệnh tại nhà trong khu vực dịch vụ của bác sĩ
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa

Thuốc Theo Toa: Thuốc / dược phẩm được bác sĩ kê toa. Thông tin thêm về thuốc theo toa có thể được tìm thấy trên **trang 43**.

Thiết Bị Giả: Bao gồm việc mua các thiết bị giả và vật tư cần thiết do chấn thương hoặc bệnh tật để thay thế toàn bộ hoặc một phần bộ phận cơ thể bị mất hoặc để phục hồi chức năng cho các cơ quan bị rối loạn chức năng vĩnh viễn. Phúc lợi này mở rộng đến việc mua,

gắn và điều chỉnh cần thiết của các thiết bị giả. Việc thay thế chỉ được bao trả khi việc thay thế được cho là cần thiết và phù hợp về mặt y tế và phù hợp với sự phát triển bình thường của trẻ.

Thử Nghiệm Lâm Sàng Đủ Điều Kiện: Thử nghiệm lâm sàng được tiến hành liên quan đến việc phòng ngừa, phát hiện và điều trị ung thư hoặc các bệnh hoặc tình trạng đe dọa tính mạng khác. Bao trả các mặt hàng và dịch vụ phù hợp với những gì chương trình thường bao trả. Thông báo về việc tham gia thử nghiệm phải được đưa ra trước khi đăng ký tham gia thử nghiệm.

Dịch Vụ Điều Dưỡng Chuyên Môn: Điều dưỡng có kỹ năng cần thiết về mặt y tế và các dịch vụ liên quan được bao trả trên cơ sở nội trú tại các cơ sở bán riêng tư dành cho bệnh nhân cần dịch vụ điều dưỡng lành nghề nhưng không cần phải nằm viện. Không giới hạn số ngày.

Dịch Vụ Bác Sĩ Chuyên Khoa: Bao gồm khám chữa bệnh trong bất kỳ chuyên khoa hoặc chuyên khoa phụ nào được chấp nhận rộng rãi. Bao trả cho khám tại văn phòng, xét nghiệm chẩn đoán và điều trị nếu cần thiết về mặt y tế và thành viên bị bệnh hoặc tình trạng bệnh ngoài chuyên môn của PCP của Thành viên. Dịch vụ phải nằm trong phạm vi hành nghề của bác sĩ chuyên khoa. Không cần giới thiệu của PCP để gặp bác sĩ chuyên khoa. Tuy nhiên, một số dịch vụ có thể yêu cầu chấp thuận trước.

Dịch Vụ Phẫu Thuật: Bao gồm các dịch vụ được cung cấp để điều trị bệnh hoặc thương tích. Phẫu thuật điều trị bệnh được chi trả cho cả nội trú và ngoại trú. Phẫu thuật thẩm mỹ chỉ nhằm cải thiện bề ngoài, nhưng không phục hồi chức năng cơ thể hoặc để điều chỉnh biến dạng do bệnh tật, chấn thương, dị thường bẩm sinh hoặc phát triển hoặc các quá trình điều trị trước đó (không bao gồm phẫu thuật do tai nạn) không được bao trả. Bao gồm gây mê được thực hiện bởi hoặc dưới sự giám sát của một bác sĩ chuyên khoa khác ngoài bác sĩ phẫu thuật, trợ lý bác sĩ phẫu thuật hoặc bác sĩ chuyên khoa điều trị khác. Bao gồm gây mê toàn thân, nằm viện và các chi phí khác thường phát sinh khi thực hiện gây mê toàn thân. Tham vấn để có ý kiến thứ hai nhằm xác định tính cần thiết về mặt y tế của phẫu thuật theo yêu cầu hoặc khi gia đình Thành viên mong muốn có ý kiến khác về phương pháp điều trị y tế. Không cần giới thiệu để được tư vấn. Các dịch vụ phẫu thuật có thể yêu cầu sự chấp thuận trước.

Phúc lợi phẫu thuật cắt bỏ vú và tái tạo vú được cung cấp cho phẫu thuật cắt bỏ vú được thực hiện trên cơ sở nội trú hoặc ngoại trú. Phúc lợi bao gồm tất cả các giai đoạn tái tạo ở vú đã cắt bỏ vú, phẫu thuật để tái lập tính đối xứng hoặc giảm thiểu suy giảm chức năng, bao gồm nhưng không giới hạn ở phẫu thuật nâng ngực, phẫu thuật thu nhỏ vú, nâng ngực và phẫu thuật ở vú bên kia để tạo vẻ ngoài đối xứng. Bao trả phẫu thuật để lắp hoặc tháo bỏ các thiết bị giả ban đầu và sau đó để thay thế vú đã cắt bỏ hoặc một phần vú, và điều trị các biến chứng về thể chất của tất cả các giai đoạn cắt bỏ vú, bao gồm cả phù bạch huyết. Bảo hiểm cũng được cung cấp cho một lần khám Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà, theo quyết định của bác sĩ của thành viên, được thực hiện trong vòng bốn mươi tám (48) giờ sau khi xuất viện.

Phẫu thuật miệng có thể được thực hiện tại cơ sở nội trú hoặc ngoại trú tùy thuộc vào bản chất của phẫu thuật và nhu cầu y tế. Ví dụ về các dịch vụ được bao trả bao gồm: nhổ răng hàm thứ ba bị ảnh hưởng một phần hoặc toàn bộ (răng khôn), các phương pháp điều trị không liên quan đến nha khoa cho miệng liên quan đến khuyết tật bẩm sinh được chẩn đoán y khoa, dị tật bẩm sinh, phẫu thuật cắt bỏ khối u, u nang và nhiễm trùng, phẫu thuật chỉnh sửa khớp thái dương hàm bị trật khớp hoặc thoái hóa hoàn toàn, rách và dẫn lưu áp xe, và hội chứng bình sữa. Bắt buộc phải xin chấp thuận trước. Phải cần thiết về mặt y tế.

Phẫu thuật tái tạo chỉ được bảo hiểm khi cần thiết để phục hồi chức năng sau chấn thương do tai nạn, do dị tật bẩm sinh, nhiễm trùng hoặc bệnh ác tính hoặc liên quan đến phẫu thuật chuyển giới được coi là cần thiết về mặt y tế để đạt được chức năng thể chất hoặc cơ thể hợp lý; liên quan đến bệnh bẩm sinh hoặc dị tật cho đến năm 18 tuổi; hoặc liên quan đến việc điều trị khối u ác tính hoặc bệnh lý phá hủy khác gây suy giảm chức năng; hoặc tái tạo vú sau khi cắt bỏ vú. Bắt buộc phải xin chấp thuận trước. Phải cần thiết về mặt y tế.

Chăm Sóc Thị Lực: WellKids by PA Health & Wellness bao trả tất cả các dịch vụ thị lực cần thiết về mặt y tế. Trẻ em có thể đến nhà cung cấp thị lực tham gia trong mạng lưới **WellKids by PA Health & Wellness**.

Dịch Vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp: WellKids by PA Health & Wellness bao trả chăm sóc cấp cứu cho bệnh tật, thương tích hoặc bệnh trạng mà nếu không được điều trị trong vòng 24 giờ thì có thể trở thành cơn bệnh hoặc tình trạng y tế khẩn cấp rất nhanh. Đây là lúc quý vị cần được bác sĩ chú ý, nhưng không phải trong phòng cấp cứu.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp, nhưng không chắc đó có phải là cấp cứu hay không, trước tiên hãy gọi cho PCP hoặc Đường Dây Nóng Y Tá của **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711**. PCP hoặc **Đường Dây Nóng Y Tá WellKids by PA Health & Wellness** sẽ giúp quý vị quyết định xem quý vị có cần đến phòng cấp cứu, văn phòng của PCP hoặc một trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần quý vị hay không. Trong hầu hết các trường hợp, nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp, PCP sẽ đặt hẹn khám cho quý vị trong vòng 24 giờ. Nếu quý vị không thể tiếp cận PCP hoặc PCP không thể khám cho quý vị trong vòng 24 giờ và bệnh trạng của quý vị không phải là trường hợp cấp cứu, quý vị cũng có thể đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp hoặc phòng khám không hẹn trước trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness**. Không cần chấp thuận trước đối với các dịch vụ tại Trung tâm chăm sóc khẩn cấp.

Mô Tả Dịch Vụ Chuyên Sâu

Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi

Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm dịch vụ sức khỏe tâm thần và dịch vụ rối loạn sử dụng chất kích thích. Các dịch vụ này được cung cấp thông qua WellKids by PA Health &

Wellness. Liên hệ với **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711**.

Quý vị có thể gọi cho WellKids by PA Health & Wellness theo số điện thoại miễn phí 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

Quý vị không cần giới thiệu từ PCP để nhận dịch vụ sức khỏe hành vi; một thành viên (14 tuổi trở lên) hoặc cha mẹ hoặc người giám hộ có thể tự giới thiệu.

Cấp Cứu Sức Khỏe Hành Vi hoặc Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Kích Thích

Cấp cứu sức khỏe hành vi là sự khởi phát đột ngột của một tình trạng có khả năng đe dọa tính mạng, khiến quý vị tin rằng con mình có nguy cơ gây thương tích cho bản thân hoặc người khác nếu không được chăm sóc y tế ngay lập tức.

Khủng hoảng sử dụng chất kích thích là tình trạng con quý vị được coi là đang trong tình trạng nguy hiểm về thể chất, có khả năng đe dọa tính mạng và cần được cai nghiện ngay lập tức để điều trị chứng nghiện.

Nếu tin rằng con quý vị đang gặp khủng hoảng về sức khỏe hành vi hoặc sử dụng chất kích thích hoặc đang trong tình trạng khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Nếu tình trạng này không đe dọa tính mạng yêu cầu nhập viện ngay lập tức, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ hỗ trợ lên lịch hẹn khám chăm sóc khẩn cấp cho con quý vị.

Việc nhập vào cơ sở điều trị nội trú không phải bệnh viện để phục hồi chức năng không được coi là một quy trình điều trị cấp cứu.

Việc điều trị **ban đầu** cho tình trạng cấp cứu khỏe hành vi vẫn được bảo hiểm chi trả ngay cả khi được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi ngoài mạng lưới hoặc được thực hiện tại một cơ sở ngoài mạng lưới nếu các triệu chứng đủ nghiêm trọng để cần được chăm sóc ngay lập tức.

Các dịch vụ sau đây được bao trả:

- Dịch Vụ Phục Hồi Sức Khỏe Hành Vi (BHRS) (Trẻ Em/Trẻ Vị Thành Niên)
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Clozapine (Clozaril)
- Dịch Vụ Cai Nghiện Thuốc và Rượu Nội Trú Tại Bệnh Viện
- Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Sau Cai Nghiện Thuốc và Rượu Nội Trú Tại Bệnh Viện
- Dịch Vụ Ngoại Trú Liên Quan Đến Ma Túy Và Rượu
- Dịch Vụ Cai Nghiện Ma Túy Và Rượu Bằng Methadone
- Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Dựa Vào Gia Đình
- Dịch vụ phòng thí nghiệm (khi liên quan đến chẩn đoán sức khỏe hành vi và được chỉ định bởi bác sĩ thực hành sức khỏe hành vi theo phạm vi thực hành của bác sĩ)

- Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng Sức Khỏe Tâm Thần
- Nằm Viện Điều Trị Nội Trú Vì Sức Khỏe Tâm Thần
- Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú
- Dịch Vụ Nhập Viện Một Phần Vì Sức Khỏe Tâm Thần
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Của Người Đồng Cảnh Ngộ
- Cơ Sở Điều Trị Lưu Trú (Trẻ Em/Thanh Thiếu Niên), nếu không có lệnh của tòa án
- Dịch vụ Quản Lý Hồ Sơ Có Mục Tiêu

Nha Khoa

WellKids by PA Health & Wellness bao trả nhiều dịch vụ nha khoa. Quý vị phải luôn khám với nha sĩ tham gia. Không có khoản đồng thanh toán cho các dịch vụ nha khoa định kỳ. Quý vị không cần giới thiệu từ PCP để khám nha sĩ. Nếu quý vị gặp khó khăn khi tìm nha sĩ tham gia trong khu vực, thì Well Kids có thể cho phép quý vị khám với nha sĩ không có trong mạng lưới của chúng tôi. Vui lòng liên hệ bộ phận dịch vụ thành viên để được trợ giúp. Một số dịch vụ nha khoa yêu cầu sự chấp thuận trước và có thể có giới hạn về số lần quý vị có thể nhận dịch vụ.

Các dịch vụ nha khoa được bao trả bao gồm.

- Hai lần khám nha khoa mỗi năm
- Chụp X-quang nha khoa
- Hai lần vệ sinh răng mỗi năm
- Bôi vecni florua – tối đa 4 lần mỗi năm
- Chất trám
- Trám răng - bao gồm phục hồi màu răng
- Các loại thuốc gây tê nha khoa khác nhau bao gồm nitơ ôxít
- Mão răng cho răng sữa và răng vĩnh viễn
- Dịch vụ điều trị và nội nha
- Răng giả
- Cầu răng cố định
- Dịch vụ nha chu và điều trị nướu
- Nhổ răng bao gồm nhổ bỏ răng bị ảnh hưởng
- Điều trị chỉnh nha (niềng răng)
- Điều trị chỉnh răng cần xin sự chấp thuận trước.

Niềng răng không được bao trả chỉ vì lý do thẩm mỹ, chẳng hạn như một số răng có thể không thẳng hàng hoặc mọc lệch. Niềng răng được bao trả khi cần thiết về mặt y tế và cần thiết để điều chỉnh tình trạng sai khớp cắn gây khuyết tật.

Dịch Vụ Cấp Cứu

Dịch vụ cấp cứu là những dịch vụ cần thiết để điều trị hoặc đánh giá một tình trạng y tế khẩn cấp. Tình trạng y tế khẩn cấp là một chấn thương hoặc bệnh tật nghiêm trọng đến mức một người bình thường không được đào tạo y tế hiểu rằng có rủi ro tức thì đối với mạng sống hoặc sức khỏe về lâu dài của một người. Nếu quý vị gặp phải tình trạng y tế khẩn cấp, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất, gọi số 911, hoặc gọi cho nhà cung cấp xe cứu thương tại địa phương. Quý vị **không** cần phải xin phê duyệt từ **WellKids by PA Health & Wellness** để nhận dịch vụ cấp cứu và có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để chăm sóc cấp cứu.

Dưới đây là một số ví dụ về các tình trạng y tế khẩn cấp và các tình trạng y tế không khẩn cấp:

Tình Trạng Y Tế Khẩn Cấp

- Đau tim
- Đau ngực
- Chảy máu dữ dội
- Đau dữ dội
- Bất tỉnh
- Nhiễm độc

Tình Trạng Y Tế Không Khẩn Cấp

- Đau họng
- Nôn
- Cảm lạnh hoặc cúm
- Đau lưng
- Đau tai
- Bầm tím, sưng hoặc vết đứt nhỏ

Nếu quý vị không biết chắc tình trạng của mình có cần dịch vụ khẩn cấp hay không, hãy gọi cho PCP hoặc **Đường Dây Nóng Y Tá WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY 711** 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Các Dịch Vụ Bệnh Viện

WellKids by PA Health & Wellness bao trả các dịch vụ bệnh viện nội trú và ngoại trú. Nếu quý vị cần nhập viện điều trị nội trú và không phải cấp cứu, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ sắp xếp để quý vị được nhập viện tại bệnh viện trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness** và sẽ theo dõi sự chăm sóc của quý vị ngay cả khi quý vị cần các bác sĩ khác trong thời gian nằm viện. Nằm viện điều trị nội trú phải được **WellKids by PA Health &**

Wellness phê duyệt. Để tìm hiểu xem bệnh viện có nằm trong mạng lưới **WellKids by PA Health & Wellness** hay không, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711** hoặc kiểm tra danh mục nhà cung cấp trên trang web của **WellKids by PA Health & Wellness** tại www.pahealthwellness.com/FindaDoctor.html. Quý vị cũng có thể sử dụng công cụ Tìm Nhà Cung Cấp của chúng tôi trên trang web của **WellKids by PA Health & Wellness** <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>. Nếu quý vị có câu hỏi nào về dịch vụ bệnh viện, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711**.

Nếu quý vị cần cấp cứu và nhập viện, quý vị, thành viên gia đình hoặc bạn bè cần thông báo cho PCP biết càng sớm càng tốt, nhưng không quá 24 giờ sau khi quý vị nhập viện.

Nếu quý vị nhập viện tại bệnh viện không chấp nhận **WellKids by PA Health & Wellness**, quý vị có thể được chuyển đến bệnh viện tham gia **WellKids by PA Health & Wellness**. Quý vị sẽ không được chuyển viện cho đến khi quý vị đủ khỏe mạnh để được chuyển.

Phải đặt hẹn khám với PCP của quý vị trong vòng bảy (7) ngày sau khi ra viện. Khám với PCP ngay sau khi xuất viện sẽ giúp quý vị tuân thủ mọi hướng dẫn nhận được trong khi nằm viện và ngăn không để quý vị phải nhập viện trở lại.

Đôi khi quý vị có thể cần đến khám bác sĩ chuyên khoa điều trị hoặc điều trị tại bệnh viện mà không cần nhập viện qua đêm. Các dịch vụ này được gọi là Dịch Vụ Bệnh Viện Ngoại Trú.

Chăm Sóc Thai Sản

Chăm Sóc Trong Thai Kỳ

Chăm sóc trước sinh là chăm sóc sức khỏe mà phụ nữ nhận được trong suốt thai kỳ và sinh nở từ nhà cung cấp chăm sóc thai sản, như bác sĩ sản khoa (OB hoặc OB/GYN) hoặc y tá - hộ sinh. Việc chăm sóc trước sinh sớm và định kỳ rất quan trọng cho sức khỏe của quý vị và em bé. Ngay cả khi quý vị đã từng mang thai trước đây, điều quan trọng là phải đi đến nhà cung cấp chăm sóc thai sản thường xuyên trong suốt mỗi thai kỳ.

Nếu quý vị cho rằng mình đang mang thai và cần thử thai, hãy đến khám với PCP hoặc nhà cung cấp kế hoạch hóa gia đình. Nếu quý vị đang mang thai, quý vị có thể:

- Gọi điện hoặc đến khám PCP, là người có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness**.
- Tự đến khám với OB hoặc OB/GYN hoặc y tá - nữ hộ sinh trong mạng lưới. Quý vị không cần giấy giới thiệu để được chăm sóc thai sản.
- Đến khám tại một trung tâm y tế trong mạng lưới cung cấp dịch vụ OB hoặc OB/GYN.
- Gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711** để tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản.

Quý vị nên đến khám bác sĩ ngay khi phát hiện có thai. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản phải lên lịch hẹn để khám cho quý vị trong vòng:

- Mười (10) ngày làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết rằng quý vị đang mang thai trong tam cá nguyệt đầu tiên.
- Năm (5) ngày làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết rằng quý vị đang mang thai trong tam cá nguyệt thứ hai.
- Bốn (4) ngày làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết rằng quý vị đang mang thai trong tam cá nguyệt thứ ba.
- 24 giờ sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết rằng quý vị đang mang thai khi có thai kỳ có nguy cơ cao.

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

Điều quan trọng là phải được chăm sóc trong suốt thời kỳ mang thai và sau sinh. Thời kỳ hậu sản kết thúc sau 12 tháng kể từ khi em bé chào đời.

WellKids by PA Health & Wellness đã đào tạo chuyên môn các điều phối viên y tế thai sản, các điều phối viên này nắm rõ các dịch vụ và tài liệu tham khảo nào dành cho quý vị.

Nếu quý vị đang mang thai và đã khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản khi ghi danh **WellKids by PA Health & Wellness**, quý vị có thể tiếp tục khám với nhà cung cấp đó ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness**. **Nhà cung cấp sẽ cần được ghi danh vào Chương Trình CHIP và phải gọi cho WellKids by PA Health & Wellness để được phê duyệt để điều trị cho quý vị.**

Chăm Sóc Cho Quý Vị và Em Bé sau khi Bé Chào Đời

Quý vị nên đến khám nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản sau khi sinh con từ 3 - 5 ngày để kiểm tra sức khỏe trừ khi bác sĩ yêu cầu đi khám sớm hơn.

Nên đặt lịch khám với PCP của bé khi bé được 3 đến 5 ngày tuổi, trừ khi bác sĩ yêu cầu khám cho con quý vị sớm hơn. Tốt nhất là nên chọn bác sĩ cho con quý vị trong khi quý vị đang mang thai. Nếu quý vị cần giúp đỡ trong việc chọn bác sĩ cho con quý vị, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711**.

Start Smart for Baby (SSFB)

WellKids by PA Health & Wellness có một chương trình đặc biệt dành cho phụ nữ mang thai được gọi là **Start Smart for Baby (SSFB)**.

Chương trình Start Smart for Baby sẽ cung cấp cho quý vị sự hỗ trợ từ khi mang thai đến khi sinh và sau khi sinh con. Người Quản Lý Chăm Sóc SSFB của chúng tôi là những y tá đã đăng

ký có thể cung cấp câu trả lời cho các câu hỏi về chăm sóc sức khỏe, hỗ trợ các nhu cầu và mối quan tâm về mặt xã hội, giúp phối hợp chăm sóc để hỗ trợ tiếp cận dịch vụ chăm sóc trước khi sinh và giới thiệu quý vị đến các chuyên gia phù hợp. Để tìm hiểu thêm về chương trình Start Smart for Baby, gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-855-445-1920 hoặc TTY: 711.

Thuốc Theo Toa

Khi nhà cung cấp kê đơn thuốc cho quý vị, quý vị có thể mua thuốc tại bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness**. Quý vị sẽ cần mang theo thẻ ID đơn thuốc **WellKids by PA Health & Wellness** và có thể trả khoản đồng thanh toán.

WellKids by PA Health & Wellness sẽ thanh toán cho bất kỳ loại thuốc nào được liệt kê trên danh mục thuốc của **WellKids by PA Health & Wellness** và có thể thanh toán cho các loại thuốc khác nếu thuốc đó yêu cầu phải xin sự chấp thuận trước. Toa thuốc hoặc nhãn thuốc sẽ cho quý vị biết liệu bác sĩ của quý vị có yêu cầu mua thêm thuốc hay không và quý vị có thể mua thêm bao nhiêu lần. Nếu bác sĩ yêu cầu mua thêm thuốc, quý vị chỉ có thể được mua thêm một lần. Nếu quý vị có thắc mắc về việc thuốc theo toa có được bao trả hay không, cần trợ giúp tìm một nhà thuốc trong mạng lưới của **WellKids by PA Health & Wellness** hoặc có bất kỳ câu hỏi nào khác, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711**.

Danh Mục Thuốc

Danh mục thuốc, còn được gọi là danh sách thuốc ưu tiên (PDL), là danh sách các loại thuốc mà **WellKids by PA Health & Wellness** bao trả. Đây là các loại thuốc mà PCP hoặc bác sĩ khác nên sử dụng khi quyết định loại thuốc quý vị nên dùng. Danh mục thuốc này có cả các loại thuốc chính hiệu và thuốc gốc. Thuốc gốc chứa các thành phần hoạt tính tương tự thuốc chính hiệu. Bất kỳ loại thuốc nào được bác sĩ kê đơn không nằm trong PDL Toàn Tiểu Bang hoặc danh mục thuốc của **WellKids by PA Health & Wellness** đều cần sự chấp thuận trước. Danh mục thuốc có thể thay đổi tùy từng thời điểm, vì vậy quý vị cần đảm bảo rằng nhà cung cấp có thông tin mới nhất khi kê đơn thuốc cho quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc để lấy bản sao danh mục thuốc, hãy gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711** hoặc truy cập trang web của **WellKids by PA Health & Wellness** tại www.pahealthwellness.com/members/chip/benefits/pharmacy.html.

Bồi Hoàn Tiền Thuốc

Đối với những Thành viên bị trì hoãn do sự chấp thuận trước, xét xử hoặc các vấn đề khác về thuốc tại điểm bán của nhà thuốc, có thể được bồi hoàn theo yêu cầu cho các chi phí tự

trả. Để nộp đơn yêu cầu bồi hoàn tiền thuốc, phải điền vào Mẫu Yêu Cầu Bồi Hoàn Tiền Thuốc. Quý vị có thể tìm thấy biểu mẫu này trên trang web sau:
www.pahealthwellness.com/members/chip/benefits/pharmacy.html.

Để yêu cầu bồi hoàn tiền thuốc, hãy điền và gửi mẫu đơn này qua đường bưu điện đến:

Centene Pharmacy Services
7625 N Palm Ave, Suite 107
Fresno, CA. 93711

Thuốc Đặc Trị

Danh mục thuốc bao gồm các loại thuốc được gọi là thuốc đặc trị. Kê đơn thuốc cho những loại thuốc này cần phải xin sự chấp thuận trước. Để xem danh mục thuốc và danh sách đầy đủ các loại thuốc đặc trị, gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711** hoặc truy cập trang web của **WellKids by PA Health & Wellness** tại www.pahealthwellness.com/members/chip/benefits/pharmacy.html. Quý vị có thể phải trả khoản đồng thanh toán cho thuốc của mình.

Nếu có câu hỏi nào khác hoặc cần thêm thông tin, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711**.

Thuốc Không Theo Toa

WellKids by PA Health & Wellness bao trả một số loại thuốc không kê toa khi thuốc thuộc danh mục thuốc. Quý vị phải lấy đơn thuốc từ nhà cung cấp cho các loại thuốc này để được **WellKids by PA Health & Wellness** thanh toán và phải có giấy tờ chứng minh bệnh lý cho thấy loại thuốc đó là cần thiết về mặt y tế. Quý vị sẽ cần mang theo thẻ ID đơn thuốc **WellKids by PA Health & Wellness** và có thể trả khoản đồng thanh toán. Sau đây là một số ví dụ về các thuốc không theo toa được bao trả:

- Thuốc xoang và dị ứng
- Tylenol hoặc aspirin
- Vitamin
- Thuốc ho
- Thuốc trị ợ nóng
- Thuốc trị tiêu chảy
- Thuốc chống đầy hơi
- Thuốc tránh thai
- Thuốc nhuận tràng và thuốc làm mềm phân
- Chế phẩm dùng cho mũi
- Chế phẩm dùng cho mắt
- Các thuốc chẩn đoán

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các loại thuốc không theo toa được bao trả bằng cách truy cập trang web của **WellKids by PA Health & Wellness** tại PAWellKids.com hoặc gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY 711**.

Dịch Vụ Chăm Sóc Thị Lực

WellKids by PA Health & Wellness bao trả nhiều dịch vụ thị giác. Không có khoản đồng thanh toán cho các dịch vụ khám mắt định kỳ. Quý vị không cần giấy giới thiệu của PCP để khám với nhà cung cấp dịch vụ thị lực. Một số dịch vụ thị lực như kính mắt có giới hạn về số lần quý vị có thể nhận.

WellKids by PA Health & Wellness bao trả kiểm tra thị lực, kính áp tròng, gọng kính hoặc tròng kính thay cho mắt kính hoặc khi cần thiết về mặt y tế.

- Giới hạn ở một lần khám 12 tháng một lần trừ khi cần khám thêm xét về mặt y tế.
- Bao trả một cặp kính mắt kê đơn và một gọng kính, trừ khi gọng kính thứ hai là cần thiết về mặt y tế, hoặc tròng kính mỗi năm theo lịch.
- Tròng kính có thể làm bằng nhựa hoặc thủy tinh, tròng đơn, tròng hai tròng hoặc ba tròng, tròng kính dạng thấu kính và/hoặc tròng kính cỡ lớn, tròng kính thời trang và tròng kính đổi màu, tròng kính râm theo toa cỡ lớn màu xám số 3 hoặc tròng kính theo toa bằng polycarbonate có lớp phủ chống xước.
- Trợ cấp là \$130 cho tròng kính theo toa và gọng kính hoặc kính áp tròng (bao gồm cả chi phí lắp tròng kính). Thành viên tự trả khoản phí vượt quá khoản trợ cấp \$130. Với bất kỳ số tiền nào trên \$130, mức giảm giá 20 phần trăm sẽ được áp dụng cho kính áp tròng và gọng kính.
- Có thể có khoản thanh toán đồng thời cho các loại kính áp tròng và phương pháp điều trị.

Thay Thế

Thay thế tròng kính, gọng kính hoặc kính áp tròng cần thiết về mặt y tế bị hỏng, mất hoặc trầy xước (khi việc thay thế được coi là cần thiết về mặt y tế), không quá hai toa mỗi năm.

Thị Lực Kém

Bảo hiểm bao gồm một lần đánh giá thị lực kém toàn diện mỗi năm (5) năm, với mức phí tối đa là \$300; trợ cấp hỗ trợ thị lực kém tối đa là \$600 với mức tối đa trọn đời là \$1,200 cho các vật dụng như kính đeo mắt độ phân giải cao, kính lúp và kính thiên văn, và chăm sóc theo dõi - bốn lần khám trong bất kỳ giai đoạn năm năm nào, với mức phí tối đa là \$100 mỗi lần khám. Nhà cung cấp sẽ được chấp thuận trước cần thiết cho các dịch vụ này.

Dịch Vụ Cai Thuốc Lá

Phúc lợi cai thuốc lá của WellKids by PA Health & Wellness bao gồm các buổi tư vấn, các sản phẩm cai thuốc lá bao gồm liệu pháp thay thế nicotine và các chương trình giáo dục và hỗ trợ thành viên. Tất cả các sản phẩm cai thuốc lá được FDA phê duyệt đều được bao gồm trong phúc lợi này.

Bright Futures

Các dịch vụ Bright Futures được cung cấp cho trẻ em dưới 19 tuổi. Đôi khi còn được gọi là khám sức khỏe trẻ em. Bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình hoặc CRNP có thể khám cho con quý vị. Nhà cung cấp mà quý vị chọn sẽ là PCP của con quý vị. Mục đích của dịch vụ này là phát hiện sớm các vấn đề sức khỏe tiềm ẩn và đảm bảo con quý vị luôn khỏe mạnh. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn biết thêm thông tin, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY 711**.

Khi Nào Thì Nên Hoàn Thành Thăm Khám Bright Futures?

Trẻ em và trẻ thanh thiếu niên nên hoàn thành lần khám dựa trên lịch trình được liệt kê dưới đây. Điều quan trọng là phải tuân theo lịch trình này ngay cả khi con quý vị không bị bệnh. Nhà cung cấp sẽ cho quý vị biết khi nào những lần khám này diễn ra. Trẻ sơ sinh và trẻ mới biết đi sẽ cần một số lần khám mỗi năm, trong khi trẻ em từ 3 đến 19 tuổi sẽ chỉ cần một lần khám mỗi năm.

Lịch Trình Khám Sàng Lọc Đề Xuất			
3-5 Ngày	Khoảng 1 Tháng	2 Tháng	4 Tháng
6 Tháng	9 Tháng	12 Tháng	15 Tháng
18 Tháng	24 Tháng	30 Tháng	
Trẻ em 3-19 phải được khám sàng lọc hàng năm			

Nhà Cung Cấp Sẽ Làm Gì Trong Lần Khám Bright Futures?

Nhà cung cấp sẽ hỏi quý vị và con quý vị vài câu hỏi, thực hiện kiểm tra và xét nghiệm xem con quý vị đã phát triển như thế nào. Các dịch vụ sau đây là một số dịch vụ có thể được thực hiện trong khi kiểm tra tùy thuộc vào độ tuổi và nhu cầu của trẻ em:

- Khám thể chất hoàn chỉnh
- Chủng ngừa
- Kiểm tra thị lực
- Kiểm tra thính giác

- Kiểm tra tự kỷ
- Kiểm tra bệnh lao
- Rối loạn lipid máu
- Bệnh lây truyền qua đường tình dục
- HIV
- Thiếu máu
- Kiểm tra sức khỏe răng miệng
- Đo huyết áp
- Giáo dục về sức khỏe và an toàn
- Kiểm tra chỉ số khối cơ thể (BMI) của trẻ
- Cân đo
- Lấy máu trẻ mới sinh
- Sàng lọc và/hoặc tư vấn sử dụng thuốc lá, rượu và chất kích thích ở trẻ từ 11 tuổi
- Sàng lọc xét nghiệm nước tiểu
- Sàng lọc xét nghiệm chì trong máu
- Khám sàng lọc phát triển
- Khám sàng lọc trầm cảm bắt đầu từ 12 tuổi
- Khám sàng lọc trầm cảm sau sinh

WellKids by PA Health & Wellness bao trả các dịch vụ cần thiết để điều trị các vấn đề sức khỏe được phát hiện trong lần khám Bright Futures.

Trẻ em có nhu cầu đặc biệt được cung cấp thêm dịch vụ khác. Trao đổi với nhà cung cấp về việc con quý vị có cần các dịch vụ bổ sung này hay không.

Phần 4 – Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới và Ngoài Chương Trình

Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là nhà cung cấp không có hợp đồng với **WellKids by PA Health & Wellness** để cung cấp dịch vụ cho Thành viên của **WellKids by PA Health & Wellness**. Có thể có lúc quý vị cần sử dụng bác sĩ hoặc bệnh viện không thuộc mạng lưới **WellKids by PA Health & Wellness**. Nếu điều này xảy ra, quý vị có thể yêu cầu PCP giúp đỡ. PCP có một số điện thoại đặc biệt để gọi yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** cho phép quý vị đi đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới. **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ kiểm tra xem có nhà cung cấp nào khác trong khu vực của quý vị có thể chăm sóc quý vị hoặc PCP cho rằng quý vị cần. Nếu **WellKids by PA Health & Wellness** không thể cung cấp cho quý vị lựa chọn ít nhất hai (2) nhà cung cấp trong khu vực của quý vị, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ bao trả các dịch vụ điều trị cần thiết về mặt y tế do nhà cung cấp ngoài mạng lưới cung cấp.

Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Khi Đang Ở Ngoài Khu Vực Dịch Vụ Của WellKids by PA Health & Wellness

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của **WellKids by PA Health & Wellness** và cần cấp cứu y tế, hãy đi đến phòng cấp cứu gần nhất hoặc gọi 911. Đối với các tình trạng y tế khẩn cấp, quý vị không cần phải xin phê duyệt của **WellKids by PA Health & Wellness** để được chăm sóc. Nếu quý vị cần nhập viện, quý vị nên thông báo cho PCP biết.

Nếu quý vị cần chăm sóc tình trạng không khẩn cấp khi ở bên ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi cho PCP hoặc Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711** để giúp quý vị được chăm sóc thích hợp nhất.

WellKids by PA Health & Wellness sẽ không thanh toán cho các dịch vụ không cấp cứu nhận được bên ngoài Hoa Kỳ và lãnh thổ của Hoa Kỳ.

Dịch Vụ Ngoài Chương Trình

Quý vị có thể đủ điều kiện để nhận các dịch vụ khác ngoài những dịch vụ được **WellKids by PA Health & Wellness** cung cấp. Dưới đây là một số dịch vụ có sẵn nhưng không được **WellKids by PA Health & Wellness** bao trả. Nếu quý vị cần trợ giúp để nhận những dịch vụ này, vui lòng gọi Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920** hoặc **TTY: 711**.

Chương Trình cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em

Chương trình cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em (WIC) cung cấp các dịch vụ dinh dưỡng và thực phẩm lành mạnh cho trẻ sơ sinh, trẻ em dưới 5 tuổi và phụ nữ mang thai, mới sinh hoặc đang cho con bú. WIC giúp quý vị và con quý vị ăn uống lành mạnh bằng cách đào tạo về dinh dưỡng tốt và cung cấp phiếu giảm giá thực phẩm để sử dụng tại các cửa hàng tạp

hóa. WIC giúp trẻ sơ sinh và trẻ nhỏ ăn thức ăn phù hợp để bé có thể tăng trưởng khỏe mạnh. Quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản đăng ký WIC vào lần khám tiếp theo hoặc gọi số 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Để biết thêm thông tin, truy cập trang web của WIC tại www.pawic.com.

Khủng Hoảng Bạo Lực Gia Đình và Phòng Ngừa

Bạo lực gia đình là một kiểu hành vi cưỡng ép trong đó một người cố giành quyền lực hoặc quyền kiểm soát lên một người khác trong một gia đình và quan hệ thân mật.

Có nhiều dạng bạo lực gia đình. Một số ví dụ bao gồm:

- Bạo Lực Tinh Thần.
- Bạo Lực Thể Chất.
- Theo Dõi.
- Bạo Lực Tình Dục.
- Lạm Dụng Tài Chính.
- Ngược Đãi Bằng Lời Nói.

Có nhiều từ thường được dùng để nói về bạo lực gia đình. Có thể được gọi là: lạm dụng; bạo lực gia đình; ngược đãi; bạo lực quý vị tình; hoặc bạo lực gia đình, bạo lực hôn nhân, bạo lực trong mối quan hệ hoặc bạo lực khi hẹn hò.

Nếu bất kỳ điều nào trong số này đang xảy ra hoặc đã xảy ra với quý vị, hoặc quý vị e sợ người bạn đời, quý vị có thể đang ở trong mối quan hệ ngược đãi.

Bạo lực gia đình là một hành vi phạm tội và luôn có các biện pháp bảo vệ pháp lý dành cho quý vị. Việc rời khỏi mối quan hệ bạo lực không hề dễ dàng, nhưng quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ.

Nơi nhận trợ giúp:

Đường Dây Nóng Bạo Lực Gia Đình Quốc Gia

1-800-799-7233 (SAFE) 1-800-787-3224 (TTY)

Liên Minh Chống Bạo Lực Gia Đình Pennsylvania

Các dịch vụ được cung cấp cho nạn nhân bạo lực gia đình bao gồm can thiệp khủng hoảng; tư vấn; đến các cuộc hẹn với cảnh sát, y tế và tòa án; và nơi trú ẩn khẩn cấp tạm thời cho nạn nhân và trẻ em phụ thuộc của họ. Chương trình giáo dục và phòng ngừa cũng được cung cấp nhằm giảm bớt nguy cơ bạo lực gia đình trong cộng đồng.

1-800-932-4632 (ở Pennsylvania) 1-800-537-2238 (quốc gia)

Khủng Hoảng Xâm Hại Tình Dục Và Cường Hiếp

Xâm Hại Tình Dục là thuật ngữ bao gồm bất kỳ hình thức tiếp xúc tình dục không mong muốn nào. Một người có thể sử dụng vũ lực, đe dọa, thao túng hoặc thuyết phục để thực hiện bạo lực tình dục. Bạo lực tình dục có thể bao gồm lời nói và hành động mang tính chất tình dục, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Cường hiếp.
- Xâm hại tình dục.
- Loạn luân.
- Ấu dâm.
- Hẹn hò và cưỡng hiếp người quen.
- Mò mẫm hoặc sờ soạng.
- Nhắn tin tình dục mà không được cho phép.
- Lạm dụng theo nghi thức.
- Bóc lột tình dục vì mục đích thương mại (ví dụ: mại dâm).
- Quấy rối tình dục.
- Bắt nạt tình dục hoặc chống LGBTQ.
- Phô dâm và thị dâm (hành động bị nhìn trộm, chụp ảnh hoặc quay phim ở một nơi mà người ta cần sự riêng tư).
- Ép buộc tham gia vào việc sản xuất nội dung khiêu dâm.

Nạn nhân từng trải qua có thể có các phản ứng thể chất, tinh thần và / hoặc cảm xúc đối với bạo lực tình dục. Mặc dù mỗi người là khác nhau, nhiều người cảm thấy cô đơn, sợ hãi, xấu hổ và lo rằng không ai sẽ tin họ. Quá trình chữa lành có thể mất nhiều năm với những tiến triển và thất bại, nhưng quá trình chữa lành là có thể.

Nơi nhận trợ giúp:

Liên Minh Chống Bạo Lực Gia Đình Pennsylvania (www.pcar.org/)

Các trung tâm trợ giúp về khủng hoảng cưỡng hiếp ở Pennsylvania phục vụ tất cả người lớn và trẻ em. Các dịch vụ bao gồm:

- Tư vấn khủng hoảng miễn phí và bí mật hai mươi bốn (24) giờ một ngày.
- Dịch vụ cho gia đình, bạn bè, bạn tình hoặc vợ/chồng của nạn nhân.
- Thông tin và giấy giới thiệu các dịch vụ khác trong khu vực của quý vị và các chương trình giáo dục phòng ngừa.

Gọi số **1-888-772-7227** hoặc truy cập liên kết bên trên để đến trung tâm trợ giúp về cưỡng hiếp địa phương của quý vị.

Dịch Vụ Can Thiệp Sớm

Trong khi tất cả trẻ em lớn lên và phát triển theo những cách riêng, một số trẻ lại bị chậm trễ phát triển. Trẻ bị chậm phát triển và khuyết tật có thể hưởng lợi từ Chương Trình Can Thiệp Sớm.

Chương Trình Can Thiệp Sớm cung cấp hỗ trợ và dịch vụ cho các gia đình có trẻ em từ khi sinh đến năm (5 tuổi) bị chậm phát triển hoặc khuyết tật. Dịch vụ được cung cấp trong môi trường tự nhiên, là môi trường mà lẽ ra trẻ đã ở đó nếu không bị chậm phát triển hoặc khuyết tật.

Hỗ trợ can thiệp sớm và dịch vụ được thiết kế để đáp ứng nhu cầu phát triển của trẻ em bị khuyết tật cũng như nhu cầu của gia đình. Những dịch vụ này và hỗ trợ giải quyết các lĩnh vực sau:

- Phát triển thể chất, bao gồm cả thị lực và thính giác.
- Phát triển nhận thức.
- Phát triển khả năng giao tiếp.
- Phát triển xã hội hoặc cảm xúc.
- Phát triển thích ứng.

Phụ huynh có thắc mắc về sự phát triển của con mình có thể liên hệ với Đường Dây Trợ Giúp CONNECT theo số 1-800-692-7288 hoặc truy cập www.papromiseforchildren.org. Đường Dây Trợ Giúp CONNECT hỗ trợ các gia đình trong việc tìm nguồn lực và cung cấp thông tin liên quan đến sự phát triển của trẻ em cho trẻ từ khi mới sinh đến năm tuổi (5). Ngoài ra, CONNECT có thể giúp cha mẹ liên hệ với Chương Trình Can Thiệp Sớm của hạt hoặc Chương Trình Can Thiệp Sớm của trường mầm non địa phương.

Phần 5 – Nhu Cầu Y Tế Đặc Biệt và Quản Lý Chăm Sóc

Nhu Cầu Đặc Biệt

WellKids by PA Health & Wellness muốn đảm bảo tất cả thành viên đều được chăm sóc cần thiết. Chúng tôi đã đào tạo người quản lý hồ sơ giúp các thành viên có nhu cầu đặc biệt được tiếp cận dịch vụ chăm sóc cần thiết. Người quản lý hồ sơ giúp đỡ các thành viên bị khuyết tật về thể chất hoặc hành vi, mắc bệnh phức tạp hoặc mạn tính và các nhu cầu đặc biệt khác. **WellKids by PA Health & Wellness** hiểu rằng quý vị và gia đình có thể cần trợ giúp về các vấn đề có thể không liên quan trực tiếp đến nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. **WellKids by PA Health & Wellness** có thể hỗ trợ quý vị tìm kiếm các chương trình và cơ quan trong cộng đồng có thể giúp quý vị và gia đình giải quyết các nhu cầu này.

Nếu cho rằng quý vị hoặc ai đó trong gia đình có nhu cầu đặc biệt và muốn **WellKids by PA Health & Wellness** giúp đỡ, vui lòng liên hệ với họ bằng cách gọi **1-855-445-1920 hoặc TTY 711**. Nhân viên làm việc vào **Thứ Hai 8:00 AM - 8:00 PM và Thứ Ba đến Thứ Sáu 8:00 AM - 5:00 PM**.

Điều Phối Dịch Vụ Chăm Sóc

WellKids by PA Health & Wellness sẽ giúp điều phối dịch vụ chăm sóc cho quý vị và gia đình, những người được bảo hiểm theo WellKids by PA Health & Wellness. Ngoài ra, WellKids by PA Health & Wellness có thể hỗ trợ kết nối quý vị với các chương trình khác của tiểu bang và địa phương.

Nếu quý vị cần trợ giúp về bất kỳ phần nào của dịch vụ chăm sóc, dịch vụ chăm sóc của con quý vị hoặc điều phối dịch vụ chăm sóc đó với một tiểu bang, hạt khác hoặc chương trình địa phương, vui lòng liên hệ với WellKids by PA Health & Wellness để được trợ giúp.

WellKids by PA Health & Wellness cũng sẽ hỗ trợ các thành viên chuyển tiếp chăm sóc từ các dịch vụ nhận được trong bệnh viện hoặc cơ sở y tế tạm thời sang chăm sóc tại nhà. Chúng tôi muốn Thành viên được về nhà sớm nhất có thể. Vui lòng liên hệ với WellKids by PA Health & Wellness để được hỗ trợ trong việc chăm sóc tại nhà.

Quản Lý Chăm Sóc

Chúng tôi hiểu một số thành viên có nhu cầu đặc biệt. Trong những trường hợp đó, WellKids by PA Health & Wellness cung cấp các dịch vụ Quản Lý Chăm Sóc cho Thành viên để hỗ trợ họ trong nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Nếu con quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc bị khuyết tật, Quản Lý Chăm Sóc có thể hữu ích cho trẻ. Họ có thể giúp quý vị hiểu các vấn đề sức khỏe nghiêm trọng và sắp xếp việc chăm sóc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho con quý vị. Người Quản Lý Chăm Sóc sẽ đồng hành cùng quý vị và nhà cung cấp của con quý vị để giúp trẻ nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết.

Quản Lý Chăm Sóc cũng có thể giúp con quý vị tìm hiểu quy trình của hệ thống chăm sóc sức khỏe để có được các dịch vụ cần thiết. Điều này cũng có nghĩa là giúp quý vị hiểu và quản lý tình trạng sức khỏe của con quý vị.

Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc hướng tới việc giúp quý vị hiểu và chủ động quản lý sức khỏe của con quý vị. Chúng tôi giúp con quý vị trong những việc như:

- Cách uống thuốc
- Kiểm tra sàng lọc cần thực hiện
- Thời điểm cần gọi cho nhà cung cấp

Chúng tôi sẽ giúp con quý vị có được những trẻ cần. Chúng tôi sẽ cung cấp các công cụ giúp quý vị tìm hiểu và kiểm soát tình trạng của con quý vị. Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-855-445-1920 hoặc TTY: 711**.

Phần 6 – Khiếu Nại, Than Phiền và Đánh Giá Bên Ngoài

Khiếu Nại, Than Phiền và Đánh Giá Bên Ngoài

Nếu nhà cung cấp hoặc **WellKids by PA Health & Wellness** làm việc gì đó khiến quý vị không hài lòng hoặc không đồng ý, quý vị có thể nói với **WellKids by PA Health & Wellness** hoặc Phòng Dịch Vụ Nhân Sinh về việc nhà cung cấp hoặc **WellKids by PA Health & Wellness** đã làm. Phần này mô tả những gì quý vị có thể làm và những gì sẽ diễn ra.

Khiếu nại

Khiếu Nại Là Gì?

Khiếu nại là khi quý vị cho **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị không hài lòng với **WellKids by PA Health & Wellness** hoặc nhà cung cấp hoặc không đồng ý với quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness**.

Một số điều quý vị có thể khiếu nại về:

- Quý vị cảm thấy không hài lòng với sự chăm sóc mà quý vị nhận được.
- Quý vị không nhận được dịch vụ hoặc vật phẩm quý vị muốn vì đó không phải là dịch vụ hoặc vật phẩm được bao trả.
- Quý vị chưa nhận được dịch vụ mà **WellKids by PA Health & Wellness** đã phê duyệt.
- Quý vị bị từ chối yêu cầu không đồng ý với một quyết định mà quý vị phải trả tiền cho nhà cung cấp của mình.

Khiếu Nại Cấp Một

Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Có Khiếu Nại?

Để nộp đơn Khiếu nại cấp một:

- Gọi cho **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920 (TTY: 711)** và báo cho **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu nại.
- Viết đơn Khiếu nại của quý vị và gửi cho **WellKids by PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax.
- Nếu quý vị nhận được thông báo từ **WellKids by PA Health & Wellness** cho biết quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness** và thông báo có bao gồm Mẫu Đơn Yêu Cầu Khiếu Nại/Than Phiền, hãy điền vào biểu mẫu và gửi đơn tới **WellKids by PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax:

Thông Tin Liên Hệ về Khiếu Nại & Than Phiền (C&G) của Well Kids

Địa Chỉ Gửi Thư:

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit
1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Fax: 844-747-0599

Email: CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com

Well Kids Behavioral Health Appeals

Địa Chỉ Gửi Thư:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Fax: 866-714-7991

Email: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

Nhà cung cấp có thể nộp đơn Khiếu nại cho quý vị nếu quý vị gửi cho nhà cung cấp đó văn bản đồng ý của quý vị để làm vậy.

Khi Nào Tôi Nên Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Một?

Một số Khiếu nại có giới hạn thời gian nộp hồ sơ. Quý vị phải nộp đơn Khiếu nại trong vòng **sáu mươi (60) ngày kể từ khi nhận được thông báo** cho quý vị biết rằng:

- **WellKids by PA Health & Wellness** đã quyết định rằng quý vị không được nhận dịch vụ hoặc vật phẩm mà quý vị muốn vì đó không phải là dịch vụ hoặc vật phẩm được bao trả.
- **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ không thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc vật phẩm mà quý vị đã nhận.
- **WellKids by PA Health & Wellness** không thông báo cho quý vị về quyết định của họ đối với Khiếu nại hoặc Than phiền mà quý vị đã thông báo với **WellKids by PA Health & Wellness** trong vòng **30 ngày** kể từ khi **WellKids by PA Health & Wellness** nhận đơn Khiếu nại hoặc Than phiền của quý vị.
- **WellKids by PA Health & Wellness** đã từ chối yêu cầu không đồng ý với quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness** mà quý vị phải trả tiền cho nhà cung cấp.
- Từ chối thanh toán sau khi dịch vụ hoặc vật phẩm đã được cung cấp vì dịch vụ hoặc vật phẩm được cung cấp không phải là dịch vụ được bao trả cho Thành viên

- Từ chối yêu cầu của Thành viên về việc tranh chấp nghĩa vụ tài chính, bao gồm chia sẻ chi phí, đồng thanh toán, phí bảo hiểm, tiền khấu trừ, đồng bảo hiểm và các nghĩa vụ tài chính khác của Thành viên

Quý vị phải nộp đơn Khiếu nại **trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày lễ ra quý vị đã nhận dịch vụ hoặc vật phẩm** nếu quý vị chưa nhận được dịch vụ hoặc vật phẩm đó đúng hạn.

Cuộc hẹn với Thành viên mới để kiểm tra sức khỏe lần đầu...

Chúng tôi sẽ lên lịch hẹn cho quý vị...

Thành viên bị HIV/AIDS

với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa, trong vòng bảy (7) ngày sau khi quý vị trở thành Thành viên của **WellKids by PA Health & Wellness** trừ khi quý vị đã được PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa điều trị.

Thành viên khám Bright Futures

với PCP, trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày sau khi quý vị trở thành Thành viên của **WellKids by PA Health & Wellness** trừ khi quý vị đã được PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa điều trị.

Tất cả các thành viên khác

với PCP trong vòng ba (3) tuần sau khi quý vị trở thành Thành viên của **WellKids by PA Health & Wellness**.

Thành viên có thai:

Chúng tôi sẽ lên lịch hẹn cho quý vị...

Phụ nữ mang thai ở tam cá nguyệt đầu tiên

với nhà cung cấp OB/GYN trong vòng mười (10) làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.

Phụ nữ mang thai ở tam cá nguyệt thứ hai

với nhà cung cấp OB/GYN trong vòng năm (5) ngày làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.

Phụ nữ mang thai ở tam cá nguyệt thứ ba

với nhà cung cấp OB/GYN trong vòng bốn (4) ngày làm việc sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.

Phụ nữ mang thai có thai kỳ nguy cơ cao

với nhà cung cấp OB/GYN trong vòng hai mươi bốn (24) giờ sau khi **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.

Cuộc hẹn với...**PCP**

Bệnh trạng khẩn cấp

Lịch khám định kỳ

Đánh giá sức khỏe/tổng quát

khám sức khỏe tổng quát

Bác sĩ chuyên khoa (khi được PCP giới thiệu)

Bệnh trạng khẩn cấp

Lịch khám định kỳ với một trong các bác sĩ chuyên khoa sau:

- Khoa Tai-Mũi-Họng.
- Khoa Da Liễu.
- Khoa Nội Tiết Trẻ Em.
- Khoa Ngoại Tổng Hợp Trẻ Em.
- Bệnh Truyền Nhiễm ở Trẻ Em.
- Khoa Thần Kinh Trẻ Em.
- Khoa Phổi Trẻ Em.
- Khoa Thấp Khớp Trẻ Em.
- Nha Sĩ.

Bác Sĩ Nhân Khoa/Bác Sĩ Chuyên Khoa Mắt

- Phẫu Thuật Chấn Thương Chính Hình.
- Dị Ứng & Miễn Dịch ở Trẻ Em
- Khoa Tiêu Hóa Trẻ Em
- Huyết Học Nhi Khoa
- Khoa Thận Trẻ Em
- Khoa Ung Thư Trẻ Em
- Y Học Phục Hồi Chức Năng Nhi Khoa
- Khoa Tiết Niệu Trẻ Em
- Nha Khoa Nhi

Lịch khám định kỳ với tất cả các bác sĩ chuyên khoa khác

Quý vị có thể gửi tất cả các Khiếu nại khác vào bất kỳ lúc nào.

Phải lên lịch hẹn khám...

trong vòng hai mươi bốn (24) giờ.

trong vòng mười (10) ngày làm việc.

trong vòng ba (3) tuần

trong vòng hai mươi bốn (24) giờ sau khi giới thiệu.

trong vòng mười lăm (15) ngày làm việc kể từ khi giới thiệu

Trong vòng 10 làm việc kể từ khi giới thiệu

Điều Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Một?

Sau khi nộp đơn Khiếu nại, quý vị sẽ nhận được thư từ **WellKids by PA Health & Wellness** cho biết **WellKids by PA Health & Wellness** đã nhận được Khiếu nại của quý vị và về quy trình đánh giá Khiếu Nại Cấp Một.

Quý vị có thể yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** xem bất kỳ thông tin nào mà **WellKids by PA Health & Wellness** có về vấn đề mà quý vị đã nộp đơn Khiếu nại miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Khiếu nại của mình cho **WellKids by PA Health & Wellness**.

Quý vị có thể tham gia xem xét Khiếu nại nếu quý vị muốn. **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết địa điểm, ngày và thời gian đánh giá Khiếu nại ít nhất bảy (7) ngày trước ngày đánh giá Khiếu nại. Quý vị có thể tham gia xem xét Khiếu nại trực tiếp, qua điện thoại hoặc hội thảo qua video. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia xem xét Khiếu nại, điều này sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Ban đánh giá gồm từ một nhân viên **WellKids by PA Health & Wellness** trở lên không liên quan và không làm việc cho người có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã gửi đơn Khiếu nại, ban đánh giá sẽ họp để đưa ra quyết định về đơn Khiếu nại của quý vị. Nếu Khiếu nại là về một vấn đề lâm sàng, người hành nghề y được cấp phép sẽ tham gia ban đánh giá. **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ gửi thông báo cho quý vị trong vòng **30** ngày kể từ ngày quý vị nộp Khiếu Nại Cấp Một để cho quý vị biết quyết định đối với Khiếu Nại Cấp Một. Thông báo cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm gì nếu không hài lòng với quyết định đó.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về trợ giúp trong quá trình Khiếu nại, hãy xem **trang 57**.

Việc cần làm để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đã nhận dịch vụ hoặc vật phẩm đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối và quý vị Khiếu nại bằng lời nói hoặc gửi fax, bưu điện, hoặc được gửi trực tiếp trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận thông báo cho biết rằng các dịch vụ hoặc vật phẩm mà quý vị đang nhận là dịch vụ hoặc vật phẩm không được bao trả, các dịch vụ hoặc vật phẩm sẽ vẫn tiếp tục cho đến khi quyết định được đưa ra.

Nếu Tôi Không Hài Lòng Với Quyết Định Của WellKids by PA Health & Wellness Thì Sao?

Quý vị có thể yêu cầu đánh giá Khiếu nại bên ngoài nếu Khiếu nại là một trong những điều sau:

- Quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness** về việc quý vị không được nhận dịch vụ hoặc vật phẩm mà quý vị muốn vì đó không phải là dịch vụ hoặc vật phẩm được bao trả.
- Quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness** về việc không thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc vật phẩm mà quý vị nhận được.
- **WellKids by PA Health & Wellness** không đưa ra quyết định về Khiếu nại mà quý vị đã thông báo với **WellKids by PA Health & Wellness** trong vòng **30** ngày kể từ khi **WellKids by PA Health & Wellness** nhận đơn Khiếu nại hoặc Than phiền của quý vị.
- Không nhận được dịch vụ hoặc vật phẩm trong thời gian mà lẽ ra quý vị đã được nhận.
- Quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness** từ chối yêu cầu của quý vị không đồng ý với quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness** mà quý vị phải trả tiền cho nhà cung cấp.

Quý vị phải yêu cầu đánh giá bên ngoài trong vòng **mười lăm (15) ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định Khiếu Nại Cấp Một**.

Đối với tất cả các Khiếu nại khác, quý vị có thể gửi Khiếu Nại Cấp Hai trong vòng **bốn mươi lăm (45) ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định Khiếu nại**.

Để biết thông tin về đánh giá khiếu nại bên ngoài, xem **trang 64**.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về trợ giúp trong quá trình Khiếu nại, hãy xem **trang 57**.

Khiếu Nại Cấp Hai

Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Hai?

Để nộp đơn Khiếu Nại Cấp Hai:

- Gọi cho **WellKids by PA Health & Wellness** theo số 1-855-445-1920 (TTY: 711) và báo cho **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu Nại Cấp Hai, hoặc
- Viết đơn Khiếu nại Cấp Hai và gửi cho **WellKids by PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax, hoặc
- Điền vào Mẫu Đơn Yêu Cầu Khiếu Nại có trong thông báo quyết định Khiếu nại và gửi đến **WellKids by PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax:

Địa chỉ và số fax của **WellKids by PA Health & Wellness** cho Khiếu Nại Cấp Hai:

Địa Chỉ Gửi Thư

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit
1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Email: CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com
Fax: 844-747-0599

Well Kids Behavioral Health Appeals

Địa Chỉ Gửi Thư:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Fax: 866-714-7991
Email: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

Điều Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Hai?

Sau khi quý vị nộp đơn Khiếu Nại Cấp Hai, quý vị sẽ nhận được thư từ **WellKids by PA Health & Wellness** cho quý vị biết rằng **WellKids by PA Health & Wellness** đã nhận được khiếu nại của quý vị và về quy trình đánh giá Khiếu Nại Cấp Hai.

Quý vị có thể yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** xem bất kỳ thông tin nào mà **WellKids by PA Health & Wellness** có về vấn đề mà quý vị đã nộp đơn Khiếu nại miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Khiếu nại của mình cho **WellKids by PA Health & Wellness**.

Quý vị có thể tham gia xem xét Khiếu nại nếu quý vị muốn. **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết địa điểm, ngày và thời gian đánh giá Khiếu nại ít nhất mười lăm (15) ngày trước khi đánh giá Khiếu nại. Quý vị có thể tham gia xem xét Khiếu nại trực tiếp, qua điện thoại hoặc hội thảo qua video. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia xem xét Khiếu nại, điều này sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ủy ban gồm ba (3) người trở lên, bao gồm ít nhất một người không làm việc cho **WellKids by PA Health & Wellness** và không tham gia vào bất kỳ cấp đánh giá hoặc ra quyết định nào trước đó, sẽ họp để quyết định Khiếu Nại Cấp Hai của quý vị. Nhân viên **WellKids by PA Health & Wellness** trong ban đánh giá này sẽ không tham gia và sẽ không làm việc cho người có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp đơn Khiếu nại. Nếu Khiếu nại là về một vấn đề lâm sàng, bác sĩ được cấp phép sẽ tham gia ban đánh giá. **WellKids by PA**

Health & Wellness sẽ gửi cho quý vị thông báo trong vòng **45** ngày kể từ ngày nhận được Khiếu Nại Cấp Hai để cho quý vị biết quyết định về Khiếu Nại Cấp Hai của quý vị. Thư này cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm gì nếu không hài lòng với quyết định đó.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về trợ giúp trong quá trình Khiếu nại, hãy xem **trang 57**.

Nếu Tôi Không Hài Lòng Với Quyết Định Của WellKids by PA Health & Wellness về Khiếu Nại Cấp Hai Của Tôi Thì Sao?

Quý vị có thể yêu cầu Bộ Y Tế hoặc Phòng Bảo Hiểm đánh giá bên ngoài.

Quý vị phải yêu cầu đánh giá bên ngoài **trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định Khiếu Nại Cấp Hai**.

Đánh Giá Khiếu Nại Bên Ngoài

Làm Thế Nào Để Yêu Cầu Đánh Giá Khiếu Nại Bên Ngoài?

Quý vị phải gửi yêu cầu đánh giá bên ngoài đối với Khiếu nại của quý vị dưới dạng văn bản tới:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Managed Care
1311 Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120

Điện thoại: 717-787-4192
Số điện thoại miễn cước: 1-888-466-2787
Fax: 717-787-8555

Nếu quý vị yêu cầu, Bộ Y Tế sẽ giúp quý vị nộp Khiếu nại bằng văn bản.

Bộ Y Tế xử lý các khiếu nại liên quan đến cách nhà cung cấp cung cấp dịch vụ hoặc chăm sóc. Phòng Bảo Hiểm đánh giá các khiếu nại liên quan đến hợp đồng bảo hiểm và quy trình của **WellKids by PA Health & Wellness**. Nếu quý vị gửi yêu cầu đánh giá bên ngoài cho Bộ phận không đúng, yêu cầu đó sẽ được gửi đến đúng Bộ phận.

Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Đánh Giá Khiếu Nại Bên Ngoài?

Bộ Y Tế hoặc Phòng Bảo Hiểm sẽ lấy hồ sơ của quý vị từ **WellKids by PA Health & Wellness**. Quý vị cũng có thể gửi cho họ bất kỳ thông tin nào khác có thể giúp ích cho xem xét bên ngoài đối với Khiếu nại của quý vị.

Quý vị có thể được đại diện bởi luật sư hoặc người khác, chẳng hạn như người đại diện của quý vị trong thời gian đánh giá bên ngoài.

Thư quyết định sẽ được gửi cho quý vị sau khi đưa ra quyết định. Thư này sẽ cho quý vị biết tất cả (các) lý do cho quyết định đó và quý vị có thể làm gì nếu không hài lòng với quyết định đó.

Việc cần làm để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đã nhận dịch vụ hoặc vật phẩm đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối và yêu cầu đánh giá bên ngoài của quý vị đã được gửi qua bưu điện hoặc đích thân đưa đến trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận thông báo cho biết rằng quyết định về Khiếu Nại Cấp Một của **WellKids by PA Health & Wellness** quý vị không được nhận được các dịch vụ hoặc vật phẩm đã nhận vì đó không phải là dịch vụ hoặc vật phẩm được bao trả, thì các dịch vụ hoặc vật phẩm đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định.

Than Phiền

Than Phiền Là Gì?

Khi **WellKids by PA Health & Wellness** từ chối hoặc cắt giảm một dịch vụ hoặc vật phẩm quý vị yêu cầu vì không cần thiết về mặt y tế hoặc phê duyệt một dịch vụ hoặc vật phẩm khác với dịch vụ hoặc vật phẩm quý vị yêu cầu, quý vị sẽ nhận được thông báo cho biết quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness**.

Khiếu nại là khi quý vị nói với **WellKids by PA Health & Wellness** là quý vị không đồng ý với quyết định của **WellKids by PA Health & Wellness**.

Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Có Than Phiền?

Để nộp đơn Than phiền:

- Gọi cho **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920 (TTY: 711)** và báo cho **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu nại, hoặc
- Viết đơn Khiếu nại của quý vị và gửi cho **WellKids by PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax, hoặc
- Điền vào Mẫu Đơn Yêu Cầu Khiếu Nại/Than Phiền có trong thông báo từ chối mà quý vị nhận được từ **WellKids by PA Health & Wellness** và gửi mẫu đơn đó cho **WellKids by PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax.

Địa chỉ và số fax của **WellKids by PA Health & Wellness** cho các Than phiền:

Địa Chỉ Gửi Thư:

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit

1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Email: CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com

Fax: 844-747-0599

Well Kids Behavioral Health Appeals

Địa Chỉ Gửi Thư:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Fax: 866-714-7991

Email: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

Nhà cung cấp có thể nộp đơn Than phiền cho quý vị nếu quý vị gửi cho nhà cung cấp đó văn bản đồng ý của quý vị để làm vậy. Nếu nhà cung cấp nộp đơn Than phiền cho quý vị, quý vị không thể tự nộp đơn Than phiền riêng biệt.

Khi Nào Tôi Nên Nộp Đơn Than Phiền?

Quý vị phải nộp đơn Than phiền trong vòng **sáu mươi (60) ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo** cho quý vị biết về việc từ chối, cắt giảm hoặc phê duyệt một dịch vụ hoặc vật phẩm khác cho quý vị.

Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Nộp Đơn Than Phiền?

Sau khi nộp đơn Than phiền, quý vị sẽ nhận được thư từ **WellKids by PA Health & Wellness** cho biết **WellKids by PA Health & Wellness** đã nhận được Than phiền của quý vị và về quy trình đánh giá Than phiền.

Quý vị có thể yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** xem bất kỳ thông tin nào mà **WellKids by PA Health & Wellness** đã sử dụng để đưa ra quyết định mà quý vị đã nộp đơn Than phiền miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Than phiền của mình cho **WellKids by PA Health & Wellness**.

Quý vị có thể tham gia xem xét Than phiền nếu quý vị muốn. **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết địa điểm, ngày và thời gian đánh giá Than phiền ít nhất mười lăm (15) ngày trước ngày đánh giá Than phiền. Quý vị có thể tham gia xem xét Than phiền trực tiếp, qua điện thoại hoặc hội thảo qua video. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia xem xét Than phiền, điều này sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Ban đánh giá từ ba (3) người trở lên, bao gồm bác sĩ được cấp phép, sẽ họp để quyết định Than phiền của quý vị. Nhân viên **WellKids by PA Health & Wellness** trong ban đánh giá này sẽ không tham gia và sẽ không làm việc cho người có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp đơn Than phiền. **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ gửi cho quý vị thông báo trong vòng **30** ngày kể từ ngày nhận được Than phiền để cho quý vị biết quyết định về Than phiền của quý vị. Thông báo cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm gì nếu không hài lòng với quyết định đó.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về trợ giúp trong quá trình Than phiền, hãy xem **trang 65**.

Việc cần làm để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đã nhận dịch vụ hoặc vật phẩm đang bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối và quý vị Than phiền bằng lời nói hoặc gửi fax, bưu điện, hoặc được gửi trực tiếp trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận thông báo cho biết rằng các dịch vụ hoặc vật phẩm mà quý vị đang nhận bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối, các dịch vụ hoặc vật phẩm sẽ vẫn tiếp tục cho đến khi quyết định được đưa ra.

Nếu Tôi Không Hài Lòng Với Quyết Định Của WellKids by PA Health & Wellness Thì Sao?

Để yêu cầu đánh giá Than phiền bên ngoài. Đánh giá Than phiền bên ngoài là đánh giá của bác sĩ không làm việc cho **WellKids by PA Health & Wellness**.

Quý vị phải yêu cầu đánh giá Than phiền bên ngoài trong vòng **mười lăm (15) ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định Than phiền**.

Để biết thông tin về xem xét Than phiền bên ngoài, hãy xem nội dung bên dưới.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về trợ giúp trong quá trình Than phiền, hãy xem **trang 65**.

Đánh Giá Than Phiền Bên Ngoài

Làm Thế Nào Để Yêu Cầu Đánh Giá Bên Ngoài?

Để yêu cầu tiến đánh giá bên ngoài về một Than phiền:

- Gọi cho **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920 (TTY: 711)** và báo cho **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu nại, hoặc
- Viết đơn Than phiền và gửi cho **WellKids by PA Health & Wellness** qua thư đến:

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit
1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Email: CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com

Fax: 844-747-0599

Well Kids Behavioral Health Appeals

Địa Chỉ Gửi Thư:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Fax: 866-714-7991

Email: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

WellKids by PA Health & Wellness sẽ gửi yêu cầu đánh giá Than phiền bên ngoài đến Bộ Y Tế.

Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Đánh Giá Than Phiền Bên Ngoài?

Bộ Y Tế sẽ thông báo cho quý vị biết tên, địa chỉ và số điện thoại của người đánh giá Than phiền bên ngoài. Quý vị cũng sẽ được cung cấp thông tin về quy trình đánh giá Than phiền bên ngoài.

WellKids by PA Health & Wellness sẽ gửi hồ sơ Than phiền của quý vị đến người đánh giá. Quý vị có thể cung cấp thêm thông tin có thể giúp ích cho đánh giá bên ngoài về Than phiền của quý vị cho người đánh giá trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ khi gửi yêu cầu đánh giá Than phiền bên ngoài.

Quý vị sẽ nhận được thư quyết định trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu đánh giá Than phiền bên ngoài. Thư này sẽ cho quý vị biết tất cả (các) lý do cho quyết định đó và quý vị có thể làm gì nếu không hài lòng với quyết định đó.

Việc cần làm để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ hoặc vật phẩm bị cắt giảm, bị thay đổi hoặc từ chối và quý vị muốn yêu cầu đánh giá Than phiền bên ngoài bằng lời nói hoặc trong thư đã gửi qua bưu điện, fax hoặc gửi tận tay trong vòng 15 ngày kể từ ngày trên thông báo cho quý vị biết quyết định về Than phiền của **WellKids by PA Health & Wellness**, các dịch vụ hoặc vật phẩm sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định.

Khiếu Nại Và Than Phiền Nhanh

Tôi Có Thể Làm Gì Nếu Sức Khỏe Của Tôi Gặp Rủi Ro Ngay Lập Tức?

Nếu bác sĩ hoặc nha sĩ cho rằng việc chờ nhận quyết định về Khiếu nại hoặc Than phiền có thể gây hại đến sức khỏe của quý vị, quý vị hoặc bác sĩ hoặc nha sĩ có thể yêu cầu đưa ra quyết định Khiếu nại hoặc Than phiền nhanh hơn. Để Khiếu nại hoặc Than phiền được ra quyết định nhanh hơn:

- Quý vị phải hỏi **WellKids by PA Health & Wellness** để có quyết định sớm bằng văn bản, qua fax, qua email hoặc bằng miệng.
- Bác sĩ hoặc nha sĩ nên gửi fax thư đã ký đến số **844-747-0599** trong vòng 72 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu đưa ra quyết định sớm có giải thích lý do nếu **WellKids by PA Health & Wellness** sử dụng khoảng thời gian tiêu chuẩn để thông báo cho quý vị quyết định về Khiếu nại hoặc Than phiền có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị.

Nếu **WellKids by PA Health & Wellness** không nhận được thư từ bác sĩ hoặc nha sĩ và thông tin được cung cấp không cho thấy rằng việc áp dụng thời hạn thông thường để ra quyết định Khiếu nại hoặc Than phiền có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ quyết định Khiếu nại hoặc Than phiền trong khung thời gian thông thường là 45 ngày kể từ khi **WellKids by PA Health & Wellness** nhận được Khiếu nại hoặc Than phiền của quý vị.

Khiếu Nại Nhanh Và Đánh Giá Khiếu Nại Bên Ngoài Nhanh

Khiếu nại nhanh của quý vị sẽ được xem xét bởi một ban đánh giá bao gồm một bác sĩ được cấp phép. Thành viên trong ban đánh giá này sẽ không tham gia và sẽ không làm việc cho người có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp đơn Khiếu nại.

Quý vị có thể tham gia xem xét Khiếu nại nhanh nếu quý vị muốn. Nếu có thể, quý vị có thể trực tiếp tham gia đánh giá khiếu nại nhưng có thể phải xuất hiện qua điện thoại hoặc hội thảo qua video vì **WellKids by PA Health & Wellness** chỉ có một khoảng thời gian ngắn để quyết định một Khiếu nại nhanh. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia xem xét Khiếu nại, điều này sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

WellKids by PA Health & Wellness sẽ cho quý vị biết quyết định khiếu nại trong vòng 48 giờ kể từ khi **WellKids by PA Health & Wellness** nhận được thư của bác sĩ hoặc nha sĩ giải thích lý do khung thời gian thông thường để ra quyết định về khiếu nại sẽ gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc trong vòng 72 giờ kể từ khi **WellKids by PA Health & Wellness** được yêu cầu đưa ra quyết định sớm, tùy điều nào sớm hơn, trừ khi quý vị yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** dành nhiều thời gian hơn để quyết định Khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** dành tối đa mười bốn (14) ngày để

quyết định Khiếu nại của mình. Quý vị cũng sẽ nhận được thông báo cho quý vị biết (các) lý do cho quyết định đó và cách yêu cầu xúc tiến đánh giá Khiếu nại bên ngoài nếu quý vị không hài lòng quyết định đó.

Nếu không hài lòng quyết định Khiếu nại nhanh, quý vị có thể yêu cầu đánh giá Khiếu nại bên ngoài nhanh từ Bộ Y Tế trong vòng **hai (2) ngày làm việc kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định nhanh**. Để yêu cầu xúc tiến xem xét bên ngoài về một Khiếu nại:

- Gọi cho **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920 (TTY: 711)** và báo cho **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu nại.
- Gửi email đến **WellKids by PA Health & Wellness** theo địa chỉ **CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com**.
- Viết đơn Khiếu nại của quý vị và gửi cho **WellKids by PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax:

Địa Chỉ Gửi Thư:

WellKids by PA Health & Wellness
Attn: Complaints and Grievances Unit
1700 Bent Creek Blvd, Suite 200
Mechanicsburg, PA 17050

Fax: 844-747-0599

Kháng Cáo về Sức Khỏe Hành Vi Well Kids

Địa Chỉ Gửi Thư:

P.O. Box 10378
Van Nuys, CA 91410-0378

Fax: 866-714-7991

Email: CBHAPPEALS@CENTENE.COM

Than Phiền Nhanh và Đánh Giá Than Phiền Bên Ngoài Nhanh

Ban đánh giá từ ba (3) người trở lên, bao gồm bác sĩ được cấp phép, sẽ họp để quyết định Than phiền của quý vị. Nhân viên **WellKids by PA Health & Wellness** trong ban đánh giá này sẽ không tham gia và sẽ không làm việc cho người có liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp đơn Than phiền.

Quý vị có thể tham gia xem xét Than phiền nhanh nếu quý vị muốn. Nếu có thể, quý vị có thể trực tiếp tham gia đánh giá Than phiền nhưng có thể phải xuất hiện qua điện thoại hoặc hội thảo qua video vì **WellKids by PA Health & Wellness** chỉ có một khoảng thời gian ngắn

để quyết định một Than phiền nhanh. Nếu quý vị quyết định không muốn tham gia xem xét Than phiền, điều này sẽ không ảnh hưởng đến quyết định của chúng tôi.

WellKids by PA Health & Wellness sẽ cho quý vị biết quyết định Than phiền trong vòng 48 giờ kể từ khi **WellKids by PA Health & Wellness** nhận được thư của bác sĩ hoặc nha sĩ giải thích lý do khung thời gian thông thường để ra quyết định về Than phiền sẽ gây hại cho sức khỏe của quý vị hoặc trong vòng 72 giờ kể từ khi **WellKids by PA Health & Wellness** được yêu cầu đưa ra quyết định sớm, tùy điều nào sớm hơn, trừ khi quý vị yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** dành nhiều thời gian hơn để quyết định Than phiền của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** dành tối đa mười bốn (14) ngày để quyết định Than phiền của mình. Quý vị cũng sẽ nhận được thông báo cho quý vị biết (các) lý do cho quyết định đó và việc cần làm nếu quý vị không hài lòng quyết định đó.

Nếu không hài lòng với quyết định Than phiền nhanh, quý vị có thể yêu cầu đánh giá Than phiền bên ngoài nhanh.

Quý vị phải yêu cầu đánh giá Than phiền bên ngoài nhanh trong vòng **hai (2) ngày làm việc kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định Than phiền nhanh**. Để yêu cầu xúc tiến đánh giá bên ngoài về một Than phiền:

- Gọi cho **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920 (TTY: 711)** và báo cho **WellKids by PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu nại, hoặc
- Gửi email đến **WellKids by PA Health & Wellness** theo địa chỉ CHIPComplaintsandGrievances@pahealthwellness.com, hoặc
- Viết đơn Khiếu nại của quý vị và gửi cho **WellKids by PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax:

**1700 Bent Creek Blvd.,
Ste. 200, Mechanicsburg, PA 17050**

Fax: 1-844-873-7451

WellKids by PA Health & Wellness sẽ gửi yêu cầu của quý vị đến Sở Bảo Hiểm Pennsylvania trong vòng 24 giờ sau khi nhận.

Tôi Có Thể Được Nhận Loại Trợ Giúp Nào Với Quy Trình Khiếu Nại Và Than Phiền?

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp đơn Khiếu nại hoặc Than phiền, nhân viên của **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ trợ giúp quý vị. Người này cũng có thể đại diện cho quý vị trong quá trình Khiếu nại hoặc Than phiền. Quý vị không cần phải trả tiền để được nhân viên trợ giúp. Nhân viên này sẽ không tham gia vào bất kỳ quyết định nào về Khiếu nại hoặc Than phiền của quý vị.

Quý vị cũng có thể yêu cầu một thành viên gia đình, bạn bè, luật sư hoặc người khác giúp quý vị nộp đơn Khiếu nại hoặc Than phiền. Người này cũng có thể giúp nếu quý vị quyết định muốn tham gia xem xét Khiếu nại hoặc Than phiền.

Nếu quý vị quyết định để một người nào đó đại diện hoặc hành động thay cho quý vị, hãy thông báo cho **WellKids by PA Health & Wellness** bằng văn bản về tên và cách **WellKids by PA Health & Wellness** có thể liên lạc người đó.

Quý vị hoặc người quý vị chọn làm đại diện có thể yêu cầu **WellKids by PA Health & Wellness** xem bất kỳ thông tin nào mà **WellKids by PA Health & Wellness** có về vấn đề mà quý vị đã nộp đơn Khiếu nại hoặc Than phiền miễn phí.

Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của **WellKids by PA Health & Wellness** theo số **1-855-445-1920 (TTY: 711)** nếu cần trợ giúp hoặc có câu hỏi về Khiếu nại và Than phiền, quý vị có thể liên hệ với văn phòng hỗ trợ pháp lý tại địa phương của mình theo số **1-800-274-3258** hoặc gọi cho Dự Án Luật Y Tế Pennsylvania theo số 1-800-274-3258.

Những Người Sử Dụng Ngôn Ngữ Chính Không Phải Là Tiếng Anh

Nếu quý vị yêu cầu dịch vụ ngôn ngữ, **WellKids by PA Health & Wellness** sẽ cung cấp các dịch vụ miễn phí.

Người Khuyết Tật

WellKids by PA Health & Wellness sẽ cung cấp cho người khuyết tật trợ giúp sau đây trong việc trình bày Khiếu nại hoặc Than phiền miễn phí, nếu cần. Trợ giúp này bao gồm:

- Cung cấp thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu.
- Cung cấp thông tin do **WellKids by PA Health & Wellness** gửi tại đánh giá Khiếu nại hoặc Than phiền ở định dạng khác. Phiên bản định dạng thay thế sẽ được cung cấp cho quý vị trước khi đánh giá.
- Cung cấp cho người trợ giúp bản sao và thông tin trình bày.

Statement of Non-Discrimination

PA Health & Wellness complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex, gender, gender identity or expression, or sexual orientation. PA Health & Wellness does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, creed, religious affiliation, ancestry, sex, gender, gender identity or expression, or sexual orientation.

PA Health & Wellness:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages
 - If you need these services, contact PA Health & Wellness at 1-855-445-1920 (TTY 711).

If you believe that PA Health & Wellness has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, creed, sex, religion, age, national origin, ancestry, marital status, sexual orientation, gender identity, language, MA status, income, status, program participation, health status, disease or pre-existing condition, anticipated need for healthcare or physical or mental handicap, you can file a grievance with:

1557 Coordinator

PA Health & Wellness
1700 Bent Creek Blvd. Ste. 200
Mechanicsburg, PA 17050
(833) 236-9679 (TTY 711)
Fax: 844-747-0599
CHIPComplaintsandGrievances@PAHealthWellness.com

The Bureau of Equal Opportunity

Room 223, Health and Welfare Building
P.O. Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
Phone: (717) 787-1127, TTY/PA Relay 711
Fax: (717) 772-4366
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, our 1557 Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail, phone, or email at:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW.
Room 509F, HHH Building,
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
OCRMail@hhs.gov

Complaint forms are available at <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

This notice is available at PA Health & Wellness website:

<https://www.pahealthwellness.com/members/chip/member-resources/nondiscrimination-notice.html>

ATTENTION: If you speak a language other than English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-855-445-1920 (TTY: 711) or speak to your provider.

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-855-445-1920 (TTY: 711) o hable con su proveedor.

Chinese; Mandarin

注意：如果您说 ，我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务，以无障碍格式提供信息。致电 1-855-445-1920 711) 或咨询您的服务提供商。

Nepali

साव नः यि तपाईं ाली भाषा बोल्नु हुन्छ भे तपाईंका लागि निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छ् । हुँचयोग्य ढाँचाहरूमा जानकारी प्रा र्ग उ युक्त सहायता र सेवाहरू नि ःशुल्क उपलब्ध छ् ।
1-855-445-1920 (TTY: 711) या फोक्सो ७०३-७७७-७७७७ मा फोन गर्नुहोस्।

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 1-855-445-1920 (TTY: 711) или обратитесь к своему поставщику услуг.

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم 1-855-445-1920 (TTY: 711) أو تحدث إلى مقدم الخدمة.

Haitian Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòm aksesib yo disponib gratis tou. Rele nan 1-855-445-1920 (TTY: 711) founisè w la.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 1-855-445-1920 Người khuyết tật: (TTY: 711) hoặc tra cứu thông tin người cung cấp dịch vụ của bạn.

Ukrainian

УВАГА: Якщо ви розмовляєте українською мовою, вам доступні безкоштовні мовні послуги. Відповідні допоміжні засоби та послуги для надання інформації у доступних форматах також доступні безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-855-445-1920 (TTY: 711) або зверніться до провайдера послуг.

Chinese; Cantonese

注意：如果您說[中文]，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 1-855-445-1920 (TTY: 711) 或與您的提供者討論。

Portuguese

ATENÇÃO: Se você fala português, nossos serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Auxílios e serviços auxiliares apropriados para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para 1-855-445-1920 (TTY: 711) ou fale com seu provedor.

Bengali

মনোযোগ দিন: যদি আপনি বাংলা বলেন তাহলে আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবাদি উপলব্ধ রয়েছে। অ্যাক্সেসযোগ্য ফরম্যাটে তথ্য প্রদানের জন্য উপযুক্ত সহায়ক সহযোগিতা এবং পরিষেবাদিও বিনামূল্যে উপলব্ধ রয়েছে। 1-855-445-1920 (TTY: 711) নম্বরে কল করুন অথবা আপনার প্রদানকারীর সাথে কথা বলুন।

French

ATTENTION : Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-855-445-1920 (TTY: 711) ou parlez à votre fournisseur.

Cambodian

សូមយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសា ឥតគិតថ្លៃគឺមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយ និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបាន ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 1-855-445-1920 (TTY: 711) ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។

Korean

주의: 를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다.
1-855-445-1920 (TTY: 711)

Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓકિઝિલરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-855-445-1920 (TTY: 711) પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.



Pennsylvania's Children's
Health Insurance Program
We Cover All Kids.



1700 Bent Creek Blvd.

Suite 200

Mechanicsburg, PA 17050

1-855-445-1920 (TTY: 711)

PAWellKids.com

Tìm chúng tôi trên Facebook
& LinkedIn

  @PA Health & Wellness

Tổ chức chăm sóc được quản lý có thể không bao trả tất cả các chi phí y tế cho quý vị. Đọc kỹ Sổ tay Thành viên để xác định dịch vụ y tế nào được bao trả. Gọi 1-855-445-1920 (TTY: 711).