

Community  
**HealthChoices**



pa health  
& wellness™



# SỔ Tay Người Tham Gia PA Health & Wellness

1-844-626-6813 (TTY: 711)

PAHealthWellness.com

## Mục lục

Chủ đề	Trang
<b>Phần 1 - Chào mừng</b> .....	<b>5</b>
Giới thiệu .....	6
Community HealthChoices là gì? .....	6
Chào mừng đến với <b>PA Health &amp; Wellness</b> .....	6
Bộ Phận Dịch Vụ Người Tham Gia.....	7
Thẻ Nhận Dạng Người Tham Gia.....	8
Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng .....	10
Trường Hợp Khẩn Cấp.....	10
Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng – Sơ Lược.....	10
Các Số Điện Thoại Khác .....	11
Các Dịch Vụ Liên Lạc .....	25
Chương Trình Sống Độc Lập Cho Người Cao Tuổi .....	25
Ghi Danh .....	25
Bộ Phận Dịch Vụ Đăng Ký.....	26
Thay đổi chương trình Community HealthChoices của quý vị .....	26
Chuyển Tiếp Chăm Sóc .....	27
Thay Đổi Trong Hộ Gia Đình.....	27
Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Chuyển Nhà? .....	27
Mất Phúc Lợi.....	27
Thông Tin Về Nhà Cung Cấp .....	28
Chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) Của Quý Vị.....	29
Thay Đổi PCP Của Quý Vị .....	30
Khám Bệnh Tại Văn Phòng .....	30
Đặt Lịch Hẹn Với PCP Của Quý Vị .....	30
Tiêu chuẩn đặt hẹn .....	31
Giấy Giới Thiệu.....	31
Tự Giới Thiệu.....	32
Dịch Vụ Chăm Sóc Ngoài Giờ Làm Việc .....	32
Điều Phối Dịch Vụ.....	33
Sự Gắn Bó Của Người Tham Gia .....	33
Đề Xuất Thay Đổi Đối Với Chính Sách Và Dịch Vụ .....	33
Ban Cố Vấn Người Tham Gia <b>PA Health &amp; Wellness</b> .....	33
Tiểu Ban Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS).....	33
Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng <b>PA Health &amp; Wellness</b> .....	33
<b>Phần 2 - Quyền và Trách Nhiệm</b> .....	<b>35</b>
Quyền và Trách Nhiệm Của Người Tham Gia .....	36
Quyền Của Người Tham Gia .....	36

Trách Nhiệm Của Người Tham Gia .....	37
Quyền Riêng Tư và Bảo Mật .....	38
Đồng thanh toán .....	38
Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Bị Tính Tiền Đồng Thanh Toán Và Tôi Không Đồng Ý? .....	39
Thông Tin Thanh Toán .....	39
Khi Nào Nhà Cung Cấp Có Thể Tính Hóa Đơn Cho Tôi? .....	40
Tôi Phải Làm Gì Nếu Nhận Được Hóa Đơn? .....	40
Trách Nhiệm của Bên Thứ Ba .....	40
Phối Hợp Phúc Lợi .....	41
Chương Trình Hạn Chế/Giới Hạn Cho Người Nhận .....	42
Chương Trình Này Hoạt Động Như Thế Nào? .....	42
Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng .....	43
Làm Cách Nào Để Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng Của Người Tham Gia? .....	43
Làm Cách Nào Để Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng Của Nhà Cung Cấp? .....	43
Lạm Dụng, Bỏ Mắc và Bóc Lột Người tham gia .....	44

### **Phần - 3 Dịch Vụ Sức Khỏe Thể Chất .....**

Quản Lý Chăm Sóc .....	46
Các Dịch Vụ Được Bao Trả .....	46
Dịch Vụ Không Được Bao Trả .....	51
Ý Kiến Thứ Hai .....	51
Sự Chấp Thuận Trước Là Gì? .....	51
Cần Thiết Về Mặt Y Tế Có Nghĩa Là Gì? .....	51
Cách Yêu Cầu Chấp Thuận Trước .....	52
Dịch Vụ, Vật Phẩm Hoặc Thuốc Nào Cần Được Chấp Thuận Trước? .....	52
Chấp Thuận Trước Cho Dịch Vụ Hoặc Vật Phẩm .....	56
Chấp Thuận Trước Cho Các Loại Thuốc Được Bao Trả .....	56
Nếu Tôi Nhận Được Thông Báo Từ Chối Thì Sao? .....	56
Mô Tả Dịch Vụ .....	57

### **Phần 4 - Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới và Ngoài Chương Trình .....**

Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới .....	76
Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Khi Đang Ở Ngoài Khu Vực Dịch Vụ Của <b>PA Health &amp; Wellness</b> .....	76
Dịch Vụ Ngoài Chương Trình .....	76
Vận Chuyển Y Tế Không Cấp Cứu .....	76
Chương Trình Vận Chuyển Hỗ Trợ Y Tế (MATP) .....	77
Chương Trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Em .....	78
Khủng Hoảng Bạo Lực Gia Đình và Phòng Ngừa .....	78
Khủng Hoảng Bạo Lực Tình Dục Và Cường Hiếp .....	79

<b>Phần 5 - Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn .....</b>	<b>81</b>
Điều Phối Dịch Vụ.....	82
Đánh Giá Nhu Cầu Toàn Diện.....	84
Lập Kế Hoạch Tập Trung Vào Cá Nhân .....	85
Mô Tả Dịch Vụ.....	87
Dịch Vụ Tại Nhà Và Cộng Đồng.....	87
Hỗ Trợ Cộng Đồng Hướng Đến Người Tham Gia .....	91
Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Viện Dưỡng Lão .....	91
Dịch vụ mở rộng .....	93
Thu Hồi Tài Sản.....	94
 <b>Phần 6 - Chỉ Thị Trước .....</b>	 <b>95</b>
Chỉ Thị Trước .....	96
Di Chúc Sống .....	96
Giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe.....	96
Việc Cần Làm Nếu Nhà Cung Cấp Không Tuân Thủ Chỉ	
Thị Trước Của Quý Vị .....	96
 <b>Phần 7 - Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi .....</b>	 <b>98</b>
Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi .....	99
 <b>Phần 8 - Khiếu Nại, Than Phiền và Phiên Điều Trần Công Bằng.....</b>	 <b>104</b>
Khiếu nại.....	105
Khiếu Nại Là Gì?.....	105
Khiếu Nại Cấp Một.....	105
Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Có Khiếu Nại? .....	105
Khi Nào Tôi Nên Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Một? .....	106
Điều Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Một? .....	108
Nếu Tôi Không hài Lòng Với Quyết Định Của	
<b>PA Health &amp; Wellness</b> Thì Sao?.....	109
Khiếu Nại Cấp Hai .....	110
Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Muốn Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Hai?....	110
Điều Gì Xảy Ra Sau Khi Tôi Nộp Đơn Khiếu Nại Cấp Hai? .....	110
Nếu Tôi Không hài Lòng Với Quyết Định Của	
<b>PA Health &amp; Wellness</b> về Khiếu Nại Cấp Hai	
Của Tôi Thì Sao? .....	111
Xem Xét Khiếu Nại Bên Ngoài.....	111
Làm Thế Nào Để Tôi Yêu Cầu Xem Xét Khiếu	
Nại Bên Ngoài? .....	111
Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Xem Xét	
Khiếu Nại Bên Ngoài? .....	112
Than Phiền .....	112
Than Phiền Là Gì? .....	112
Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Có Than Phiền? .....	113
Khi Nào Tôi Nên Nộp Đơn Than Phiền? .....	113

Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Nộp Đơn Than Phiền?.....	113
Nếu Tôi Không hài lòng Với Quyết Định Của <b>PA Health &amp; Wellness</b> Thì Sao?.....	114
Xem Xét Than Phiền Bên Ngoài.....	114
Làm Thế Nào Để Tôi Yêu Cầu Xem Xét Than Phiền Bên Ngoài? .....	114
Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Xem Xét Than Phiền Bên Ngoài? .....	115
Khiếu Nại Và Than Phiền Nhanh.....	115
Tôi Có Thể Làm Gì Nếu Sức Khỏe Của Tôi Gặp Rủi Ro Ngay Lập Tức? .....	115
Khiếu Nại Nhanh Và Khiếu Nại Bên Ngoài Nhanh.....	116
Than Phiền Nhanh Và Than Phiền Bên Ngoài Nhanh .....	117
Tôi Có Thể Được Nhận Loại Trợ Giúp Nào Với Quy T rình Khiếu Nại Và Than Phiền? .....	118
Những Người Sử Dụng Ngôn Ngữ Chính Không Phải Là Tiếng Anh.....	118
Người Khuyết Tật.....	119
Phiên Điều Trần Công Bằng của Sở Dịch Vụ Nhân Sinh .....	119
Tôi Có Thể Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Về Điều Gì Và Khi Nào Tôi Cần Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng? .....	119
Làm Thế Nào Để Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng? .....	120
Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng? .....	120
Khi Nào Phiên Điều Trần Công Bằng Sẽ Được Quyết Định? .....	121
Phiên Điều Trần Công Bằng Nhanh .....	121
Tôi Có Thể Làm Gì Nếu Sức Khỏe Của Tôi Gặp Rủi Ro Ngay Lập Tức?.....	121

# Phần 1 - Chào mừng

## Giới thiệu

### Community HealthChoices là gì?

Community HealthChoices là chương trình chăm sóc Hồ Trợ Y Tế (MA) được quản lý của Pennsylvania, bao gồm phúc lợi sức khỏe thể chất và các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS). Phòng Hồ Trợ Sinh Hoạt Dài Hạn (OLTL) thuộc Sở Dịch Vụ Nhân Sinh Pennsylvania (DHS) giám sát các phúc lợi sức khỏe thể chất và LTSS của Community HealthChoices. Các dịch vụ đó được cung cấp thông qua tổ chức chăm sóc được quản lý Community HealthChoices (CHC-MCO). Dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp thông qua các tổ chức chăm sóc sức khỏe hành vi được quản lý (BH-MCO) do Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Và Lạm Dụng Chất Kích Thích (OMHSAS) thuộc DHS giám sát. Để biết thêm thông tin về dịch vụ sức khỏe hành vi, vui lòng xem trang **99**.

### Chào mừng đến với PA Health & Wellness

**PA Health & Wellness** xin chào mừng quý vị với tư cách là Người Tham Gia Community HealthChoices và **PA Health & Wellness!** Với uy tín trong việc cung cấp dịch vụ y tế chất lượng tại tiểu bang Pennsylvania thông qua các nguồn lực địa phương, khu vực và cộng đồng, PA Health & Wellness là một tổ chức chăm sóc được quản lý và là công ty con của Centene Corporation (Centene). 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. **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 Người tham gia.



**PA Health & Wellness** hoạt động tại tất cả các quận thuộc Khối thịnh vượng chung. 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 Người tham gia. **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, các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn 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. Nếu quý vị là Người Tham Gia Đủ Điều Kiện Kép, quý vị có quyền tiếp cận các nhà cung cấp Medicare đối với các dịch vụ Medicare bất kể nhà cung cấp Medicare đó có thuộc mạng lưới **PA Health & Wellness** hay không. Quý vị không cần phải xin chấp thuận trước từ PA Health & Wellness cho dịch vụ được bao trả của Medicare.

## **Bộ Phận Dịch Vụ Người Tham Gia**

Nhân viên của bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia có thể giúp quý vị:

- Tìm bác sĩ, nha sĩ hoặc nhà cung cấp khác
- Nhận Thẻ ID Người Tham Gia 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 Người Tham Gia của chúng tôi
- Báo cáo các vấn đề gian lận tiềm tàng của Người tham gia hoặc nhà cung cấp
- Cập nhật địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị
- Nhận tài liệu dành cho Người tham gia mới

Bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia của **PA Health & Wellness** làm việc vào:

Bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia của **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 **1-844-626-6813 (TTY: 711)**

Quý vị cũng có thể liên hệ với Bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia qua thư theo địa chỉ:

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

Và

**[www.PAHealthWellness.com](http://www.PAHealthWellness.com)** hoặc gửi email đến  
**[Information@PAHealthWellness.com](mailto:Information@PAHealthWellness.com)**



## Thẻ Nhận Dạng Người Tham Gia

Khi quý vị đăng ký **PA Health & Wellness**, chúng tôi sẽ gửi thẻ ID Người Tham Gia qua thư cho quý vị trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi được DHS thông báo về việc quý vị đã được ghi danh vào chương trình sức khỏe của chúng tôi.

Thẻ ID Người Tham Gia của quý vị là bằng chứng quý vị là Người Tham Gia **PA Health & Wellness**. Quý vị cần mang theo thẻ ID Người Tham Gia bên mình mọi lúc. Vui lòng xuất trình thẻ ID Người Tham Gia mỗi khi quý vị sử dụng cho bất kỳ dịch vụ nào được **PA Health & Wellness** bao trả. Ngoài ra, quý vị cũng phải mang theo thẻ ID Medicaid do tiểu bang cấp để được hưởng các phúc lợi Medicaid mà **PA Health & Wellness** không cung cấp. Bất cứ khi nào quý vị nhận thẻ ID Người Tham Gia mới, vui lòng tiêu hủy thẻ ID cũ của quý vị. Nếu quý vị làm mất Thẻ ID Người Tham Gia, không nhận được thẻ hoặc thẻ ID của quý vị bị mất cắp, vui lòng truy cập trang web Người tham gia bảo mật hoặc gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số 1-844-626-6813 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.

Quý vị cũng có thể in thẻ ID Người Tham Gia tạm thời từ Cổng Thông Tin Người Tham Gia bảo mật trên trang web của chúng tôi: **[PAHealthWellness.com](http://PAHealthWellness.com)**

### ID của quý vị sẽ trông như thế này:

 	<b>IMPORTANT CONTACT INFORMATION</b> <b>Participant:</b> Participant Services: 1-844-626-6813 TTY: 711 Nurse Advice Line: 1-844-626-6813 Vision: 1-844-626-6813 Dental: 1-844-626-6813 File a Complaint: 1-844-626-6813 File a Complaint Fax: 1-844-873-7451 <b>Medical Claims:</b> EDI Payer for Medical Claims 68069 PA Health & Wellness Attn: Claims P.O. Box 5070 · Farmington, MO 63640-5050 <b>Providers:</b> Provider Services: 1-844-626-6813 IVR Eligibility Inquiry - Prior Auth: 1-844-626-6813 Vision: 1-844-788-4071 Dental: 1-844-524-8255 <b>Pharmacists Only:</b> 1-833-750-4504	<b>PA Health &amp; Wellness Address:</b> 1700 Bent Creek Blvd. Ste. 200 Mechanicsburg, PA 17050 <b>EDI/EFT/ERA please visit Provider Resources at PAHealthWellness.com</b>  If you have an emergency, call 911 or go to the nearest emergency room (ER). Emergency services by a provider not in the PA Health & Wellness network will be covered without prior approval.  <b>PAHealthWellness.com</b>
<b>Name:</b> <First Last App> <b>DOB:</b> <00/00/0000> <b>MEDICAID ID#:</b> <XXXXXXXXXXXX> <b>PCP:</b> <First Last> <b>PCP Phone:</b> <XXX-XXX-XXXX> <b>PCP Address:</b> <Street Name> <City, State ZIP>  <b>RXBIN</b> 003858 <b>RXPCN</b> MA <b>RXGRP</b> 2FBA  <b>Effective Date:</b> <mm/dd/yyyy>		

Quý vị cũng sẽ nhận thẻ ACCESS hoặc EBT. Nếu quý vị bị mất thẻ ACCESS hoặc EBT, hãy gọi cho Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt (CAO). Số điện thoại CAO được liệt kê ở phần sau trong phần **Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng**. Quý vị sẽ được nhận một trong hai thẻ sau.

Có thể sử dụng thẻ EBT có hình tòa nhà Capitol và hoa anh đào để được hỗ trợ bằng tiền mặt, Chương Trình Hỗ Trợ Dinh Dưỡng Bổ Sung (SNAP) và Hỗ trợ Y Tế. Ngoài ra, nếu Người tham gia đủ điều kiện để được hỗ trợ tiền mặt, họ sẽ tự động đủ điều kiện cho MA. Thông thường, thẻ này được cấp cho người nhận trợ cấp tiền mặt và/hoặc trợ cấp SNAP, hoặc đối với MA thẻ này được cấp cho chủ hộ.



<b>PA pennsylvania</b>	<b>ACCESS</b>
<b>NAME:</b>	Individual Name
<b>ID #:</b>	987654321
<b>CARD ISSUE #:</b>	0123456789

**PENNSYLVANIA ACCESS CARD**  
Commonwealth of Pennsylvania, Department of Human Services

**MISUSE OR ABUSE OF THIS CARD MAY MAKE YOU LIABLE FOR CIVIL ACTION AND/OR CRIMINAL PROSECUTION**

To Report Fraud and Abuse Call: 1-800-932-0582

Return Postage Guaranteed. If found, drop in nearest United States Mail Box. Return to Department of Human Services, Harrisburg, PA 17105.

**NOTE:** Even if you or people you are financially responsible for do not obtain services using your ACCESS Card, benefit payments could be made on your behalf or their behalf. If you fail to report changes timely, you may be required to repay these benefits.

Thẻ trắng có chữ in màu xanh và đen như hình minh họa ở trên có thể được sử dụng cho Hỗ Trợ Y Tế. Thẻ này được cấp cho Người tham gia không được trợ cấp tiền mặt hoặc trợ cấp SNAP (hoặc cho những người tham gia nhận được những lợi ích này nhưng không phải là chủ hộ).

Cho đến khi quý vị nhận được thẻ ID **PA Health & Wellness**, hãy sử dụng thẻ ACCESS hoặc EBT cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị được nhận thông qua Community HealthChoices.

## 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 Người Tham Gia để được trợ giúp: **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

### Trường Hợp Khẩn Cấp

Vui lòng xem Phần 3, Dịch Vụ Sức Khỏe Thể Chất Được Bao Trữ, bắt đầu từ trang **46**, để biết thêm thông tin về dịch vụ khẩn cấp. Nếu quý vị gặp phải trường hợp khẩn cấp, quý vị có thể nhờ trợ giúp bằng cách đến phòng cấp cứu gần nhất, gọi 911 hoặc gọi cho dịch vụ xe cứu thương tại địa phương của quý vị.

### Thông Tin Liên Hệ Quan Trọng – Sơ Lược

<b>Tên</b>	<b>Thông Tin Liên Hệ: Điện thoại hoặc Trang web</b>	<b>Hỗ Trợ Được Cung Cấp</b>
<b>Số Điện Thoại Sở Dịch Vụ Nhân Sinh Pennsylvania</b>		
Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt/COMPASS	1-877-395-8930 hoặc 1-800-451-5886 (TTY/TTD) hoặc <a href="http://www.compass.state.pa.us">www.compass.state.pa.us</a> 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 Hỗ Trợ Y Tế. Xem trang <b>27</b> 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 Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia của Phòng Hỗ Trợ Sinh Hoạt Dài Hạn	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)  1-800-757-5042	Báo cáo hành vi gian lận hoặc lạm dụng của nhà cung cấp hoặc Người tham gia trong Chương Trình Hỗ Trợ Y Tế. Xem trang <b>43</b> của sổ tay này để biết thêm thông tin. Trao đổi với nhân viên từ Phòng Hỗ Trợ Sinh Hoạt Dài Hạn của tiểu bang nếu quan ngại của quý vị không được <b>PA Health &amp; Wellness</b> giải quyết

### Các Số Điện Thoại Quan Trọng Khác

Đường Dây Nóng Y Tá của <b>PA Health &amp; Wellness</b>	1-844-626-6813 (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 <b>32</b> của sổ tay này để biết thêm thông tin.
---	---------------------------	--

Đào Tạo Medicare và Thông Tin Chuyên Sâu Quyết Định Pennsylvania (PA MEDI), Cơ Quan Người Cao Tuổi Chuyên Viên Ghi Danh	1-800-783-7067  1-844-824-3655 (TTY:711)	Nhận trợ giúp cho những thắc mắc về Medicare.  Chọn hoặc thay đổi chương trình Community HealthChoices. Xem trang <b>26</b> của sổ tay này để biết thêm thông tin. Yêu cầu mẫu đơn Khiếu nại, nộp đơn Khiếu nại hoặc nói chuyện với đại diện dịch vụ người tiêu dùng. Yêu cầu trợ giúp hoặc nhận thông tin về quyền lợi hợp pháp của một người tại viện dưỡng lão, cơ sở hỗ trợ sinh hoạt hoặc viện chăm sóc cá nhân.
Insurance Department, Bureau of Consumer Services Thanh Tra Viên Tiểu Bang	1-877-881-6388  Liên hệ với Đại Lý Khu Vực địa phương về Người Cao Tuổi. Quý vị có thể tìm thông tin liên hệ tại: <a href="http://www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx">www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx</a> hoặc gọi đến Cơ Quan Người Cao Tuổi của PA theo số 717-783-8975	
Dịch Vụ Bảo Vệ	1-800-490-8505	Báo cáo trường hợp lạm dụng, bỏ mặc, bóc lột hoặc bỏ rơi người lớn trên 60 tuổi hoặc người lớn từ 18 đến 59 tuổi bị khuyết tật thể chất hoặc tinh thần.

### Các Số Điện Thoại Khác

Đường Dây Trẻ Em	1-800-932-0313
Văn Phòng Hỗ Trợ Hạng Dịch Vụ Can Thiệp Khủng Hoảng	Xem chi tiết trên trang <b>14</b> 1-800-932-4632
Trợ Giúp Pháp Lý	1-800-274-3258
Chương Trình Vận Chuyển Hỗ Trợ Y Tế	Xem chi tiết trên trang <b>12</b>
Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần/Khuyết Tật Trí Tuệ	1-888-565-9435
Đường Dây Nóng Phòng Chống Tự Tử Quốc Gia	1-800-273-8255

Nếu cần được hỗ trợ hoặc chăm sóc sức khỏe tâm thần, quý vị có thể tìm hiểu thêm về các dịch vụ tại PA tại [Sức Khỏe Tâm Thần tại PA](https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx) <https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx> Để tìm thông tin liên hệ của các tổ chức chăm sóc sức khỏe hành vi được quản lý, hãy xem trang 99. Để tìm thông tin liên hệ về Chương Trình Vận Chuyển Hỗ Trợ Y Tế, hãy xem trang 77.

## Nhà Cung Cấp MATP Theo Hạt

<b>Hạt</b>	<b>Số Điện Thoại Địa Phương</b>	<b>Số Điện Thoại Miễn Phí</b>
<i>Adams</i>	800-632-9063	800-632-9063
<i>Allegheny</i>	412-350-4476	888-547-6287
<i>Armstrong</i>	724-548-3408	800-468-7771
<i>Beaver</i>	724-375-2895	800-262-0343
<i>Bedford</i>	814-643-9484	
<i>Berks</i>	610-921-2361	800-383-2278
<i>Blair</i>	814-695-3500	800-458-5552
<i>Bradford</i>	570-888-7330	800-242-3484
<i>Bucks</i>	215-794-5554	888-795-0740
<i>Butler</i>	724-431-3692	866-638-0598
<i>Cambria</i>	814-535-4630	888-647-4814
<i>Cameron</i>	866-282-4968	866-282-4968
<i>Carbon</i>	570-669-6380	800-990-4287
<i>Centre</i>	814-355-6807	
<i>Chester</i>	484-696-3854	877-873-8415
<i>Clarion</i>	814-226-7012	800-672-7116
<i>Clearfield</i>	814-765-1551	800-822-2610
<i>Clinton</i>	570-323-7575	800-206-3006
<i>Columbia</i>	800-632-9063	800-632-9063
<i>Crawford</i>	814-333-7090	800-210-6226
<i>Cumberland</i>	800-632-9063	800-632-9063
<i>Dauphin</i>	717-232-9880	800-309-8905
<i>Delaware</i>	610-490-3960	866-450-3766
<i>Elk</i>	866-282-4968	866-282-4968
<i>Erie</i>	814-456-2299	800-323-5579
<i>Fayette</i>	724-628-7433	800-321-7433
<i>Forest</i>	814-927-8266	800-222-1706
<i>Franklin</i>	800-632-9063	800-632-9063
<i>Fulton</i>	717-485-4899	800-999-0478
<i>Greene</i>	724-627-6778	877-360-7433
<i>Huntingdon</i>	814-641-6408	800-817-3383
<i>Indiana</i>	724-463-3235	888-526-6060
<i>Jefferson</i>	814-938-3302	800-648-3381
<i>Juniata</i>	717-242-2277	800-348-2277
<i>Lackawanna</i>	570-963-6482	

<b>Hạt</b>	<b>Số Điện Thoại Địa Phương</b>	<b>Số Điện Thoại Miễn Phí</b>
<i>Lancaster</i>	717-291-1243	800-892-1122
<i>Lawrence</i>	724-652-5588	888-252-5104
<i>Lebanon</i>	717-273-9328	
<i>Lehigh</i>	610-253-8333	888-253-8333
<i>Luzerne</i>	570-288-8420	800-679-4135
<i>Lycoming</i>	570-323-7575	800-222-2468
<i>McKean</i>	866-282-4968	866-282-4968
<i>Mercer</i>	724-662-6222	800-570-6222
<i>Mifflin</i>	717-242-2277	800-348-2277
<i>Monroe</i>	570-839-8210	888-955-6282
<i>Montgomery</i>	215-542-7433	
<i>Montour</i>	800-632-9063	800-632-9063
<i>Northampton</i>	610-253-8333	888-253-8333
<i>Northumberland</i>	800-632-9063	800-632-9063
<i>Perry</i>	717-846-7433	800-632-9063
<i>Philadelphia</i>	877-835-7412	877-835-7412
<i>Pike</i>	570-296-3408	866-681-4947
<i>Potter</i>	814-544-7315	800-800-2560
<i>Schuylkill</i>	570-628-1425	888-656-0700
<i>Snyder</i>	800-632-9063	800-632-9063
<i>Somerset</i>	814-445-9628	800-452-0241
<i>Sullivan</i>	570-888-7330	800-242-3484
<i>Susquehanna</i>	570-278-6140	866-278-9332
<i>Tioga</i>	570-569-7330	800-242-3484
<i>Union</i>	800-632-9063	800-632-9063
<i>Venango</i>	814-432-9767	
<i>Warren</i>	814-723-1874	877-723-9456
<i>Washington</i>	724-223-8747	800-331-5058
<i>Wayne</i>	570-253-4280	800-662-0780
<i>Westmoreland</i>	724-832-2706	800-242-2706
<i>Wyoming</i>	570-278-6140	866-278-9332
<i>York</i>	717-846-7433	800-632-9063

## Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Theo Hạt

HẠT	ĐỊA CHỈ VĂN PHÒNG HỖ TRỢ	SỐ ĐIỆN THOẠI/SỐ FAX
<b>ADAMS</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Adams 225 South Franklin Street P.O. Box 4446 Gettysburg, PA 17325-4446	Số điện thoại miễn phí: 1-800-638-6816 Điện thoại: 717-334-6241 FAX: 717-334-4104 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>ALLEGHENY</b>	Trụ Sở Chính Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Allegheny Piatt Place 301 5th Avenue, Suite 470 Pittsburgh, PA 15222	Điện thoại: 412-565-2146 FAX: 412-565-3660 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>ALLEGHENY</b>	Chương Trình Trợ Giúp Năng Lượng Cho Gia Đình Có Thu Nhập Thấp (LIHEAP) 5947 Penn Avenue, 4th Floor Pittsburgh, PA 15206 * Đường vào nằm giữa Kirkwood Street và North Highland Avenue	Điện thoại: 412-562-0330 FAX: 412-565-0107 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>ALLEGHENY</b>	Alle-Kiski District 909 Industrial Blvd New Kensington, PA 15068-0132	Số điện thoại miễn phí: 1-800-622-3527 Điện thoại: 724-339-6800 FAX: 724-339-6850 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>ALLEGHENY</b>	Institution-Related Eligibility District (IREL) 301 5th Avenue, Suite 420 Pittsburgh, PA 15222	Điện thoại: 412-565-5604 FAX: 412-565-5074 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>ALLEGHENY</b>	Liberty District 332 5th Avenue, Suite 300 Pittsburgh, PA 15222	Điện thoại: 412-565-2652 FAX: 412-565-5088
<b>ALLEGHENY</b>	Three Rivers District Warner Center 332 Fifth Avenue, 2nd Floor Pittsburgh, PA 15222	Điện thoại: 412-565-7755 FAX: 412-565-5198 hoặc 5075 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>ALLEGHENY</b>	Southeast District 220 Sixth Street McKeesport, PA 15132-2720	Điện thoại: 412-664-6800 hoặc 6801 FAX: 412-664-5218 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>ALLEGHENY</b>	Southern District 332 Fifth Avenue, Suite 230 Pittsburgh, PA 15222	Điện thoại: 412-565-2232 FAX: 412-770-3686 hoặc 412-565-5713 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM

<b>ALLEGHENY</b>	Greater Pittsburgh East District 5947 Penn Avenue Pittsburgh, PA 15206-3844	Điện thoại: 412-645-7400 hoặc 7401 FAX: 412-365-2821 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>ARMSTRONG</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Armstrong 1280 North Water Street Kittanning, PA 16201-0898	Số điện thoại miễn phí: 1-800-424-5235 Điện thoại: 724-543-1651 LIHEAP 724-543-6076 hoặc 800-543-5105 FAX: 724-548-0274 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>BEAVER</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Beaver 171 Virginia Avenue P. O. Box 349 Rochester, PA 15074-0349	Số điện thoại miễn phí: 1-800-653-3129 Điện thoại: 724-773-7300 LIHEAP 724-773-7495 FAX: 724-773-7859 GIỜ LÀM VIỆC: 7 AM đến 5 PM
<b>BEDFORD</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Bedford 150 North Street Bedford, PA 15522-1040	Số điện thoại miễn phí: 1-800-542-8584 Điện thoại: 814-623-6127 LIHEAP 814-624-4072 FAX: 814-623-7310 GIỜ LÀM VIỆC: 7 AM đến 5 PM
<b>BERKS</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Berks Reading State Office Building 625 Cherry Street Reading, PA 19602-1188	Số điện thoại miễn phí: 1-866-215-3912 Điện thoại: 610-736-4211 LIHEAP 610-736-4228 hoặc 866-215-3911 FAX: 610-736-4004 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>BLAIR</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Blair 1100 Green Avenue Altoona, PA 16601-3440	Số điện thoại miễn phí: 1-866-812-3341 LIHEAP 814-946-7365 FAX: 814-941-6813 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>BRADFORD</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Bradford 1 Elizabeth Street, Suite 4 P.O. Box 398 Towanda, PA 18848-0398	Số điện thoại miễn phí: 1-800-542-3938 Điện thoại: 570-265-9186 FAX: 570-265-3061 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>BUCKS</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Bucks 1214 Veterans Highway Bristol, PA 19007-2593	Điện thoại: 215-781-3300 Số điện thoại miễn phí: 1-800-362-1291 LIHEAP 215-781-3393 hoặc 1-800-616-6481 FAX: 215-781-3438 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>BUTLER</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Butler 108 Woody Dr. Butler, PA 16001-5692	Số điện thoại miễn phí: 1-866-256-0093 Điện thoại: 724-284-8844 FAX: 724-284-8833 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM



<b>CAMBRIA</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Cambria 625 Main Street Johnstown, PA 15901-1678	Số điện thoại miễn phí: 1-877-315-0389 Điện thoại: 814-533-2491 LIHEAP 814-533-2253 FAX: 814-533-2214 GIỜ LÀM VIỆC: 7 AM đến 5 PM
<b>CAMERON</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Cameron 411 Chestnut Street P.O. Box 71 Emporium, PA 15834-0071	Số điện thoại miễn phí: 1-877-855-1824 Điện thoại: 814-486-3757 LIHEAP 814-486-1206 FAX: 814-486-1379 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM
<b>CARBON</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Carbon 101 Lehigh Drive Lehighton, PA 18235	Số điện thoại miễn phí: 1-800-314-0963 Điện thoại: 610-577-9020 LIHEAP (trợ cấp thông thường) 610-577-9073 LIHEAP (hỗ trợ khủng hoảng) 866-410-2093 FAX: 610-577-9043 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>CENTRE</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Centre 2580 Park Center Boulevard State College, PA 16801-3005	Số điện thoại miễn phí: 1-800-355-6024 Điện thoại: 814-863-6571 LIHEAP: 814-861-1955 FAX: 814-689-1356 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>CHESTER</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Chester 100 James Buchanan Drive Thorndale, PA 19372-1132	Số điện thoại miễn phí: 1-888-814-4698 Điện thoại: 610-466-1000 LIHEAP 610-466-1042 FAX: 610-466-1130 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>CLARION</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Clarion 71 Lincoln Drive Clarion, PA 16214-3861	Số điện thoại miễn phí: 1-800-253-3488 Điện thoại: 814-226-1700 LIHEAP 814-226-1780 FAX: 814-226-1794 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>CLEARFIELD</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Clearfield 1025 Leonard Street Clearfield, PA 16830	Số điện thoại miễn phí: 1-800-521-9218 Điện thoại: 814-765-7591 LIHEAP 814-765-0684 hoặc 800-862-8941 FAX: 814-765-0802 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM

<b>CLINTON</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Clinton 300 Bellefonte Avenue, Suite 101 Lock Haven, PA 17745-1929	Số điện thoại miễn phí: 1-800-820-4159 Điện thoại: 570-748-2971 FAX: 570-893-2973 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>COLUMBIA</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Columbia 27 East Seventh Street P.O. Box 628 Bloomsburg, PA 17815-0628	Số điện thoại miễn phí: 1-877-211-1322 Điện thoại: 570-387-4200 LIHEAP 570-387-4232 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>CRAWFORD</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Crawford 1084 Water Street P.O. Box 1187 Meadville, PA 16335-7187	Số điện thoại miễn phí: 1-800-527-7861 Điện thoại: 814-333-3400 LIHEAP 814-333-3400 FAX: 814-333-3527
<b>CUMBERLAND</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Cumberland 33 Westminster Drive Carlisle, PA 17013-0599	Số điện thoại miễn phí: 1-800-269-0173 Điện thoại: 717-240-2700 FAX: 717-240-2781 GIỜ LÀM VIỆC: 7 AM đến 5 PM
<b>DAUPHIN</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Dauphin 2432 N. 7th Street P.O. Box 5959 Harrisburg, PA 17110-0959	Số điện thoại miễn phí: 1-800-788-5616 Điện thoại: 717-787-2324 LIHEAP 717-265-8919 FAX: 717-772-4703 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>DELAWARE</b>	Trụ Sở Chính Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Delaware 701 Crosby Street, Suite A Chester, PA 19013-6099	Điện thoại: 610-447-5500 LIHEAP 610-447-3099 FAX: 610-447-5399 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>DELAWARE</b>	Crosby District 701 Crosby Street, Suite A Chester, PA 19013-6099	Điện thoại: 610-447-5500 LIHEAP: 610-447-3099 FAX: 610-447-5399 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>DELAWARE</b>	Darby District 845 Main Street Darby, PA 19023	Điện thoại: 610-461-3800 FAX: 610-461-3900 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>ELK</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Elk 145 Race Street P.O. Box F Ridgway, PA 15853-0327	Số điện thoại miễn phí: 1-800-847-0257 Điện thoại: 814-776-1101 LIHEAP 814-772-5215 hoặc 814-776-1101 FAX: 814-772-7007 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM
<b>ERIE</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Erie 1316 Holland Street P.O. Box 958 Erie, PA 16512-0958	Số điện thoại miễn phí: 1-800-635-1014 Điện thoại: 814-461-2000 LIHEAP 814-461-2002 FAX: 814-461-2294 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM

<b>FAYETTE</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Fayette 41 West Church Street Uniontown, PA 15401-3418	Số điện thoại miễn phí: 1-877-832-7545 Điện thoại: 724-439-7015 LIHEAP 724-439-7125 FAX: 724-439-7002 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>FOREST</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Forest 106 Sherman Street Tionesta, PA 16353	Số điện thoại miễn phí: 1-800-876-0645 Điện thoại: 814-755-3552 FAX: 814-755-3420 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM
<b>FRANKLIN</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Franklin 620 Norland Avenue Chambersburg, PA 17201-4205	Số điện thoại miễn phí: 1-877-289-9177 Điện thoại: 717-264-6121 LIHEAP 717-262-6579 FAX: 717-264-4801 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>FULTON</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Fulton 539 Fulton Drive McConnellsburg, PA 17233	Số điện thoại miễn phí: 1-800-222-8563 Điện thoại: 717-485-3151 FAX: 717-485-3713 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>GREENE</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Greene 108 Greene Plaza, Suite 1 Waynesburg, PA 15370-0950	Số điện thoại miễn phí: 1-888-410-5658 Điện thoại: 724- 627-8171 FAX: 724-627-8096 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>HUNTINGDON</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Huntingdon 7591 Lake Raystown Shopping Center Huntingdon, PA 16652-0398	Số điện thoại miễn phí: 1-800-237-7674 Điện thoại: 814-643-1170 LIHEAP 814-643-4098 FAX: 814-643-5441 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>INDIANA</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Indiana 2750 West Pike Road Indiana, PA 15701	Số điện thoại miễn phí: 1-800-742-0679 Điện thoại: 724-357-2900 LIHEAP 724-357-2918 FAX: 724-357-2951 GIỜ LÀM VIỆC: 7 AM đến 5 PM
<b>JEFFERSON</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Jefferson 100 Prushnok Drive P.O. Box 720 Punxsutawney, PA 15767-0720	Số điện thoại miễn phí: 1-800-242-8214 Điện thoại: 814-938-2990 LIHEAP 814-938-1329 FAX: 814-938-3842 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM

<b>JUNIATA</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Juniata 100 Meadow Lane P.O. Box 65 Mifflintown, PA 17059-9983	Số điện thoại miễn phí: 1-800-586-4282 Điện thoại: 717-436-2158 FAX: 717-436-5402 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM
<b>LACKAWANNA</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Lackawanna 200 Scranton State Office Building 100 Lackawanna Avenue	Số điện thoại miễn phí: 1-877-431-1887 Điện thoại: 570-963-4525 LIHEAP: 570-963-4842 FAX: 570-963-4843 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>LANCASTER</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Lancaster 832 Manor Street P.O. Box 4967 Lancaster, PA 17604-4967	Điện thoại: 717-299-7411 LIHEAP (cash) 717-299-7543 LIHEAP (crisis) 717-299-7543 FAX: 717-299-7565 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>LAWRENCE</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Lawrence 108 Cascade Galleria New Castle, PA 16101-3900	Số điện thoại miễn phí: 1-800-847-4522 Điện thoại: 724-656-3000 LIHEAP 724-656-3021 FAX: 724-656-3076 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>LEBANON</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Lebanon 625 South Eighth Street Lebanon, PA 17042-0870	Số điện thoại miễn phí: 1-800-229-3926 Điện thoại: 717-270-3600 LIHEAP 717-273-1641 FAX: 717-228-2589 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>LEHIGH</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Lehigh 555 Union Blvd., Suite 3 Allentown, PA 18109-3389	Số điện thoại miễn phí: 1-877-223-5956 Điện thoại: 610-821-6509 FAX: 610-821-6705 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>LUZERNE</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Luzerne Wilkes-Barre District 205 South Washington Street Wilkes-Barre, PA 18711-3298	Số điện thoại miễn phí: 1-866-220-9320 Điện thoại: 570-826-2100 LIHEAP: 570-826-2041 LIHEAP (crisis): 570-826-0510 FAX: 570-826-2178 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>LUZERNE</b>	Hazleton District Center Plaza Building 10 West Chestnut Street Hazleton, PA 18201-6409	Điện thoại: 570-459-3800 LIHEAP: 570-459-3834 FAX: 570-459-3931 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM

<b>LYCOMING</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Lycoming 400 Little League Boulevard P.O. Box 127 Williamsport, PA 17703-0127	Số điện thoại miễn phí: 1-877-867-4014 Điện thoại: 570-327-3300 LIHEAP 570-327-3497 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>MCKEAN</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt McKean 68 Chestnut Street, Suite B Braford, PA 16701-0016	Số điện thoại miễn phí: 1-800-822-1108 Điện thoại: 814-362-4671 FAX: 814-362-4959 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>MERCER</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Mercer 2236 Highland Road Hermitage, PA 16148-2896	Số điện thoại miễn phí: 1-800-747-8405 Điện thoại: 724-983-5000 LIHEAP 724-983-5022 FAX: 724-983-5706 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>MIFFLIN</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Mifflin 1125 Riverside Drive Lewistown, PA 17044-1942	Số điện thoại miễn phí: 1-800-382-5253 Điện thoại: 717-248-6746 LIHEAP 717-242-6095 FAX: 717-242-6099 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>MONROE</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Monroe 1972 W. Main Street, Suite 101 Stroudsburg, PA 18360-0232	Số điện thoại miễn phí: 1-877-905-1495 Điện thoại: 570-424-3030 LIHEAP 570-424-3517 FAX: 570-424-3915 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>MONTGOMERY</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Montgomery 1931 New Hope Street Norristown, PA 19401-3191	Số điện thoại miễn phí: 1-877-398-5571 LIHEAP: 610-272-1752 FAX: 610-270-1678 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>MONTGOMERY</b>	Pottstown District 24 Robinson Street Pottstown, PA 19464-5584	Số điện thoại miễn phí: 1-800-641-3940 Điện thoại: 610-327-4280 LIHEAP 610-272-1752 FAX: 610-327-4350 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>MONTOUR</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Montour 497 Church Street Danville, PA 17821-2217	Số điện thoại miễn phí: 1-866-596-5944 Điện thoại: 570-275-7430 LIHEAP 1-866-410-2093 FAX: 570-275-7433 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM

<b>NORTHAMPTON</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Northampton 201 Larry Holmes Drive P.O. Box 10 Easton, PA 18044-0010	Số điện thoại miễn phí: 1-800-349-5122 Điện thoại: 610-250-1700 LIHEAP 610-250-1785/6 FAX: 610-250-1839 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>NORTHUMBERLAND</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Northumberland 320 Chestnut Street Sunbury, PA 17801	Số điện thoại miễn phí: 1-800-368-8390 Điện thoại: 570-988-5900 LIHEAP 570-988-5996 hoặc 800-332-8583 FAX: 570-988-5918 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PERRY</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Perry 100 Centre Drive P.O. Box 280 New Bloomfield, PA 17068-0280	Số điện thoại miễn phí: 1-800-991-1929 Điện thoại: 717-582-2127 LIHEAP 717-582-5038 FAX: 717-582-4187 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Trụ Sở Chính Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Philadelphia 801 Market Street Philadelphia, PA 19107	Điện thoại: 215-560-7226 LIHEAP: 215-560-1583 FAX: 215-560-3214 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Chương Trình Trợ Giúp Năng Lượng Cho Gia Đình Có Thu Nhập Thấp (LIHEAP) 1348 W. Sedgley Ave. Philadelphia, PA 19132-2498	LIHEAP: 215-560-1583 LIHEAP Fax: 215-560-2260 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Boulevard District 4109 Frankford Avenue Philadelphia, PA 19124-4508	Điện thoại: 215-560-6500 FAX: 215-560-2087 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Cheltenham District 301 East Cheltenham Avenue, 1st Fl. Philadelphia, PA 19144-5751	Điện thoại: 215-560-5200 FAX: 215-560-5251 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Delancey District 5740 Market Street 2nd Floor Philadelphia, PA 19139-3204	Điện thoại: 215-560-3700 FAX: 215-560-2907 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Elmwood District 5740 Market Street 1st Floor Philadelphia, PA 19139-3204	Điện thoại: 215-560-3800 FAX: 215-560-2065 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Glendale District 5201 Old York Road Philadelphia, PA 19141-9943	Điện thoại: 215-560-4600 FAX: 215-456-5103 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM

<b>PHILADELPHIA</b>	Liberty District 219 East Lehigh Avenue Philadelphia, PA 19125-1099	Điện thoại: 215-560-4000 FAX: 215-560-4065 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Long Term and Independent Services District 5070 Parkside Avenue Philadelphia, PA 19131	Điện thoại: 215-560-5500 FAX: 215-560-1495 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Ridge/Tioga District 1350 West Sedgley Avenue Philadelphia, PA 19132-2498	Điện thoại: 215-560-4900 FAX: 215-560-4938 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Somerset District 2701 N. Broad Street, 2nd Flr. Philadelphia, PA 19132-2743	Điện thoại: 215-560-5400 FAX: 215-560-5403 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	South District 1163 S. Broad Street Philadelphia, PA 19147	Điện thoại: 215-560-4400 FAX: 215-218-4650 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	Unity District 4111 Frankford Avenue Philadelphia, PA 19124	Điện thoại: 215-560-6400 FAX: 215-560-2067 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PHILADELPHIA</b>	West District 5070 Parkside Avenue Philadelphia, PA 19131-4747	Điện thoại: 215-560-6100 FAX: 215-560-2053 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>PIKE</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Pike Milford Professional Park Suite 101 10 Buist Road Milford, PA 18337	Số điện thoại miễn phí: 1-866-267-9181 Điện thoại: 570-296-6114 LIHEAP 570-296-6114 FAX: 570-296-4183 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM
<b>POTTER</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Potter 269 Route 6 West, Room 1 Coudersport, PA 16915-8465	Số điện thoại miễn phí: 1-800-446-9896 Điện thoại: 814-274-4900 FAX: 814-274-3635 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM
<b>SCHUYLKILL</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Schuylkill 2640 Woodglen Road P.O. Box 1100 Pottsville, PA 17901-1341	Số điện thoại miễn phí: 1-877-306-5439 Điện thoại: 570-621-3000 LIHEAP 570-621-3072 FAX: 570-624-3334 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM
<b>SNYDER</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Snyder 83 Maple Lane Selinsgrove, PA 17870-1302	Số điện thoại miễn phí: 1-866-713-8584 Điện thoại: 570-374-8126 LIHEAP: 570-372-1721 FAX: 570-374-6347 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM

<b>SOMERSET</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Somerset 164 Stayrook Street Somerset, PA 15501	Số điện thoại miễn phí: 1-800-248-1607 Điện thoại: 814-443-3681 LIHEAP 814-443-3683 FAX: 814-445-4352 GIỜ LÀM VIỆC: 7 AM đến 5 PM
<b>SULLIVAN</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Sullivan 918 Main Street, Suite 2 P.O. Box 355 Laporte, PA 18626-0355	Số điện thoại miễn phí: 1-877-265-1681 Điện thoại: 570-946-7174 LIHEAP 570-946-7174 FAX: 570-946-7189 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>SUSQUEHANNA</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Susquehanna P.O. Box 128 Montrose, PA 18801-0128	Số điện thoại miễn phí: 1-888-753-6328 Điện thoại: 570-278-3891 LIHEAP: 1-866-410-2093 FAX: 570-278-9508 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>TIOGA</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Tioga 11809 Route 6 Wellsboro, PA 16901-6764	Số điện thoại miễn phí: 1-800-525-6842 Điện thoại: 570-724-4051 LIHEAP 570-724-4051 FAX: 570-724-5612 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>UNION</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Union Suite 300 1610 Industrial Boulevard Lewisburg, PA 17837-1292	Số điện thoại miễn phí: 1-877-628-2003 Điện thoại: 570-524-2201 LIHEAP 570-522-5274 FAX: 570-524-2361 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>VENANGO</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Venango 530 13th Street Franklin, PA 16323-0391	Số điện thoại miễn phí: 1-877-409-2421 Điện thoại: 814-437-4341/4342 LIHEAP 814-437-4354 FAX: 814-437-4441 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>WARREN</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Warren 210 North Drive, Suite A N. Warren, PA 16365	Số điện thoại miễn phí: 1-800-403-4043 Điện thoại: 814-723-6330 LIHEAP 814-726-2540 FAX: 814-726-1565 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>WASHINGTON</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Washington 167 North Main Street Washington, PA 15301-4354	Số điện thoại miễn phí: 1-800-835-9720 Điện thoại: 724-223-4300 LIHEAP 724-223-5246 FAX: 724-223-4675 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM



<b>WASHINGTON</b>	Valley District 595 Galiffa Drive P.O. Box 592 Donora, PA 15033-0592	Số điện thoại miễn phí: 1-800-392-6932 Điện thoại: 724-379-1500 LIHEAP 724-379-1549 FAX: 724-379-1572 GIỜ LÀM VIỆC: 7:30 AM đến 5 PM
<b>WAYNE</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Wayne 107 8th Street, 2nd Floor P.O. Box 229 Honesdale, PA 18431-0229	Số điện thoại miễn phí: 1-877-879-5267 Điện thoại: 570-253-7100 LIHEAP 570-253-7118 FAX: 570-253-7374 GIỜ LÀM VIỆC: 8:30 AM đến 5 PM
<b>WESTMORELAND</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Westmoreland - Main Office 587 Sells Lane Greensburg, PA 15601-4493	Số điện thoại miễn phí: 1-800-905-5413 LIHEAP 724-832-5524 FAX: 724-832-5202 GIỜ LÀM VIỆC: 7 AM đến 5 PM
<b>WESTMORELAND</b>	Donora/Valley District 595 Galiffa Drive P.O. Box 592 Donora, PA 15033-0592	Số điện thoại miễn phí: 1-800-238-9094 Điện thoại: 724-379-1500 LIHEAP 724-832-5524 FAX: 724-379-1572 GIỜ LÀM VIỆC: 7 AM đến 5 PM
<b>WESTMORELAND</b>	Alle-Kiski District 909 Industrial Boulevard New Kensington, PA 15068-0132	Số điện thoại miễn phí: 1-800-622-3527 Điện thoại: 724-339-6800 LIHEAP 724-832-5524 FAX: 724-339-6850 GIỜ LÀM VIỆC: 7 AM đến 5 PM
<b>WYOMING</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt Wyoming 608 Hunter Highway, Suite 6 P.O. Box 490 Tunkhannock, PA 18657-0490	Số điện thoại miễn phí: 1-877-699-3312 Điện thoại: 570-836-5171 LIHEAP: 570-836-5171 FAX: 570-996-4141 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM
<b>YORK</b>	Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt York 130 N. Duke Street P.O. Box 15041 York, PA 17405-7041	Điện thoại: 717-771-1100 Số điện thoại miễn phí: 800-991-0929 LIHEAP: 1-800-991-0929 FAX: 717-771-1261 GIỜ LÀM VIỆC: 8 AM đến 5 PM

**Wellcare Dual Access** là chương trình Medicare dành cho những người đủ điều kiện tham gia chương trình nhu cầu đặc biệt đủ điều kiện kép Medicare **Wellcare Dual Access**. **Wellcare Dual Access** dành cho người tham gia có Medicare ngoài chương trình Community HealthChoices của họ. Đối với Người tham gia vừa mới đủ điều kiện cho Medicare, quý vị sẽ tự động được đăng ký với **Wellcare Dual Access** trừ khi quý vị chọn không tham gia đăng ký tự động và chọn một chương trình Medicare khác. Nếu quý vị hiện không phải là thành viên của **Wellcare Dual Access** và muốn tìm hiểu thêm, vui lòng truy cập **Wellcare.PAHealthWellness.com** để biết thêm thông tin. Để xem sổ tay D-SNP, vui lòng truy cập <https://wellcare.pahealthwellness.com/plan-benefit-materials.html>.

## Các Dịch Vụ Liên Lạc

**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. **PA Health & Wellness** có thể cung cấp Sổ Tay này và các thông tin cần thiết quan trọng khác mà quý vị cần có hoặc hiểu được về phúc lợi và dịch vụ của quý vị ở các định dạng như đĩa compact, chữ nổi Braille, chữ in lớn, DVD, giao tiếp điện tử và các định dạng khác nếu quý vị cần, hoàn toàn miễn phí. Vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** để yêu cầu trợ giúp. Khung thời gian nhận tài liệu thay đổi dựa trên loại tài liệu và định dạng được yêu cầu.

**PA Health & Wellness** cũng sẽ cung cấp thông dịch viên, bao gồm các dịch vụ Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ, nếu quý vị không nói hoặc hiểu tiếng Anh hoặc bị khiếm thính hoặc lãng tai. Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị cần thông dịch viên, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** và bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia sẽ kết nối quý vị với dịch vụ thông dịch viên đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đối với dịch vụ TTY, gọi số điện thoại chuyên dụng của chúng tôi theo số **711**. Nếu liên lạc bằng Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ và sử dụng cuộc gọi video, quý vị có thể gọi đến số điện thoại chung của **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

Nếu PCP hoặc nhà cung cấp khác không thể cung cấp thông dịch viên cho cuộc hẹn của quý vị, **PA Health & Wellness** sẽ cung cấp cho quý vị. Vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** nếu quý vị cần thông dịch viên cho một cuộc hẹn.

## Chương Trình Sống Độc Lập Cho Người Cao Tuổi

Nếu quý vị ít nhất 55 tuổi, quý vị có thể đăng ký chương trình LIFE thay vì Community HealthChoices. Chương trình LIFE bao trả các dịch vụ y tế, thuốc theo toa, sức khỏe hành vi, vận chuyển và dịch vụ hỗ trợ cho những người từ 55 tuổi trở lên và đáp ứng các yêu cầu liên quan đến hạt nơi quý vị sống, mức độ chăm sóc và loại hình hỗ trợ tài chính mà quý vị cần. Để biết thêm thông tin về chương trình LIFE, liên hệ với Chuyên Viên Ghi Danh theo số 1-877-550-4227.

## Ghi Danh

Để nhận các dịch vụ trong chương trình Community HealthChoices, quý vị cần đủ điều kiện để được Hỗ Trợ Y Tế. Quý vị sẽ nhận được giấy tờ hoặc cuộc gọi điện thoại về việc gia hạn tính đủ điều kiện của quý vị. Điều quan trọng là quý vị phải làm theo hướng dẫn để Hỗ Trợ Y Tế của quý vị không chấm dứt. Nếu quý vị có thắc mắc về bất kỳ giấy tờ nào nhận được hoặc nếu không rõ quý vị có còn đủ điều kiện để được Hỗ Trợ Y Tế hay không, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** hoặc CAO của quý vị.

## Bộ Phận Dịch Vụ Đăng Ký

Chương Trình Hỗ Trợ Y Tế làm việc với các Chuyên Viên Ghi Danh tại Bên Môi Giới Đăng Ký Độc Lập (IEB) để giúp quý vị đăng ký chương trình Community HealthChoices. Quý vị đã nhận được thông tin về các Chuyên Viên Ghi Danh có thông tin quý vị nhận được về việc chọn chương trình Community HealthChoices khi quý vị mới đủ điều kiện đăng ký Community HealthChoices. Chuyên Viên Ghi Danh có thể cung cấp cho quý vị thông tin về tất cả các chương trình Community HealthChoices có tại khu vực của quý vị và trợ giúp nếu quý vị muốn thay đổi chương trình Community HealthChoices của mình, chuyển nhà sang hạt khác hoặc muốn đổi từ Community HealthChoices sang chương trình LIFE.

Chuyên Viên Ghi Danh có thể giúp quý vị:

- Chọn một chương trình Community HealthChoices
- Thay đổi chương trình Community HealthChoices của quý vị
- Chọn PCP khi quý vị đăng ký chương trình Community HealthChoices lần đầu
- Trả lời các câu hỏi về tất cả các chương trình Community HealthChoices
- Xác định xem quý vị có nhu cầu y tế đặc biệt hay không, điều này có thể giúp quý vị quyết định nên chọn chương trình Community HealthChoices nào
- Cung cấp thêm thông tin về chương trình Community HealthChoices của quý vị

Để liên hệ với Chuyên Viên Ghi Danh, vui lòng gọi số 1-844-824-3655 (TTY:711).

### Thay đổi chương trình Community HealthChoices của quý vị

Nếu quý vị mới đăng ký chương trình Community HealthChoices, thông tin đã được gửi cho quý vị về các chương trình Community HealthChoices trong khu vực của quý vị bao gồm cách liên hệ với Chuyên Viên Ghi Danh để chọn một chương trình Community HealthChoices và một PCP. Nếu quý vị không chọn, chương trình Community HealthChoices đã được chọn cho quý vị.

Quý vị có thể thay đổi chương trình Community HealthChoices của mình bất kỳ lúc nào, vì bất kỳ lý do gì. Để thay đổi chương trình Community HealthChoices, hãy gọi cho Chuyên Viên Ghi Danh theo số 1-844-824-3655 (TTY: 711). Họ sẽ cho quý vị biết thời điểm bắt đầu thay đổi chương trình Community HealthChoices mới và quý vị sẽ tiếp tục ở lại chương trình **PA Health & Wellness** cho đến lúc đó. Có thể mất đến 6 tuần để việc thay đổi chương trình Community HealthChoices của quý vị có hiệu lực. Sử dụng thẻ ID **PA Health & Wellness** tại các cuộc hẹn cho đến khi chương trình mới của quý vị bắt đầu.

## Chuyển Tiếp Chăm Sóc

**PA Health & Wellness** sẽ tuân thủ các chấp thuận cấp thuốc đã được phê duyệt hiện có vào thời điểm Người Tham Gia trên 21 tuổi được chuyển tiếp từ Chương Trình Trả Tiền Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc từ một Tổ Chức Chăm Sóc Được Quản Lý (MCO) khác trong 60 ngày dương lịch. **PA Health & Wellness** sẽ tuân thủ các đơn thuốc đang sử dụng mà Người Tham Gia đã nhận trước đó mà không cần Chấp Thuận Trước trong thời gian là 60 ngày dương lịch. **PA Health & Wellness** sẽ cung cấp thông tin cho Người Tham Gia và nhà cung cấp về quy trình chấp thuận trong trường hợp Người Tham Gia hoặc nhà cung cấp muốn yêu cầu tiếp tục chấp thuận một sản phẩm không được liệt kê trong PDL hoặc nếu việc cấp thuốc cần phải được chấp thuận trước.

## Thay Đổi Trong Hộ Gia Đình

Vui lòng gọi cho CAO và bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** nếu có bất kỳ thay đổi nào đối với gia đình quý vị.

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

Điều quan trọng là gọi cho CAO ngay lập tức nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào trong gia đình vì thay đổi này có thể ảnh hưởng đến phúc lợi của quý vị.

## Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Chuyển Nhà?

Liên hệ với CAO của quý vị nếu quý vị chuyển nhà. Nếu quý vị chuyển nhà ra khỏi tiểu bang, quý vị sẽ không thể nhận các dịch vụ thông qua Community HealthChoices nữa. Người quản lý hồ sơ sẽ chấm dứt phúc lợi của quý vị ở Pennsylvania. Quý vị sẽ cần đăng ký những phúc lợi trong tiểu bang mới của mình.

## Mất Phúc Lợi

Có một vài lý do khiến quý vị có thể mất đi phúc lợi của mình.

Ví dụ:

- Hỗ Trợ Y Tế của quý vị sẽ chấm dứt vì bất kỳ lý do gì. Nếu quý vị đủ điều kiện để được Hỗ Trợ Y Tế trở lại trong vòng 6 tháng, quý vị sẽ được đăng ký lại vào cùng một chương trình Community HealthChoices trừ khi quý vị chọn một chương trình Community HealthChoices khác.
- Quý vị chuyển đến viện dưỡng lão bên ngoài Pennsylvania.
- Quý vị có hành vi gian lận Hỗ trợ Y tế và đã hoàn thành tất cả các kháng cáo.
- Quý vị chuyển đến bệnh viện sức khỏe tâm thần tiểu bang trong hơn 30 ngày liên tiếp.
- Quý vị đi tù.

## Thông Tin Về Nhà Cung Cấp

Danh mục nhà cung cấp của **PA Health & Wellness** có thông tin về các nhà cung cấp trong mạng lưới của **PA Health & Wellness**. Danh mục nhà cung cấp trực tuyến có tại đây: <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>. Quý vị có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (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 của họ. Quý vị cũng có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia 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, số điện thoại
- Nhà cung cấp có tiếp nhận bệnh nhân mới hay không
- Ngày và giờ làm việc
- Chứng chỉ và giấy chứng nhận hội đồng 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 thể sử dụng xe lăn hay không
- Giới tính của nhà cung cấp

Thông tin trong danh mục nhà cung cấp đã in có thể thay đổi. Quý vị có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia để kiểm tra xem thông tin trong danh mục nhà cung cấp có phải là thông tin hiện hành hay không. 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.

Nếu quý vị có Medicare, quý vị nên xác nhận xem nhà cung cấp của quý vị có nằm trong mạng lưới của chương trình Medicare không. Đối với hầu hết các dịch vụ, nhà cung cấp của quý vị không nhất thiết phải thuộc mạng lưới **PA Health & Wellness** vì Medicare là bên thanh toán chính.

## 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 của quý vị để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần. 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.

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 Medicare, quý vị có thể chọn bất kỳ PCP nào vào chương trình Medicare của quý vị ngay cả khi PCP đó không thuộc mạng lưới của **PA Health & Wellness**. Nếu quý vị không có Medicare, PCP của quý vị phải thuộc mạng lưới **PA Health & Wellness**.

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

Chuyên Viên Ghi Danh có thể giúp quý vị chọn PCP đầu tiên với **PA Health & Wellness**. Nếu quý vị không chọn PCP thông qua các Chuyên Viên Ghi Danh trong vòng 14 ngày kể từ khi quý vị chọn **PA Health & Wellness**, chúng tôi sẽ chọn PCP cho 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 Medicare, quý vị có thể tiếp tục khám PCP mà quý vị hiện có ngay cả khi PCP của quý vị không thuộc mạng lưới **PA Health & Wellness**. Nếu quý vị không có Medicare, PCP của quý vị phải thuộc mạng lưới **PA Health & Wellness**.

Nếu quý vị có nhu cầu đặc biệt, quý vị có thể yêu cầu bác sĩ chuyên khoa làm PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa cần đồng ý làm PCP của quý vị và phải thuộc mạng lưới **PA Health & Wellness**. Để yêu cầu bác sĩ chuyên khoa, hãy liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Thành Viên và/hoặc Điều Phối Viên Dịch Vụ của quý vị. Chuyên Viên Ghi Danh có thể giúp quý vị chọn PCP đầu tiên với **PA Health & Wellness**. Nếu quý vị không chọn PCP thông qua các Chuyên Viên Ghi Danh trong vòng 14 ngày kể từ khi quý vị chọn **PA Health & Wellness**, chúng tôi sẽ chọn PCP cho quý vị.

### Thay Đổi PCP Của Quý Vị

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP vì bất kỳ lý do gì, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** để yêu cầu một PCP mới. Nếu cần trợ giúp tìm một PCP mới, quý vị có thể truy cập **PAHealthWellness.com**, trong đó có danh mục nhà cung cấp hoặc yêu cầu bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia gửi cho quý vị bản in danh mục nhà cung cấp.

**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 Người Tham Gia sẽ cho quý vị biết khi nào quý vị có thể bắt đầu khám với PCP mới của mình.

Khi quý vị thay đổi PCP, **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, **PA Health & Wellness** sẽ giúp quý vị chuyển hồ sơ y tế của mình 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 cho người lớn.

Nếu quý vị có Medicare, quý vị nên liên hệ với chương trình Medicare của mình để thay đổi PCP.

### 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 Người Tham Gia của **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

Nếu quý vị cần giúp đỡ để đến cuộc hẹn với bác sĩ, vui lòng xem mục Chương Trình Vận Chuyển Hỗ Trợ Y Tế (MATP) trên trang **77** của Sổ Tay này hoặc gọi cho bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia của **PA Health & Wellness** theo số điện thoại ở trên.

Nếu quý vị không có thẻ ID **PA Health & Wellness** vào thời điểm hẹn khám, hãy mang theo thẻ ACCESS hoặc thẻ EBT. Quý vị cũng nên cho PCP biết rằng quý vị đã chọn **PA**

**Health & Wellness** làm chương trình Community HealthChoices của mình. Ngoài ra, nếu quý vị có Medicare, hãy cho PCP biết bảo hiểm Medicare của quý vị được cung cấp bởi bên nào.

### Tiêu chuẩn đặt hẹn

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

- PCP sẽ khám cho quý vị trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị gọi để đặt hẹn định kỳ.
- Quý vị không cần phải đợi hơn 30 phút hoặc chỉ phải đợi tối đa đến một (1) giờ để được chăm sóc định kỳ 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 đang mang thai và
  - Trong tam cá nguyệt đầu tiên, nhà cung cấp phải khám cho quý vị trong vòng 10 ngày làm việc sau khi **PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.
  - Trong tam cá nguyệt thứ hai, nhà cung cấp phải khám cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc sau khi **PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.
  - Trong tam cá nguyệt thứ ba, nhà cung cấp phải khám cho quý vị trong vòng 4 ngày làm việc sau khi **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 **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 một bệnh hoặc một tình trạng y tế 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 **PA Health & Wellness** không có ít nhất 2 bác sĩ chuyên khoa trong khu vực của quý vị và quý vị không muốn khám bác sĩ chuyên khoa trong khu vực của mình, **PA Health & Wellness** sẽ trao đổi với quý vị để tìm bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới miễn phí cho quý vị. PCP của quý vị phải liên hệ với **PA Health & Wellness** để cho **PA Health & Wellness** biết quý vị muốn khám bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới và xin chấp thuận từ **PA Health & Wellness** trước khi quý vị khám bác sĩ chuyên khoa đó.

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. PCP có thể yêu cầu quý vị đưa văn bản đồng ý để liên hệ với bác sĩ chuyên khoa, khi quý vị vắng mặt, để điều trị vấn đề sức khỏe cụ thể của quý vị.



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 **PA Health & Wellness**, vui lòng xem danh mục nhà cung cấp trên trang web của chúng tôi tại <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location> hoặc gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia để yêu cầu trợ giúp hoặc bản in danh mục nhà cung cấp.

### 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 **PA Health & Wellness** trừ khi **PA Health & Wellness** phê duyệt nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc nếu có lưu ý bên dưới.

Các dịch vụ sau không yêu cầu giấy giới thiệu từ PCP của quý vị:

- 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 mà không cần phê duyệt)
- Dịch vụ nha khoa định kỳ
- Khám mắt định kỳ
- Dịch vụ cấp cứu

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 7 của sổ tay, trên trang **98** 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.

**PA Health & Wellness** có đường dây nóng y tá miễn phí theo số **1-844-626-6813 (TTY 711)**, quý vị cũng có thể gọi số này 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. Đường dây này không dành cho nhu cầu cấp cứu. Nếu quý vị rơi vào trường hợp khẩn cấp, quý vị nên đến phòng cấp cứu gần nhất, gọi 911 hoặc gọi cho dịch vụ xe cứu thương tại địa phương của quý vị.

## Điều Phối Dịch Vụ

Nếu quý vị nhận LTSS và cần thêm dịch vụ hoặc dịch vụ khác, điều phối viên dịch vụ sẽ giúp quý vị đối với các dịch vụ đó và đảm bảo quý vị nhận các dịch vụ cần thiết. Điều phối viên dịch vụ sẽ liên hệ với quý vị sau khi bảo hiểm của quý vị với **PA Health & Wellness** bắt đầu. Quý vị cũng có thể liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia nếu quý vị cần trao đổi với điều phối viên dịch vụ. Xem trang **82** để biết thêm thông tin về LTSS.

## Sự Gắn Bó Của Người Tham Gia

### Đề Xuất Thay Đổi Đối Với Chính Sách Và Dịch Vụ

**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 Community HealthChoices. Nếu quý vị có đề xuất về cách cải thiện chương trình hoặc cách cung cấp dịch vụ khác, vui lòng liên hệ với **bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia** theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711**.

### Ban Cố Vấn Người Tham Gia PA Health & Wellness

**PA Health & Wellness** có Ban Cố Vấn Người Tham Gia (PAC) bao gồm người tham gia, nhà cung cấp trong mạng lưới và nhân viên chăm sóc trực tiếp. PAC cố vấn cho **PA Health & Wellness** về trải nghiệm và nhu cầu của người tham gia như quý vị. Ban Cố Vấn sẽ họp trực tiếp ít nhất 3 tháng một lần. Để biết thêm thông tin về PAC, vui lòng gọi đến số **1-844-626-6813 (TTY 711)** hoặc truy cập trang web tại **PAHealthWellness.com**.

### Tiểu Ban Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS)

Những người tham gia nên tham gia Tiểu Ban LTSS hàng tháng của OLTL. Đây là một phân ban thuộc Ủy Ban Tư Vấn Hỗ Trợ Y Tế (MAAC). Mục đích của Tiểu Ban LTSS là để tư vấn cho MAAC về việc phát triển chính sách và quản lý chương trình đối với các chương trình chăm sóc dài hạn của Pennsylvania. Điều này bao gồm các dịch vụ dành cho người cao tuổi và người khuyết tật. Để biết thêm thông tin về các ủy ban này, cùng thông tin về lịch gặp mặt, vui lòng truy cập trang web bên dưới:

Tiểu Ban LTSS- <https://www.pa.gov/agencies/dhs/about/councils-committees/long-term-services-subcommittee>

MAAC- <https://www.pa.gov/agencies/dhs/about/councils-committees/maac>

## Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng PA Health & Wellness

Chương Trình Cải Thiện Chất Lượng (QI) là một phần quan trọng của 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 người tham gia được chăm sóc cần thiết vào thời điểm và tại địa điểm mà họ cần
- Đảm bảo người tham gia nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng
- Nhu cầu văn hóa của người tham gia
- Sự hài lòng của người tham gia
- 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 người tham gia đang sử dụng

Mục tiêu của chương trình QI là cải thiện sức khỏe, sự an toàn và sự hài lòng của người tham gia. Có thể đạt được điều này thông qua nhiều hoạt động khác nhau. Một số mục tiêu Cải Thiện Chất Lượng của chúng tôi bao gồm như sau:

- Sức khỏe và chất lượng cuộc sống tốt cho tất cả người tham gia.
- Dịch vụ chăm sóc được cung cấp bởi nhà cung cấp của **PA Health & Wellness** đáp ứng các tiêu chuẩn chăm sóc được chấp nhận trong ngành.
- Các dịch vụ của người tham gia đáp ứng các tiêu chuẩn thực hiện được chấp nhận trong ngành.
- Nhắc nhở người tham gia về Chăm Sóc Phòng Ngừa hàng năm.
- Trải nghiệm của người tham gia sẽ đáp ứng kỳ vọng của PA Health & Wellness.
- Tuân thủ tất cả các luật và quy định của Tiểu bang và Liên bang
- Đánh giá chất lượng chăm sóc sức khỏe bằng cách xem xét một số biện pháp thực hiện nhất định.
- Sự hài lòng của người tham gia đáp ứng mục tiêu của PA Health & Wellness.

Nếu có câu hỏi về Chương trình QI và tiến độ của chúng tôi trong việc đạt mục tiêu, gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số 1-844-626-6813 hoặc TTY 711.

Chương trình QI cũng đánh giá các dịch vụ được cung cấp cho các người tham gia của chúng tôi. Chúng tôi có hướng dẫn thực hành lâm sàng đối với một số bệnh nhất định. Nếu quý vị muốn lấy bản sao của những hướng dẫn này hoặc cần thêm thông tin về chương trình, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-844-626-6813 (TTY 711)**.

Quý vị có thể yêu cầu cung cấp thông tin và/hoặc bản sao đầy đủ Tài Liệu Mô Tả Chương Trình QI của **PA Health & Wellness** bằng cách gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY 711)**.

Thông tin chi tiết khác cũng có trên trang web của chúng tôi tại:

**[www.PAHealthWellness.com](http://www.PAHealthWellness.com)**.

# **Phần 2 - Quyền và Trách Nhiệm**

## Quyền và Trách Nhiệm Của Người Tham Gia

**PA Health & Wellness** và mạng lưới các nhà cung cấp của công ty không phân biệt đối xử với người tham gia dựa trên chủng tộc, giới tính, tôn giáo, nguồn gốc dân tộc, khuyết tật, tuổi tác, khuynh hướng tình dục, bản dạng giới hoặc bất kỳ cơ sở nào khác bị luật pháp nghiêm cấm.

Là Người tham gia **PA Health & Wellness**, quý vị có các quyền lợi và trách nhiệm sau đây.

### Quyền Của Người Tham Gia

Quý vị có quyền:

1. Được nhân viên và các nhà cung cấp trong mạng lưới của **PA Health & Wellness** đối xử tôn trọng, công nhận phẩm giá và nhu cầu riêng tư của quý vị.
2. Nhận thông tin theo cách quý vị dễ hiểu và tìm trợ giúp khi cần.
3. Nhận thông tin mà quý vị có thể dễ dàng hiểu được về **PA Health & Wellness**, dịch vụ và các bác sĩ cũng như các nhà cung cấp khác điều trị cho quý vị.
4. Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới mà quý vị muốn điều trị cho quý vị.
5. Nhận dịch vụ cấp cứu khi quý vị cần từ bất kỳ nhà cung cấp nào mà không cần phê duyệt của **PA Health & Wellness**.
6. 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 và các xét nghiệm có thể tự thực hiện mà không có sự can thiệp từ bởi **PA Health & Wellness**.
7. 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.
8. Quyền thảo luận thẳng thắn về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho tình trạng của quý vị, bất kể chi phí và phạm vi phúc lợi.
9. Quyền thảo luận thẳng thắn về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho tình trạng của quý vị, bất kể chi phí và phạm vi phúc lợi.

10. Trao đổi bí mật với nhà cung cấp và bảo mật thông tin và hồ sơ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
11. Xem và nhận bản sao hồ sơ y tế và yêu cầu thay đổi hoặc chỉnh sửa hồ sơ của quý vị.
12. Yêu cầu ý kiến thứ hai.
13. Nộp đơn Than phiền nếu quý vị không đồng ý với quyết định của **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.
16. Yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng DHS.
17. Không bị ép buộc hoặc cô lập dưới mọi hình thức để ép quý vị phải làm gì đó, để kỷ luật quý vị, để giúp nhà cung cấp dễ dàng hơn hoặc để trừng phạt quý vị.
18. Nhận thông tin về các dịch vụ mà **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.
19. Thực hiện các quyền mà không ảnh hưởng tiêu cực đến cách thức DHS, **PA Health & Wellness** và các nhà cung cấp trong mạng lưới đối xử với quý vị.
20. Đề tạo chỉ thị trước. Xem Phần 6 trên trang **96** để biết thêm thông tin.
21. Đưa ra đề xuất về quyền lợi và trách nhiệm của Người Tham Gia **PA Health & Wellness**.

### Trách Nhiệm Của Người Tham Gia

Người tham gia cần làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và LTSS. **PA Health & Wellness** cần quý vị giúp đỡ để quý vị nhận được các dịch vụ và hỗ trợ cần thiết.

Sau đây là những việc quý vị nên làm:

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. ME
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 **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 **PA Health & Wellness** phê duyệt nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc quý vị có Medicare.
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

**PA Health & Wellness** phải bảo mật thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI). **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 để **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 **PA Health & Wellness**. Để nhận bản sao Thông Báo Về Quyền Riêng Tư của **PA Health & Wellness**, vui lòng gọi số **1-844-626-6813 (TTY 711)** hoặc truy cập [www.PAHealthWellness.com](http://www.PAHealthWellness.com).

## 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 **46** của Sổ Tay này.

Những người tham gia sau không cần phải trả khoản đồng thanh toán:

- Người Tham Gia đang mang thai (bao gồm giai đoạn sau sinh)
- Người tham gia sống tại một cơ sở chăm sóc dài hạn, bao gồm các Cơ Sở Chăm Sóc Trung Gian cho Người Khuyết Tật Trí Tuệ và Các Bệnh Liên Quan Khác hoặc tổ chức y tế khác

- Người tham gia sống tại viện chăm sóc cá nhân hoặc viện dưỡng lão
- Người tham gia đủ điều kiện được hưởng phúc lợi theo Chương Trình Phòng Ngừa và Điều Trị Ung Thư Cổ Tử Cung và Ung Thư Vú
- Người tham gia đang được chăm sóc cuối đời

Các dịch vụ sau không yêu cầu đồng thanh toán:

- 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
- Các dịch vụ cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà
- Dịch vụ cai thuốc lá
- Phần chuyên môn về chẩn đoán X-quang, y học hạt nhân, xạ trị và dịch vụ chẩn đoán y tế khi không thanh toán chung với phần kỹ thuật
- Dịch vụ nhập viện một phần đối với tâm thần
- Dịch vụ do giám đốc nhà tang lễ cung cấp
- Dịch vụ chạy thận
- Máu và chế phẩm máu
- Ôxy
- Vật tư túi hậu môn nhân tạo
- Cho thuê thiết bị y tế lâu bền
- Dịch vụ ngoại trú khi phí MA dưới \$2.00
- Cung cấp nhiều hơn một chuỗi xét nghiệm dị ứng cụ thể trong khoảng thời gian 24 giờ
- Dịch vụ quản lý hồ sơ có mục tiêu
- Dịch Vụ Nha Khoa Định Kỳ
- Xét Nghiệm & Sàng Lọc COVID và Tiêm Phòng COVID 19

### **Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Bị Tính Tiền Đồng Thanh Toán Và Tôi Không Đồng Ý?**

Nếu quý vị cho rằng nhà cung cấp đã tính sai số tiền đồng thanh toán hoặc tính tiền đồng thanh toán mà quý vị cho rằng quý vị không phải trả, quý vị có thể nộp đơn Khiếu nại với **PA Health & Wellness**. Vui lòng xem Phần 8, Khiếu nại, Than Phiền và Phiền Điều Trần Công Bằng để biết thông tin về cách nộp đơn Khiếu Nại hoặc gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

### **Thông Tin Thanh Toán**

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



**Wellness**, nhà cung cấp cũng không thể tính phí quý vị. Đây được gọi là hóa đơn chi phí chênh lệch và không được cho phép.

### **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 **PA Health & Wellness** và 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 **PA Health & Wellness** bao trả và 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 dịch vụ từ một nhà cung cấp không đăng ký Chương Trình Hỗ Trợ Y Tế.
- Quý vị không xin giấy giới thiệu từ PCP hoặc nhà cung cấp khác khi cần có giấy giới thiệu và 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.
- Yêu cầu ngoại lệ chương trình hoặc ngoại lệ giới hạn phúc lợi đã bị từ chối và nhà cung cấp đã thông báo trước về dịch vụ mà quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán.
- Quý vị đã nhận dịch vụ bằng cách đánh cắp danh tính hoặc khi sử dụng thẻ bảo hiểm y tế của người khác.
- Quý vị đang nhận dịch vụ tại viện dưỡng lão và cần phải thanh toán viện phí hàng tháng cho viện dưỡng lão đó. Đây được gọi là số tiền “bệnh nhân phải trả”.

### **Tôi Phải Làm Gì Nếu Nhận Được Hóa Đơn?**

Nếu quý vị nhận hóa đơn từ nhà cung cấp 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 Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**. Đội ngũ dịch vụ khách hàng có thể hỗ trợ quý vị ký hợp đồng với nhà cung cấp để xác định lý do tại sao quý vị nhận hóa đơn.

Nếu quý vị nhận hóa đơn từ một nhà cung cấp vì một trong những lý do 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**

Quý vị có thể có Medicare hoặc bảo hiểm y tế khác. Medicare hoặc bảo hiểm y tế khác của quý vị là bảo hiểm chính của quý vị. Bảo hiểm khác này được gọi là “trách nhiệm bên thứ ba” hay TPL. Việc có bảo hiểm khác không ảnh hưởng đến tính đủ điều kiện

được Hỗ Trợ Y Tế của quý vị. Trong hầu hết các trường hợp, Medicare hoặc bảo hiểm khác của quý vị sẽ thanh toán cho PCP hoặc nhà cung cấp khác trước khi **PA Health & Wellness** thanh toán. **PA Health & Wellness** chỉ có thể thanh toán cho số tiền mà Medicare hoặc bảo hiểm y tế khác của quý vị không thanh toán.

Quý vị phải thông báo cho cả CAO và bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY: 711** nếu quý vị có Medicare hoặc bảo hiểm y tế khác. Khi quý vị đến khám với một nhà cung cấp hoặc nhà thuốc, quý vị phải nói với nhà cung cấp hoặc nhà thuốc đó về tất cả các hình thức bảo hiểm y tế quý vị có và xuất trình cho nhà cung cấp hoặc nhà thuốc thẻ Medicare hoặc thẻ bảo hiểm, thẻ ACCESS hoặc EBT, cũng như thẻ ID **PA Health & Wellness** của quý vị. Điều này giúp đảm bảo hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị được thanh toán kịp thời và chính xác.

### Phối Hợp Phúc Lợi

Nếu quý vị có Medicare và dịch vụ hoặc dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần được Medicare bao trả, quý vị có thể được chăm sóc từ bất kỳ nhà cung cấp Medicare nào trong mạng lưới chương trình Medicare của quý vị. Nhà cung cấp đó không nhất thiết phải tham gia mạng lưới của **PA Health & Wellness** hay đăng ký Medicaid. Quý vị cũng không cần phải xin chấp thuận trước từ **PA Health & Wellness** hoặc giấy giới thiệu từ PCP Medicare để khám với bác sĩ chuyên khoa. **PA Health & Wellness** sẽ làm việc với Medicare để quyết định có nên thanh toán cho nhà cung cấp sau khi Medicare thanh toán trước hay không.

Nếu cần dịch vụ không được Medicare bao trả nhưng được **PA Health & Wellness** bao trả, quý vị phải nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp trong mạng lưới **PA Health & Wellness**. Tất cả các quy tắc của **PA Health & Wellness**, chẳng hạn như chấp thuận trước và giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa đều áp dụng cho các dịch vụ này.

Nếu quý vị không có Medicare nhưng có bảo hiểm y tế khác và quý vị cần một dịch vụ hoặc dịch vụ chăm sóc khác được bảo hiểm khác của quý vị bao trả, quý vị phải nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp nằm trong cả mạng lưới bảo hiểm khác của quý vị và mạng lưới của **PA Health & Wellness**. Quý vị cần tuân thủ các quy định của bảo hiểm khác và **PA Health & Wellness**, chẳng hạn như chấp thuận trước và giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa. **PA Health & Wellness** sẽ làm việc với bảo hiểm khác của quý vị để quyết định có cần thanh toán cho các dịch vụ sau khi bảo hiểm khác của quý vị thanh toán trước cho nhà cung cấp hay không.

Nếu cần dịch vụ không được bảo hiểm khác bao trả nhưng được **PA Health & Wellness** bao trả, quý vị phải nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp trong mạng lưới **PA Health & Wellness**. Tất cả các quy tắc của **PA Health & Wellness**, chẳng hạn như chấp thuận trước và giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa đều áp dụng cho các dịch vụ này.

## Chương Trình Hạn Chế/Giới Hạn Cho Người Nhận

Chương Trình Hạn Chế/Giới Hạn Cho Người Nhận yêu cầu một Người Tham Gia sử dụng các nhà cung cấp cụ thể nếu Người Tham Gia đã lạm dụng hoặc sử dụng quá mức các phúc lợi của thuốc theo toa hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ. **PA Health & Wellness** làm việc với DHS để quyết định có giới hạn bác sĩ, nhà thuốc, bệnh viện, nha sĩ hoặc nhà cung cấp khác cho Người tham gia hay không.

### Chương Trình Đây Hoạt Động Như Thế Nào?

**PA Health & Wellness** đánh giá các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc theo toa mà quý vị đã sử dụng. Nếu **PA Health & Wellness** phát hiện việc sử dụng quá mức hoặc lạm dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa, **PA Health & Wellness** yêu cầu DHS phê duyệt giới hạn các nhà cung cấp mà quý vị có thể sử dụng. Nếu DHS phê duyệt, **PA Health & Wellness** sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản giải thích về giới hạn này.

Quý vị có thể chọn nhà cung cấp hoặc **PA Health & Wellness** sẽ chọn cho quý vị. Nếu quý vị muốn một nhà cung cấp khác nhà cung cấp mà **PA Health & Wellness** đã chọn cho quý vị, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711**. Giới hạn này sẽ kéo dài 5 năm ngay cả khi quý vị thay đổi chương trình Community HealthChoices.

Nếu không đồng ý với quyết định giới hạn nhà cung cấp, quý vị có thể kháng cáo quyết định bằng cách yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng DHS, trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận thư thông báo với quý vị rằng **PA Health & Wellness** đã giới hạn nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

Quý vị phải ký vào **văn bản** yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng và gửi đến:

Department of Human Services  
Office of Administration  
Bureau of Program Integrity - DPPC  
Recipient Restriction Section  
P.O. Box 2675  
Harrisburg, Pennsylvania 17105-2675

Nếu có thắc mắc, vui lòng gọi (717) 772-4627

Nếu quý vị cần trợ giúp để yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY: 711** hoặc liên hệ với văn phòng hỗ trợ pháp lý tại địa phương của quý vị.

Nếu kháng cáo của quý vị được đóng dấu bưu điện trong vòng 10 ngày kể từ ngày **PA Health & Wellness** ra thông báo, các giới hạn sẽ không áp dụng cho đến khi có quyết định kháng cáo của quý vị. Nếu kháng cáo của quý vị được đóng dấu bưu điện hơn 10

ngày nhưng trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông báo, các giới hạn sẽ có hiệu lực cho đến khi có quyết định kháng cáo của quý vị. Cục Điều Tràn và Kháng Cáo sẽ thông báo bằng văn bản về ngày, thời gian và địa điểm diễn ra phiên điều trần của quý vị. Quý vị không thể nộp đơn Khiếu nại hoặc Than phiền thông qua **PA Health & Wellness** về quyết định giới hạn nhà cung cấp.

Sau 5 năm, **PA Health & Wellness** sẽ xem xét các dịch vụ của quý vị một lần nữa để quyết định có nên bỏ hoặc tiếp tục giới hạn hay không và sẽ gửi kết quả xem xét đến DHS. **PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết kết quả xem xét bằng văn bản.

## **Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng**

### **Làm Cách Nào Để Báo Cáo Hành Vi Gian Lận Hoặc Lạm Dụng Của Người Tham Gia?**

Nếu quý vị cho rằng ai đó đang sử dụng thẻ **PA Health & Wellness** của quý vị hoặc của Người Tham Gia 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 **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711** để cung cấp cho **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).

Các ví dụ khác về Gian Lận hoặc Lạm Dụng Của Người Tham Gia bao gồm, nhưng không giới hạn chỉ ở những Người Tham Gia nhận MA hoặc các phúc lợi công khác và:

- Không báo cáo thu nhập.
- Không báo cáo về của cải hoặc tài sản mà họ sở hữu.
- Không báo cáo số lượng nhân khẩu trong gia đình.
- Bán toa thuốc hoặc lượng thuốc được cấp.

### **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 **PA Health & Wellness** theo số **1-866-865-8664**. 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).

Các ví dụ khác về Gian Lận hoặc Lạm Dụng Của Nhà Cung Cấp bao gồm, nhưng không giới hạn chỉ ở những Người Tham Gia nhận MA hoặc các phúc lợi công khác và:

- Không thể hiện đúng dịch vụ/vật tư được cung cấp.
- Tính hóa đơn dựa trên thương hiệu của các loại thuốc gốc.
- Tính hóa đơn nhiều thời gian hoặc đơn vị dịch vụ hơn những gì được cung cấp.
- Tính hóa đơn tại một địa điểm dịch vụ khác với nơi cung cấp dịch vụ.
- Gửi thông tin sai lệch về yêu cầu bồi thường, chẳng hạn như ngày cung cấp dịch vụ, nhà cung cấp hoặc người kê toa dịch vụ.
- Tính hóa đơn nhiều hơn một lần cho một dịch vụ đã cung cấp.
- Tính hóa đơn cho các dịch vụ do các cá nhân không đủ trình độ cung cấp.
- Tính hóa đơn cho các vật phẩm đã qua sử dụng bằng giá chưa qua sử dụng.

### **Lạm Dụng, Bỏ Mặc và Bóc Lột Người tham gia**

Đối với các sự cố nghiêm trọng, bao gồm các sự cố liên quan đến hành vi bị tình nghi là lạm dụng, bỏ mặc, bóc lột hoặc bỏ rơi, **PA Health & Wellness** có trách nhiệm báo cáo sự cố lên Dịch Vụ Bảo Vệ Người Lớn (APS) hoặc theo Đạo Luật Bảo Vệ Người Cao Tuổi (OAPSA) nhưng sẽ không điều tra các sự việc này. Nhân viên và điều phối viên dịch vụ của **PA Health & Wellness** cần cung cấp thông tin và hợp tác với nhân viên APS và OAPSA đang tiến hành điều tra. Ngoài ra, CHC-MCO sẽ hợp tác đầy đủ với nhân viên APS và OAPSA theo quy trình điều phối của bất kỳ dịch vụ nào do CHC-MCO cung cấp. Sau khi được nhân viên APS và OAPSA thông báo về việc đóng hồ sơ trường hợp hoặc sau khi được OLTL thông báo, **PA Health & Wellness** sẽ tiếp tục chịu toàn bộ trách nhiệm đối với việc báo cáo và điều tra sau đó về sự cố nghiêm trọng này cho Người Tham gia đó.

Là một phần của chương trình quản lý chất lượng, **PA Health & Wellness** sẽ có phương pháp để xác định những Người Tham gia nào có thể có nguy cơ bị lạm dụng hoặc bỏ mặc và thực hiện các biện pháp nhằm giảm thiểu các rủi ro này trong khi vẫn cân bằng quyền lợi của Người Tham Gia để họ có thể sinh sống trong cộng đồng của họ hoặc nơi họ lựa chọn.

Cơ Quan có quyền xem xét bất kỳ báo cáo sự cố hoặc tài liệu nội bộ nào để tiến hành các cuộc điều tra riêng và yêu cầu **PA Health & Wellness** thực hiện hành động khắc phục thêm.

# **Phần - 3**

## **Dịch Vụ Sức Khỏe Thể Chất**

## Quản Lý Chăm Sóc

Tất cả người tham gia đều có Quản Lý Chăm Sóc. Người quản lý chăm sóc sẽ làm việc với quý vị, PCP, tất cả các nhà cung cấp khác và các bảo hiểm y tế khác quý vị có để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ mình cần. Người quản lý chăm sóc cũng có thể giúp kết nối quý vị với các chương trình khác của tiểu bang và địa phương hoặc chương trình Medicare của quý vị (nếu có).

Người quản lý chăm sóc cũng sẽ trợ giúp khi quý vị xuất viện hoặc rời các cơ sở y tế ngắn hạn khác để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ cần thiết khi về nhà. Các dịch vụ này có thể bao gồm khám bệnh hoặc trị liệu tại nhà. PA Health & Wellness muốn quý vị có thể trở về nhà sớm nhất có thể.

Chương trình Quản Lý Chăm Sóc tại PA Health & Wellness được cung cấp cho *tất cả người tham gia*, vì mọi người đều xứng đáng nhận được hỗ trợ trên hành trình sức khỏe của mình.

Ở đây, nhà chăm sóc quản lý sẽ làm việc với *quý vị*, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP), các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác của quý vị và kể cả các chương trình bảo hiểm y tế khác mà quý vị có thể có để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ và sự chăm sóc cần thiết. Chúng tôi muốn đảm bảo dịch vụ chăm sóc dành cho quý vị mang lại cảm giác gắn kết, phối hợp và tập trung vào những gì quan trọng nhất với quý vị.

Ngoài việc giúp quý vị định hướng dịch vụ chăm sóc y tế, người quản lý chăm sóc của quý vị còn có thể kết nối quý vị với các chương trình hữu ích của tiểu bang và địa phương, tài nguyên cộng đồng và chương trình Medicare (nếu có). Những dịch vụ hỗ trợ này được thiết kế để giúp cuộc sống của quý vị được dễ dàng hơn và giúp quý vị sống khỏe tại nhà cũng như trong cộng đồng của mình.

Nếu quý vị xuất viện hoặc một cơ sở y tế ngắn hạn nào khác, người quản lý chăm sóc của quý vị sẽ giúp lên kế hoạch chuyên tiếp thuận lợi về nhà. Điều này có thể bao gồm sắp xếp các chuyến thăm khám sức khỏe tại nhà, các dịch vụ trị liệu hoặc các hình thức chăm sóc khác để giúp quý vị hồi phục một cách thoải mái và an toàn.

Việc tham gia vào chương trình là tự nguyện và thành viên đủ điều kiện có thể chọn tham gia hoặc không tham gia bất cứ lúc nào. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP cho những chương trình này và không có khoản đồng thanh toán.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc cần trợ giúp, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

## Các Dịch Vụ Được Bao Trả

Bảng bên dưới liệt kê các dịch vụ được **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 hoặc cần giấy giới thiệu từ PCP hoặc yêu cầu sự chấp thuận trước của **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. Không áp dụng giới hạn nếu quý vị đang mang thai.

Nếu quý vị có Medicare, thì chương trình Medicare của quý vị là bên thanh toán chính cho hầu hết các dịch vụ. Vui lòng tham khảo chương trình Medicare của quý vị để biết thông tin về các dịch vụ được bao trả, giới hạn, đồng thanh toán và chấp thuận trước/giới thiệu cần có để được Medicare bao trả.

Dịch vụ		
Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Không Cần Sự Chấp Thuận Trước
Bác sĩ chuyên khoa	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Không Cần Sự Chấp Thuận Trước đối với Bác Sĩ Chuyên Khoa Trong Mạng Lưới
Chuyên Viên Điều Dưỡng Có Đăng Ký Được Chứng Nhận	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Không Cần Sự Chấp Thuận Trước
Trung Tâm Y Tế Được Chứng Nhận Liên Bang / Trung Tâm Y Tế Nông Thôn	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Không Cần Sự Chấp Thuận Trước
Phòng Khám Ngoại Trú Không Thuộc Bệnh Viện	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Phòng Khám Ngoại Trú Thuộc Bệnh Viện	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Dịch Vụ Điều Trị Bệnh Chân	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Dịch Vụ Nắn Xương Khớp	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ



<b>Dịch vụ</b>		
Dịch Vụ Kỹ Thuật Viên Đo Mắt	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Chăm Sóc Cuối Đời	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Chẩn đoán hình ảnh (ví dụ: X-quang, MRI, CT)	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Đơn Vị Thủ Thuật Ngoại Trú Ngắn Cửa Bệnh viện	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Trung Tâm Phẫu Thuật Ngoại Trú Không Lưu Trú	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Vận Chuyển Y Tế Không Cấp Cứu	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Dịch Vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số Dịch Vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình
Chạy Thận	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Dịch Vụ Cấp Cứu	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Không cần Sự Chấp Thuận Trước hoặc giấy giới thiệu

<b>Dịch vụ</b>		
Dịch Vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Dịch Vụ Xe Cứu Thương	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Chấp Thuận Trước có thể áp dụng cho một số dịch vụ (ở đây là dịch vụ Cứu Thương Đường Hàng Không)
Nằm Viện Điều Trị Nội Trú	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Nằm Viện Điều Trị Phục Hồi Nội Trú	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Chăm Sóc Thai Sản	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Thuốc Theo Toa	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không có khoản đồng thanh toán cho thuốc gốc theo toa Đồng thanh toán \$3 cho thuốc theo toa chính hiệu
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Truyền Dịch Dinh Dưỡng/Qua Dạ Dày	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Có thể áp dụng đồng thanh toán
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Dịch Vụ Cơ Sở Điều Dưỡng Ngắn Hạn	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Dịch Vụ Cơ Sở Điều Dưỡng Dài Hạn	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ

<b>Dịch vụ</b>		
Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà bao gồm Dịch Vụ Điều Dưỡng, Hỗ Trợ Và Trị Liệu	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Thiết Bị Y Tế Lâu Bền	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Có thể áp dụng đồng thanh toán
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Chân Tay Giả Và Dụng Cụ Chỉnh Hình	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Tròng Kính	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Gọng Kính	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Kính Áp Tròng	Giới hạn	Hàng năm
	Đồng thanh toán	Có thể áp dụng giới hạn
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Vật Tư Y Tế	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Có thể áp dụng đồng thanh toán
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Trị Liệu (Vật Lý, Cơ Năng, Âm Ngữ)	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Phòng xét nghiệm	Giới hạn	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ
Cai Thuốc Lá	Giới hạn	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0
	Sự Chấp Thuận Trước/Giấy Giới Thiệu	Có thể áp dụng Sự Chấp Thuận Trước cho một số dịch vụ

## Dịch Vụ Không Được Bao Trả

Có các dịch vụ sức khỏe thể chất mà **PA Health & Wellness** không bao trả. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về việc **PA Health & Wellness** có bao trả cho dịch vụ của quý vị hay không, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

Có thể chọn MCO để bao trả cho các thủ thuật, thuốc và thiết bị y tế thử nghiệm dựa trên nhu cầu cụ thể của quý vị. Chương trình MCO phải bao trả cho chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ đối với những Người Tham Gia vào các thử nghiệm lâm sàng đủ điều kiện.

## Ý Kiến Thứ Hai

Quý vị có quyền yêu cầu và được nghe ý kiến thứ hai nếu quý vị 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 **PA Health & Wellness** để lấy ý kiến thứ hai. Nếu không có bất kỳ nhà cung cấp nào khác trong mạng lưới **PA Health & Wellness**, thì **PA Health & Wellness** có thể giúp quý vị tìm hiểu nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới để cho ý kiến thứ hai.

## Sự Chấp Thuận Trước Là Gì?

Một số dịch vụ hoặc vật phẩm cần được **PA Health & Wellness** phê duyệt 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, **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 **PA Health & Wellness** phê duyệt 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, nhằm ngăn ngừa bệnh tật, bệnh lý, chấn thương 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 và khả năng của quý vị hoặc người cùng tuổi.
- Nếu quý vị nhận LTSS, chương trình này sẽ cung cấp cho quý vị phúc lợi sinh hoạt cộng đồng, cơ hội đạt được mục tiêu của quý vị và có thể sống và làm việc ở nơi quý vị muốn.

Nếu quý vị cần bất kỳ sự trợ giúp nào 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 Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY: 711**.

### **Cách Yêu Cầu Chấp Thuận Trước**

Liên hệ với PCP hoặc Điều Phối Viên Dịch Vụ để yêu cầu Chấp Thuận Trước khi cung cấp dịch vụ được yêu cầu.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ hơn quy trình xin chấp thuận trước, hãy trao đổi với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa hoặc gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** 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 Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** 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.

<b>Các dịch vụ yêu cầu Chấp Thuận Trước</b>
CHUYÊN KHOA PHẪU THUẬT RĂNG MIỆNG TẠI VĂN PHÒNG
CÁC KỸ THUẬT CẮT BỎ ĐỂ ĐIỀU TRỊ BARRETT THỰC QUẢN VÀ CÁC KHỐI U GAN NGUYÊN PHÁT VÀ DI CẢN
SINH HOẠT BAN NGÀY CỦA NGƯỜI LỚN
TẤT CẢ CÁC BÁC SĨ ĐIỀU TRỊ NGOÀI MẠNG LƯỚI (TRỪ DỊCH VỤ CẤP CỨU)
DỊCH VỤ GÂY MỀ
PHẪU THUẬT CHỮA TRỊ CHỨNG BÉO PHÌ
TƯ VẤN VỀ PHÚC LỢI
THUỐC CÓ NGUỒN GỐC SINH HỌC
PHẪU THUẬT TẠO HÌNH MÍ MẮT
NỘI SOI VIÊN NANG
ĐÁNH GIÁ SỰ NGHIỆP

DỊCH VỤ GIÚP VIỆC
DỊCH VỤ NẮN XƯƠNG KHỚP
THỬ NGHIỆM LÂM SÀNG
THIẾT BỊ CÂY ỐC TAI ĐIỆN TỬ
HÒA NHẬP VỚI CỘNG ĐỒNG
SVCS CHUYỂN TIẾP CỘNG ĐỒNG
THỦ THUẬT THẨM MỸ HOẶC THỦ THUẬT CÓ THỂ LÀ THẨM MỸ
GÂY TÊ NHA KHOA
LỌC MÁU
DME - KHÔNG CHÍNH HÃNG VỚI CHẨN ĐOÁN UNG THƯ VÚ
DME, DỤNG CỤ CHỈNH HÌNH & CHÂN TAY GIẢ
HỆ THỐNG ỨNG CỨU KHẨN CẤP VÀ LẮP ĐẶT
XE CỨU THƯƠNG KHẨN CẤP VÀ VẬN CHUYỂN KHÔNG KHẨN CẤP
PHÁT TRIỂN KỸ NĂNG NGHỀ NGHIỆP
TIÊM EPOGEN CHO ESRD (LỌC MÁU KHÔNG YÊU CẦU XÁC THỰC ĐỐI VỚI NHÀ CUNG CẤP TRONG MẠNG LƯỚI)
DỊCH VỤ THỬ NGHIỆM HOẶC NGHIÊN CỨU
KẾ HOẠCH HÓA GIA ĐÌNH
DỊCH VỤ QUẢN LÝ TÀI CHÍNH
DỊCH VỤ CẤP CỨU ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG CÓ ĐỊNH
THỦ THUẬT CHUYỂN GIỚI
XÉT NGHIỆM DI TRUYỀN
THIẾT BỊ TRỢ THÍNH
BỮA ĂN ĐƯỢC GIAO ĐẾN NHÀ
CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI NHÀ
LIỆU PHÁP TRUYỀN DỊCH TẠI NHÀ
ĐIỀU CHỈNH NHÀ Ở
DỊCH VỤ CHĂM SÓC CUỐI ĐỜI
ĐIỀU TRỊ OXY CAO ÁP
ĐIỀU TRỊ TĂNG TIẾT MỒ HÔI
DỊCH VỤ CHUYÊN MÔN NỘI TRÚ

VÔ SINH
CAN THIỆP QUẢN LÝ ĐAU
PHẪU THUẬT THAY KHỚP
PHÒNG XÉT NGHIỆM, HÓA CHẤT VÀ SVSC BỆNH HỌC
PHÒNG XÉT NGHIỆM, HÓA CHẤT VÀ SVSC BỆNH HỌC - YÊU CẦU XÁC THỰC CHO CÁC PHÒNG THÍ NGHIỆM ĐỘC LẬP NGOÀI MẠNG LƯỚI
PHẪU THUẬT GIẢM THỂ TÍCH PHỔI
THỦ THUẬT TẠO HÌNH VÚ
MÁY HÚT SỮA BẰNG ĐIỆN & BẰNG TAY - KHÔNG YÊU CẦU XÁC THỰC ĐỐI VỚI NHÀ CUNG CẤP
MÁY HÚT SỮA BẰNG ĐIỆN & BẰNG TAY (NHÀ CUNG CẤP NGOÀI MẠNG LƯỚI)
THỦ THUẬT MAZE - ĐIỀU TRỊ RUNG NHĨ
DME MISC VÀ O&P
SIÊU ÂM HỢI TỤ DƯỚI HƯỚNG DẪN CỦA MR (MRgFUS) ĐỂ ĐIỀU TRỊ U XƠ TỬ CUNG
THỦ THUẬT VẬT CƠ
VẬN CHUYỂN PHI Y TẾ
GIỮ GIƯỜNG TẠI CƠ SỞ ĐIỀU DƯỠNG
CHĂM SÓC ĐỜI SỐNG THƯỜNG NHẬT TẠI CƠ SỞ ĐIỀU DƯỠNG
TẠM NGỪNG ĐIỀU TRỊ TẠI CƠ SỞ ĐIỀU DƯỠNG
CƠ SỞ ĐIỀU DƯỠNG/DỊCH VỤ PHỤC HỒI CẤP TÍNH
QUAN SÁT
THỦ THUẬT TẠO HÌNH TAI
CƠ SỞ NGOÀI MẠNG LƯỚI (NGOẠI TRỪ CÁC DỊCH VỤ CẤP CỨU)
CĂNG DA BỤNG DƯỚI VÀ HÚT MỠ
DỊCH VỤ DO NGƯỜI THAM GIA ĐỊNH HƯỚNG
DỊCH VỤ PAS
DIỆT CÔN TRÙNG GÂY HẠI

XÉT NGHIỆM ĐỊNH LƯỢNG MA TÚY TRONG NƯỚC TIỂU TẮT CẢ CÁC ĐỊA ĐIỂM NGOẠI TRỪ CHĂM SÓC KHẨN CẤP, PHÒNG CẤP CỨU VÀ NỘI TRÚ
SVCS CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH
PHỤC HỒI CHỨC NĂNG TẠI NƠI CƯ TRÚ
DỊCH VỤ NGHỈ NGƠI
CHẨY MŨI/THỦ THUẬT CHỈNH HÌNH VÁCH NGĂN
ĐIỀU PHỐI DỊCH VỤ
NGHIÊN CỨU GIÁC NGỦ
NGHIÊN CỨU GIÁC NGỦ ĐƯỢC THỰC HIỆN TẠI NHÀ
VẬT TƯ VÀ THIẾT BỊ Y TẾ CHUYÊN DỤNG
XẠ TRỊ CHUYÊN BIỆT
PHẪU THUẬT CỘT SỐNG
HỒI PHỤC BAN NGÀY CÓ CẤU TRÚC
HỖ TRỢ CÔNG VIỆC
CHĂM SÓC TỪ XA VÀ CÔNG NGHỆ HỖ TRỢ
Y TẾ TỪ XA
ĐIỀU TRỊ VÀ TƯ VẤN SVCS
PHẪU THUẬT CẮT AMIĐAN/NAO VA
THẮT ĐỘNG MẠCH TỬ CUNG VỚI ỐNG THÔNG
ĐIỀU PHỐI DỊCH VỤ CHUYỂN TIẾP
CÂY GHÉP
DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHẨN CẤP & PHÒNG CẤP CỨU
PHẪU THUẬT CHỈNH HÌNH MÀN HẦU, LƯỠI GÀ, HỌNG/UPP
VẮC-XIN VÀ CÁCH DÙNG
THỦ THUẬT GIẢN TĨNH MẠCH
SỬA ĐỔI PHƯƠNG TIỆN
THỦ THUẬT MỞ TÂM THẮT, BỆNH CƠ TIM



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 dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc nào cần chấp thuận trước, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY: 711**.

### **Chấp Thuận Trước Cho Dịch Vụ Hoặc Vật Phẩm**

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

Nếu **PA Health & Wellness** không có đủ thông tin để quyết định yêu cầu, chúng tôi phải thông báo cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu rằng chúng tôi cần thêm thông tin để quyết định yêu cầu và cho nhà cung cấp thời hạn 14 ngày để cung cấp thêm thông tin. **PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi trong vòng 2 ngày làm việc sau khi **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 Được Bao Trữ**

**PA Health & Wellness** sẽ xem xét yêu cầu chấp thuận trước đối với thuốc trong vòng 24 giờ kể từ khi **PA Health & Wellness** nhận được yêu cầu. 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 sẽ 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 **PA Health & Wellness** chấp thuận trước càng sớm càng tốt.

### **Nếu Tôi Nhận Được Thông Báo Từ Chối Thì Sao?**

Nếu **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 một loại dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc đang dùng, **PA Health & Wellness** phải cho phép sử dụng dịch vụ, vật phẩm hoặc thuốc đó cho đến khi Khiếu Nại hoặc Than Phiền được giải quyết miễn là quý vị nộp đơn Khiếu Nại hoặc Than Phiền trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi nhận thông báo từ chối. Xem Phần 8, Khiếu Nại, Than Phiền và Phiên Điều Trần Công Bằng, bắt đầu từ trang **105** của Sổ Tay này để biết thông tin chi tiết về Khiếu Nại và Than Phiền.

## Mô Tả Dịch Vụ

### 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 **PA Health & Wellness** để nhận dịch vụ khẩn cấp 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

#### Các tình trạng y tế không khẩn cấp có thể cần chăm sóc khẩn cấp bao gồm:

- Đau họng
- Nôn
- Cảm lạnh hoặc cúm
- Đau lưng
- Đau tai
- Bầm tím, sưng hoặc vết cắt 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 của **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY: 711** 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

## Vận Chuyển Y Tế Cấp Cứu

**PA Health & Wellness** bao trả cho dịch vụ vận chuyển y tế khẩn cấp bằng xe cứu thương đối với tình trạng y tế khẩn cấp. Nếu quý vị cần xe cứu thương, gọi 911 hoặc nhà cung cấp xe cứu thương tại địa phương. Không gọi MATP (được mô tả ở trang 77 của Sổ Tay này) cho vận chuyển y tế cấp cứu.

## Chăm Sóc Khẩn Cấp

**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 **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813 hoặc TTY 711**. PCP hoặc đường dây nóng y tá 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 **PA Health & Wellness**. Không cần chấp thuận trước đối với các dịch vụ tại trung tâm Chăm Sóc Khẩn Cấp.

Một số ví dụ về các tình trạng y tế có thể cần chăm sóc khẩn cấp bao gồm:

- Nôn
- Ho và sốt
- Bong gân
- Phát ban
- Đau tai
- Tiêu chảy
- Đau họng
- Đau dạ dày

Để biết thông tin về vận chuyển y tế không cấp cứu, vui lòng xem mục Chương Trình Vận Chuyển Hỗ Trợ Y Tế (MATP) trên trang 77 của Sổ Tay này.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

## Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa

**PA Health & Wellness** bao trả cho hai lần khám và vệ sinh răng miệng định kỳ mỗi năm, cũng như tất cả các dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế, bao gồm chụp X-quang, trám răng, bọc răng sứ, nội nha, dịch vụ nha chu, trồng răng và nhổ răng thông qua các nhà sĩ thuộc mạng lưới PA Health & Wellness. Một số dịch vụ nha khoa có giới hạn và có thể yêu cầu chấp thuận trước hoặc Bệnh Nhân thuộc trường hợp ngoại lệ giới hạn phúc lợi (BLE) nha khoa có Medicare có thể sẽ có thêm bảo hiểm nha khoa chính.

Để tìm nha sĩ, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** (TTY: 711) hoặc truy cập <https://findaprovider.pahealthwellness.com>

- Ngoài các dịch vụ được Medicaid bao trả, người tham gia còn có thể yêu cầu bộ dụng cụ vệ sinh răng miệng bằng cách gọi cho bộ Phận Dịch Vụ Người Tham Gia.
- Người tham gia PA Health & Wellness có thể đủ điều kiện để được hưởng phúc lợi răng giả bổ sung ngoài phúc lợi răng giả tiêu chuẩn.

## Ngoại Lệ Giới Hạn Phúc Lợi Nha Khoa

Một số dịch vụ nha khoa chỉ được bao trả với Ngoại Lệ Giới Hạn Phúc Lợi (BLE). Nha sĩ của quý vị cũng có thể yêu cầu BLE nếu quý vị hoặc nha sĩ cho rằng quý vị cần nhiều dịch vụ nha khoa hơn giới hạn cho phép.

**PA Health & Wellness** sẽ phê duyệt BLE nếu:

- Quý vị mắc bệnh hoặc tình trạng sức khỏe nghiêm trọng hoặc mạn tính và quý vị có thể gặp nguy hiểm tính mạng nếu không được nhận dịch vụ bổ sung; HOẶC
- Quý vị mắc bệnh hoặc tình trạng sức khỏe nghiêm trọng hoặc mạn tính và sức khỏe của quý vị sẽ chuyển biến xấu nếu không được nhận dịch vụ bổ sung; HOẶC
- Quý vị sẽ cần điều trị tốn kém hơn nếu không được nhận dịch vụ theo yêu cầu; HOẶC
- Việc **PA Health & Wellness** từ chối ngoại lệ này là không tuân thủ luật pháp liên bang.

Dịch vụ nha khoa của quý vị cũng có thể được bao trả bởi BLE nếu quý vị gặp một trong các tình trạng bệnh/răng miệng cơ bản sau đây.

- Bệnh Tiểu Đường
- Bệnh Động Mạch Vành hoặc có yếu tố nguy cơ mắc bệnh này
- Ung Thư Vùng Mặt, Cổ và Cổ Họng (không bao gồm ung thư da tế bào đáy hoặc Sarcoma không xâm lấn ở giai đoạn 0 hoặc 1)
- Khuyết tật trí tuệ
- Thai kỳ hiện tại bao gồm cả giai đoạn sau sinh

Để yêu cầu BLE trước khi quý vị nhận dịch vụ, quý vị hoặc nha sĩ có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Nha Khoa Centene theo số 1-844-626-6813 hoặc TTY 711 hoặc gửi yêu cầu BLE đến:

PA Health & Wellness  
1700 Bent Creek Blvd.  
Ste. 200  
Mechanicsburg, PA 17050

Yêu cầu BLE phải bao gồm thông tin sau:

- Tên của quý vị
- Địa chỉ của quý vị
- Số điện thoại của quý vị
- Dịch vụ quý vị cần
- Lý do quý vị cần dịch vụ
- Tên nhà cung cấp
- Số điện thoại của nhà cung cấp

### **Khung Thời Gian Để Quyết Định Ngoại Lệ Giới Hạn Phúc Lợi**

Nếu nhà cung cấp của quý vị yêu cầu ngoại lệ trước khi quý vị nhận dịch vụ, **PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết BLE có được phê duyệt hay không trong vòng 21 ngày.

Nếu nha sĩ của quý vị yêu cầu ngoại lệ sau khi quý vị đã nhận dịch vụ, **PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết yêu cầu BLE có được phê duyệt hay không trong vòng 30 ngày kể từ ngày **PA Health & Wellness** nhận được yêu cầu.

Nếu quý vị không đồng ý hoặc không hài lòng với quyết định của **PA Health & Wellness**, quý vị có thể nộp đơn Khiếu nại hoặc Than phiền với **PA Health & Wellness**. Để biết thêm thông tin về quy trình Khiếu Nại và Than Phiền, vui lòng xem Phần 8 của Sổ Tay này về Khiếu Nại, Than Phiền và Phiên Điều Trần Công Bằng trên trang **105**.

### **Dịch Vụ Chăm Sóc Thị Lực**

**PA Health & Wellness** bao trả một số dịch vụ thị lực cho Người Tham Gia thông qua nhà cung cấp trong mạng lưới PA Health & Wellness.

**PA Health & Wellness** bao trả các dịch vụ sau đây cho Người tham gia từ 21 tuổi trở lên:

- Khám mắt toàn diện 6 tháng một lần (ngày thực hiện dịch vụ đến ngày thực hiện dịch vụ)
- Dịch vụ chăm sóc mắt cần thiết về mặt y tế do kỹ thuật viên đo mắt thực hiện
- Kính mắt cần thiết về mặt y tế với chẩn đoán bị thiếu thủy tinh thể đủ điều kiện cho hai cặp tròng kính tiêu chuẩn hoặc kính áp tròng mỗi năm và được bao trả cho bốn tròng kính mỗi năm.
- Bộ phận giả ở mắt giới hạn ở một người nhận mỗi 2 năm

Các dịch vụ bổ sung, bao gồm cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế (cần sự chấp thuận trước) cũng được cung cấp. Truy cập trang web **PA Health & Wellness** để tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thị lực trong khu vực/hạt của quý vị hoặc liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711** để được hỗ trợ.

### Phúc Lợi Nhà Thuốc

**PA Health & Wellness** bao trả các phúc lợi nhà thuốc bao gồm thuốc theo toa và thuốc không kê toa và vitamin với toa bác sĩ.

### Thuốc Theo Toa

Khi nhà cung cấp kê đơn thuốc, quý vị có thể mua toa thuốc tại bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của **PA Health & Wellness**. Quý vị sẽ cần mang theo thẻ ID **PA Health & Wellness** và có thể trả khoản đồng thanh toán. **PA Health & Wellness** sẽ thanh toán\* cho bất kỳ loại thuốc nào được liệt kê trên danh mục thuốc của **PA Health & Wellness** hoặc được ưu tiên trên Danh Sách Thuốc Ưu Tiên của Sở Dịch Vụ Nhân Sinh (DHS) và có thể thanh toán cho các loại thuốc khác nếu được 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, trong một số trường hợp, quý vị có thể được cấp lượng thuốc cho 90 ngày 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 **PA Health & Wellness** hoặc có bất kỳ câu hỏi nào khác, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

\*Một số loại thuốc có trong danh mục thuốc của **PA Health & Wellness** hoặc được ưu tiên trong Danh Sách Thuốc Ưu Tiên của Sở Dịch Vụ Nhân Sinh (DHS) có thể cần được chấp thuận trước.

Nếu quý vị nhận phúc lợi Medicare, thì chương trình Medicare chính là bên thanh toán chính cho thuốc của quý vị. Vui lòng tham khảo chương trình Medicare nếu quý vị có thắc mắc về việc thuốc theo toa có được bao trả hay không hoặc nếu có bất kỳ câu hỏi nào khác. Nếu thuốc không được Medicare bao trả, thuốc này có thể được **PA Health & Wellness** bao trả.

## Danh Sách Thuốc Ưu Tiên Toàn Tiểu Bang (PDL) và Danh Mục Thuốc Bổ Sung của PA Health & Wellness

**PA Health & Wellness** bao trả các loại thuốc được liệt kê trong Danh Sách Thuốc Ưu Tiên Toàn Tiểu Bang (PDL) và danh mục thuốc bổ sung của **PA Health & Wellness**. Đây là các loại thuốc mà PCP hoặc bác sĩ khác nên sử dụng khi quyết định loại thuốc quý vị nên dùng. Cả PDL Toàn Tiểu Bang và danh mục thuốc bổ sung của PA Health & Wellness đều bao trả thuốc chính hiệu lẫn thuốc gốc. Thuốc gốc chứa các thành phần hoạt tính tương tự thuốc chính hiệu. Một số loại thuốc có trong danh mục thuốc bổ sung của **PA Health & Wellness** hoặc được ưu tiên trong PDL Toàn Tiểu Bang có thể yêu cầu sự chấp thuận trước. Bất kỳ loại thuốc nào được bác sĩ kê đơn không nằm trong PDL Toàn Tiểu Bang hoặc danh mục thuốc bổ sung của **PA Health & Wellness** đều cần sự chấp thuận trước. PDL Toàn Tiểu Bang và danh mục thuốc bổ sung của **PA Health & Wellness** 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.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc để lấy bản sao PDL Toàn Tiểu Bang và danh mục thuốc bổ sung của **PA Health & Wellness**, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** hoặc truy cập trang web của **PA Health & Wellness** tại <https://www.pahealthwellness.com/members/ltss/benefits-services/pharmacy.html>

### Bồi Hoàn Tiền Thuốc

Đối với những người tham gia 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: <https://www.pahealthwellness.com/members/ltss/benefits-services/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

Ngoài ra có thể gửi mẫu đơn này qua fax theo số (844) 678-5767. Mẫu chưa điền đầy đủ sẽ bị hoãn xử lý. Có thể liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số (800) 413-7221. Chúng tôi dự kiến xử lý tất cả yêu cầu bồi hoàn trong vòng 30 ngày. Giữ một bản sao của tất cả các tài liệu đã gửi để làm hồ sơ lưu. Việc hoàn tiền không được đảm bảo; các yêu cầu bồi thường phải tuân theo các giới hạn, loại trừ và các điều khoản của PA Health & Wellness.

## Thuốc Đặc Trị

PDL Toàn Tiểu Bang và danh mục thuốc bổ sung của **PA Health & Wellness** có các thuốc được gọi là thuốc đặc trị. Đây là các loại thuốc được dùng để điều trị các bệnh phức tạp. Những loại thuốc này thường cần được bác sĩ xử lý chuyên biệt và theo dõi chặt chẽ. Kê đơn thuốc cho những loại thuốc này cần phải được chấp thuận trước. Quý vị có thể phải trả khoản đồng thanh toán cho thuốc của mình. Để xem Danh Sách Thuốc Ưu Tiên Toàn Tiểu Bang, danh mục thuốc bổ sung của **PA Health & Wellness**, danh sách đầy đủ các thuốc đặc trị và để biết thuốc của quý vị có được coi là thuốc đặc trị hay không, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** hoặc truy cập trang web của **PA Health & Wellness** tại <https://www.PAHealthWellness.com/Members/LTSS/Benefits-Services/Pharmacy.html>. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới **PA Health & Wellness**. Để biết danh sách nhà thuốc trong mạng lưới, vui lòng liên hệ bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** hoặc xem danh mục nhà cung cấp trên trang web của **PA Health & Wellness** tại <https://findaprovider.pahealthwellness.com/location>. Nếu có bất kỳ câu hỏi nào khác hoặc cần thêm thông tin, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

## Thuốc Không Kê Toa

**PA Health & Wellness** bao trả một số loại thuốc không kê toa khi quý vị được nhà cung cấp kê đơn. Quý vị sẽ cần mang theo thẻ ID **PA Health & Wellness** và có thể trả khoản đồng thanh toán. Sau đây là một số ví dụ về các thuốc không kê toa được bao trả có thể được bao trả:

- Thuốc xoang và dị ứng
- Acetaminophen hoặc aspirin
- Vitamin tổng hợp
- Thuốc ho
- Thuốc chống ợ nóng chẳng hạn các thuốc kháng acid trị tiêu chảy
- Thuốc chống đầy hơi
- Thuốc giãn phế quản
- Thuốc tránh thai
- Insulin và ống tiêm insulin
- 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 kê toa được bao trả bằng cách truy cập trang web của **PA Health & Wellness** tại **PAHealthWellness.com** hoặc gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711**.

### **Trợ Giúp Đăng Ký Medicare Part D**

Nếu quý vị có Medicare, **PA Health & Wellness** có thể giúp quý vị đăng ký Medicare Part D để giúp thanh toán cho thuốc theo toa. Một số chương trình Medicare Part D không có khoản đồng thanh toán cho thuốc theo toa. Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1- 844-626-6813 (TTY: 711) hoặc Chương Trình Đào Tạo Medicare và Thông Tin Chuyên Sâu Quyết Định Pennsylvania (PA MEDI) theo số 1-800-783-7067.**  
**Cai Thuốc Lá**

**Quý vị có muốn bỏ thuốc lá hay nicotine không? PA Health & Wellness mong muốn hỗ trợ quý vị cai thuốc!**

Nếu quý vị đã sẵn sàng bỏ hút thuốc, bất kể quý vị đã cố gắng bỏ hút thuốc bao nhiêu lần, chúng tôi luôn sẵn sàng giúp quý vị.

### **Thuốc**

**PA Health & Wellness** bao trả các loại thuốc sau đây để giúp quý vị bỏ hút thuốc.

<b><u>Thuốc</u></b>	<b><u>Cần Được Chấp Thuần Trước?</u></b>
Bupropion SR Dạng Vĩ	Không
Kẹo Dẻo Nicotine	Không
Viên Ngậm Nicotine	Không
Viên Ngậm Nicotine Mini	Không
Miếng Dán Nicotine	Không
Varenicline Dạng Vĩ	Không

Liên hệ với PCP để đặt hẹn để nhận toa thuốc cai thuốc lá.

### **Dịch Vụ Tư Vấn**

Tư vấn hỗ trợ cũng có thể giúp quý vị bỏ hút thuốc. **PA Health & Wellness** bao trả các dịch vụ tư vấn sau: **Dịch Vụ Tư Vấn Và Trị Liệu.**

## Điều Trị Sức Khỏe Hành Vi

Một số người có thể bị căng thẳng, lo lắng hoặc chán nản khi đang cố gắng cai thuốc lá. Người tham gia **PA Health & Wellness** đủ điều kiện nhận các dịch vụ để giải quyết các tác dụng phụ này, nhưng các dịch vụ này do BH-MCO của quý vị bao trả. Quý vị có thể tìm BH-MCO trong hạt và thông tin liên hệ trên trang **99** trong Sổ Tay này. Quý vị cũng có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** để được trợ giúp liên hệ với BH-MCO của quý vị.

### Tài Liệu Tham Khảo Về Cai Thuốc Lá Khác

**Đường Dây Trợ Giúp Cai Thuốc Lá Miễn Phí PA** là dịch vụ bảo mật, miễn phí qua điện thoại để giúp các cá nhân ở Pennsylvania cai các sản phẩm thuốc lá. Chương trình cung cấp tư vấn 1:1, tham gia liệu pháp thay thế nicotine nếu đủ điều kiện và hỗ trợ qua trang web/tin nhắn.

Điện thoại: **1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)**

Đăng ký trực tuyến & tài nguyên: [pa.quitlogix.org](http://pa.quitlogix.org)

**Hiệp Hội Ung Thư Hoa Kỳ (ACS)** ở Pennsylvania cung cấp dịch vụ hỗ trợ cai thuốc lá miễn phí thuộc các chương trình dành cho bệnh nhân thuộc ACS tại Pennsylvania. ACS có thể kết nối quý vị với các bác sĩ chuyên khoa có kinh nghiệm về cai thuốc lá hoặc sử dụng thuốc lá điện tử và hỗ trợ quý vị tìm kiếm tài nguyên và chương trình. Thông qua ACS, quý vị có thể truy cập Đường Dây Trợ Giúp Ung Thư 24/7 của họ để xem các câu hỏi về việc hút thuốc lá và cai thuốc lá.

Điện thoại: **1-800-227-2345** (luôn hoạt động)

Trực tuyến: <https://www.cancer.org/about-us/local/pennsylvania.html>

**Hiệp Hội Tim Mạch Hoa Kỳ** cung cấp hướng dẫn, công cụ và tờ thông tin để giúp mọi người bỏ hút thuốc lá, sử dụng thuốc lá điện tử hoặc sử dụng các sản phẩm thuốc lá và nicotine, như một phần trong chiến dịch “Cai Thuốc Lá” của họ. Tổ chức này cung cấp hướng dẫn từng bước và cung cấp các tờ thông tin cũng như tài nguyên có thể tải xuống về cách cai thuốc và giải thích tại sao cai thuốc lại cải thiện sức khỏe của quý vị.

Điện thoại: 1-800-242-8721

Trực tuyến: <https://www.heart.org/en/healthy-living/healthy-lifestyle/quit-smoking-tobacco>

**Hiệp Hội Phổi Hoa Kỳ** cung cấp chương trình **Freedom From Smoking®** (theo hình thức trực tiếp và trực tuyến), chương trình này được thiết kế nhằm trợ giúp cai mọi hình thức dùng thuốc lá, bao gồm cả thuốc lá điện tử. Quý vị có thể tìm thấy thông tin trực tuyến tại <https://www.lung.org/quit-smoking/join-freedom-from-smoking>. Hiệp hội cũng có Đường Dây Trợ Giúp Về Phổi miễn phí nếu có thắc mắc/cần hỗ trợ về cai thuốc, hút thuốc lá/thuốc lá điện tử, tình trạng phổi qua số: 1-800-LUNGUSA (1-800-586-4872) với các tùy chọn TTY.

Đừng quên là **PA Health & Wellness** luôn sẵn lòng giúp quý vị khỏe mạnh hơn bằng cách bỏ hút thuốc. Đừng chần chừ nữa! Vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** để chúng tôi có thể giúp quý vị bắt đầu.

## Kế Hoạch Hóa Gia Đình

**PA Health & Wellness** bao trả các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị không cần giấy giới thiệu của PCP để sử dụng dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Các dịch vụ này bao gồm thử thai, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục, vật tư ngừa thai, giáo dục và tư vấn kế hoạch hóa gia đình. Quý vị có thể khám với bất kỳ bác sĩ nào là nhà cung cấp Hồ Trọ Y Tế, kể cả bất kỳ nhà cung cấp ngoài mạng lưới nào có cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Không có khoản đồng thanh toán cho các dịch vụ này. Khi đi đến nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình không thuộc mạng lưới **PA Health & Wellness**, quý vị phải xuất trình thẻ ID **PA Health & Wellness** và thẻ Medicare (nếu có).

Để biết thêm thông tin về các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được bao trả hoặc để được trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

## Chăm Sóc Thai Sản

### Chăm Sóc Trong Thai Kỳ

Chăm sóc tiền sản là chăm sóc sức khỏe mà Người tham gia nhận được trong suốt thai kỳ và sinh nở từ nhà cung cấp chăm sóc thai sản, như bác sĩ sản khoa hoặc bác sĩ sản - phụ khoa (OB hoặc OB/GYN) hoặc y tá - hộ sinh hoặc điều dưỡng hành nghề có chứng nhận (CRNP). 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 **PA Health & Wellness**.
- Tự đến khám với OB hoặc OB/GYN, y tá - hộ sinh có chứng nhận hoặc CRNP 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 Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (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

- Nếu quý vị ở tam cá nguyệt đầu tiên, trong vòng 10 ngày làm việc sau khi **PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.
- Nếu quý vị ở tam cá nguyệt thứ hai, trong vòng 5 ngày làm việc sau khi **PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.
- Nếu quý vị ở tam cá nguyệt thứ ba, trong vòng 4 ngày làm việc sau khi **PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.
- Nếu quý vị có thai kỳ nguy cơ cao, trong vòng 24 giờ sau khi **PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.

Nếu quý vị cần cấp cứu, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất, gọi số 911, hoặc gọi cho nhà cung cấp xe cứu thương tại địa phương.

Điều quan trọng là quý vị phải khám với cùng một nhà cung cấp chăm sóc thai sản trong suốt thai kỳ và chăm sóc sau sinh. Họ sẽ theo dõi sức khỏe của quý vị và sức khỏe của bé đang phát triển một cách chặt chẽ. Đồng thời nên tiếp tục ở lại cùng chương trình Community HealthChoices trong suốt quá trình mang thai của quý vị.

**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 đăng ký **PA Health & Wellness**, quý vị có thể tiếp tục khám với nhà cung cấp đó ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới của **PA Health & Wellness**. Nhà cung cấp đó sẽ cần gọi cho **PA Health & Wellness** để được phê duyệt điều trị cho quý vị.

PA Health & Wellness sẽ bao trả dịch vụ hộ lý trợ sản đồng hành. PA Health & Wellness sẽ hợp đồng với Perinatal Doula đã được Hội Đồng Chứng Nhận Pennsylvania chứng nhận là Hộ Lý Trợ Sản Đồng Hành Có Chứng Nhận và được ghi danh là Nhà cung cấp Medicaid để cung cấp cho Người tham gia quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc chất lượng thông qua các chuyên gia y tế tham gia một cách kịp thời và không cần phải đi quá xa.

### **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 trong vòng 3 tuần sau khi sinh con để kiểm tra sức khỏe trừ khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản muốn khám cho quý vị sớm hơn.

Nên đặt lịch khám với PCP của bé khi bé được 3 đến 5 ngày tuổi, trừ khi bác sĩ muốn 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 Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

## Chương Trình Thai Sản PA Health & Wellness

**PA Health & Wellness** có một chương trình đặc biệt dành cho Người tham gia mang thai được gọi là Chương Trình Start Smart for Your Baby®. Chương Trình Start Smart for Your Baby® được thiết kế để hỗ trợ các bà mẹ trên từng chặng đường, từ khi mang thai cho đến suốt năm đầu đời của bé. Chương trình kết hợp quản lý chăm sóc, phối hợp chăm sóc sức khỏe và giáo dục để giúp các bà mẹ có thai kỳ khỏe mạnh hơn, giảm nguy cơ sinh non và bảo đảm cả mẹ và bé sẽ phát triển khỏe mạnh sau sinh.

Start Smart cung cấp hướng dẫn cá nhân hóa cho tất cả các bà mẹ mang thai, cung cấp lớp học tiền sản và nuôi dạy con cái, giúp họ cảm thấy tự tin và sẵn sàng. Đối với những bà mẹ có nguy cơ sức khỏe cao hơn hoặc biến chứng thai kỳ, người quản lý chăm sóc là y tá có kinh nghiệm sản khoa sẽ cung cấp hỗ trợ chuyên biệt, trực tiếp trong suốt thai kỳ, lúc sinh và giai đoạn sau sinh.

Khi trẻ sơ sinh cần được chăm sóc y tế nhiều hơn, như thời gian ở NICU, người quản lý chăm sóc là y tá có kinh nghiệm tiếp tục hỗ trợ người mẹ bằng cách điều phối việc chăm sóc bé trong suốt năm đầu tiên, đảm bảo quá trình chuyển tiếp về nhà suôn sẻ và sự an tâm cho gia đình.

Nhóm Thai Sản cũng bao gồm các bác sĩ tư vấn về biện pháp tốt nhất và giúp loại bỏ các rào cản đối với việc chăm sóc. Phối hợp chặt chẽ với nhóm quản lý chăm sóc, họ giúp xác định những người mẹ có thể cần hỗ trợ thêm và đảm bảo mỗi người mẹ đều được chăm sóc và quan tâm cần thiết trong giai đoạn quan trọng này.

Liên hệ với phòng quản lý chăm sóc PA Health & Wellness để đăng ký tham gia chương trình sản khoa.

## Thiết Bị Y Tế Lâu Bền và Vật Tư Y Tế

**PA Health & Wellness** bao trả Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (DME), bao gồm DME trợ năng tại nhà và vật tư y tế. DME là một vật dụng hoặc thiết bị y tế có thể được sử dụng nhiều lần trong nhà quý vị hoặc trong bất kỳ môi trường nào nơi diễn ra các hoạt động sinh hoạt bình thường và thường không được sử dụng trừ khi một người bị bệnh hoặc chấn thương. Vật tư y tế thường dùng một lần và được sử dụng cho mục đích y tế. Một vài vật dụng trong số này cần có chấp thuận trước và bác sĩ của quý vị phải yêu cầu. Nhà cung cấp DME phải nằm trong mạng lưới **PA Health & Wellness**. Quý vị có thể có khoản đồng thanh toán.

Ví dụ về DME bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Bình ôxy
- Xe lăn

- Nạng
- Khung tập đi
- Nẹp cố định
- Giường y tế đặc biệt

Ví dụ về DME trợ năng trong nhà bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Thang máy xe lăn
- Cầu thang nâng
- Thang máy trần
- Dốc kim loại ra vào nhà

Phúc lợi này bao gồm lắp đặt và sửa chữa cần thiết về mặt y tế cho DME trợ năng tại nhà được bao trả, không bao gồm các điều chỉnh trong nhà. Quý vị có thể đủ điều kiện để được điều chỉnh nhà ở nếu nhận LTSS.

Ví dụ về vật tư y tế bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Vật tư cho bệnh tiểu đường (như ống tiêm, que thử)
- Miếng gạc
- Băng gạc
- Vật tư cho bệnh tiểu tiện không tự chủ (chẳng hạn như tã người lớn, quần đùi, miếng lót)
- Bộ dụng cụ xét nghiệm Bệnh Lây Nhiễm Qua Đường Tình Dục

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về DME hoặc vật tư y tế, hoặc về danh sách nhà cung cấp trong mạng lưới, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

### **Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Viện Dưỡng Lão**

Viện dưỡng lão là cơ sở được cấp phép cung cấp dịch vụ điều dưỡng hoặc chăm sóc dài hạn. Những cơ sở này có các dịch vụ giúp đáp ứng nhu cầu y tế và phi y tế của cư dân. Dịch vụ chăm sóc tại viện dưỡng lão bao gồm điều dưỡng và phục hồi chức năng, hỗ trợ các nhiệm vụ như mặc quần áo, tắm rửa, sử dụng nhà tắm, ăn uống, giặt giũ hoặc các dịch vụ khác cần thiết thường xuyên như một phần của chương trình quản lý sức khỏe hoặc chăm sóc sức khỏe có kế hoạch. Viện dưỡng lão phải thuộc mạng lưới nhà cung cấp **PA Health & Wellness** thì quý vị mới được nhận dịch vụ. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại viện dưỡng lão trong hơn 30 ngày, xem trang **82** của sổ tay để biết thông tin về Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn.

## Dịch Vụ Ngoại Trú

**PA Health & Wellness** bao trả các dịch vụ ngoại trú như: vật lý trị liệu, trị liệu cơ năng và âm ngữ trị liệu cũng như chụp X-quang và xét nghiệm tại phòng xét nghiệm. PCP của quý vị sẽ sắp xếp cho những dịch vụ này với một trong những nhà cung cấp trong mạng lưới của **PA Health & Wellness**.

Dịch vụ ngoại trú của quý vị có thể yêu cầu Chấp Thuận Trước. Hãy gọi cho Nhà cung cấp hoặc Điều Phối Viên Dịch Vụ nếu dịch vụ có thể liên quan đến thẩm mỹ hoặc thử nghiệm.

Gọi **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711** và một trong các nhân viên đại diện của chúng tôi sẽ sẵn sàng hỗ trợ tìm nhà cung cấp trong mạng lưới gần quý vị.

## Các Dịch Vụ Bệnh Viện

**PA Health & Wellness** bao trả các dịch vụ bệnh viện nội trú và ngoại trú. Nếu quý vị cần sử dụng dịch vụ bệnh viện nội trú và không phải là trường hợp cấp cứu, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ sắp xếp để quý vị được nhập viện tại bệnh viện trong mạng lưới của **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 nội trú phải được **PA Health & Wellness** phê duyệt. Để tìm hiểu xem bệnh viện có nằm trong mạng lưới **PA Health & Wellness** hay không, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** hoặc kiểm tra danh mục nhà cung cấp trên trang web của **PA Health & Wellness** tại <https://findaprovider.pahealthwellness.com>

Nếu quý vị cần cấp cứu và nhập viện, quý vị hoặc 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 nằm trong mạng lưới của **PA Health & Wellness**, quý vị có thể được chuyển đến bệnh viện trong mạng lưới của **PA Health & Wellness**. Quý vị sẽ không được chuyển đến bệnh viện mới cho đến khi quý vị đủ ổn định để được chuyển đến bệnh viện mới.

Phải đặt hẹn khám với PCP của quý vị trong vòng 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 hoặc điều trị tại bệnh viện mà không cần nhập viện. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ bệnh viện ngoại trú.

Nếu quý vị có câu hỏi nào về dịch vụ bệnh viện, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

## Dịch Vụ Phòng Ngừa

**PA Health & Wellness** bao trả các dịch vụ phòng ngừa có thể giúp quý vị khỏe mạnh. Các dịch vụ phòng ngừa không chỉ là khám với PCP mỗi năm một lần để kiểm tra. Các dịch vụ này cũng bao gồm cả chủng ngừa (tiêm phòng), xét nghiệm trong phòng xét nghiệm và các kiểm tra hoặc sàng lọc khác để quý vị và PCP biết quý vị khỏe mạnh hay có bất kỳ vấn đề nào về sức khỏe. Đến gặp PCP để biết các dịch vụ phòng ngừa. Họ sẽ hướng dẫn chăm sóc sức khỏe của quý vị theo những khuyến nghị mới nhất về chăm sóc sức khỏe.

Người tham gia cũng có thể đến khám OB/GYN tham gia để làm xét nghiệm Pap hàng năm và khám vùng chậu, đồng thời được chỉ định chụp nhũ ảnh.

Các dịch vụ phòng ngừa sau đây có thể giúp quý vị kiếm được Phần thưởng My Health Pays®:

- Khám Tầm Soát Ung Thư Vú
- Khám Tầm Soát Ung Thư Đại Trục Tràng
- Khám Tầm Soát Ung Thư Cổ Tử Cung

Xem trang **74** để biết thêm thông tin về Phần thưởng My Health Pays.

## Khám Sức Khỏe Thể Chất

Quý vị nên khám sức khỏe với PCP ít nhất một lần mỗi năm. Điều này sẽ giúp PCP phát hiện bất kỳ vấn đề nào mà quý vị có thể không biết. PCP có thể yêu cầu xét nghiệm dựa trên bệnh sử, tuổi tác và giới tính của quý vị. PCP cũng sẽ kiểm tra xem quý vị có chủng ngừa đầy đủ và dịch vụ phòng ngừa để giúp duy trì sức khỏe.

Nếu không chắc chắn về việc quý vị có cập nhật nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình hay không, vui lòng gọi cho PCP hoặc bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**. Bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia cũng có thể giúp quý vị đặt lịch hẹn với PCP.

## Công Nghệ Y Tế Mới

**PA Health & Wellness** có thể bao trả cho các công nghệ y tế mới như thủ thuật và thiết bị nếu PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị yêu cầu. **PA Health & Wellness** muốn đảm bảo rằng các công nghệ y tế mới là an toàn, hiệu quả và phù hợp cho quý vị trước khi phê duyệt dịch vụ.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về công nghệ y tế mới, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia của **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.



## Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà

**PA Health & Wellness** bao trả dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà do cơ quan y tế tại nhà cung cấp. Chăm sóc sức khỏe tại nhà là dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại nhà quý vị, bao gồm các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn; hỗ trợ các hoạt động sinh hoạt hàng ngày như tắm rửa, mặc quần áo và ăn uống; và vật lý trị liệu, âm ngữ trị liệu và trị liệu cơ năng. Bác sĩ điều trị của quý vị phải yêu cầu chăm sóc sức khỏe tại nhà.

Không có giới hạn nào về số lần khám chăm sóc sức khỏe tại nhà mà quý vị có thể được nhận.

Quý vị nên liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** nếu quý vị đã được phê duyệt cho việc chăm sóc sức khỏe tại nhà và sự chăm sóc đó không được cung cấp như đã phê duyệt.

## Bệnh Mạn Tính/Quản Lý Bệnh

PA Health & Wellness cung cấp Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Bệnh Mạn Tính (CCMP) để giúp những người mắc bệnh mạn tính được hỗ trợ, nắm thông tin và quản lý sức khỏe.

Trọng tâm là giúp những người tham gia phòng ngừa biến chứng, luôn khỏe mạnh và cải thiện chất lượng cuộc sống tổng thể bằng các chiến lược đã được chứng minh, dựa trên bằng chứng và khuyến khích liên tục.

Chương trình áp dụng cho các bệnh lý như hen suyễn, tiểu đường và suy tim sung huyết, cùng các tình trạng khác. Mỗi chương trình đều thúc đẩy sự cộng tác, giáo dục và tự quản lý để người tham gia có thể đóng vai trò tích cực trong việc chăm sóc và tận hưởng kết quả sức khỏe tốt hơn.

Tình huống của mỗi cá nhân đều khác nhau. Đó là lý do tại sao PA Health & Wellness đánh giá mức độ nhu cầu và hỗ trợ của từng người tham gia, cung cấp trợ giúp chuyên sâu hơn cho những người mắc nhiều bệnh hoặc bệnh lý phức tạp. Việc tham gia vào chương trình là tự nguyện và thành viên đủ điều kiện có thể chọn tham gia hoặc không tham gia bất cứ lúc nào.

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP cho những chương trình này và không có khoản đồng thanh toán.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc cần trợ giúp, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

## Dịch Vụ Mở Rộng

### Nha Khoa Người Lớn

- Ngoài bảo hiểm Medicaid, Người tham gia còn có thể yêu cầu bộ dụng cụ vệ sinh răng miệng.
- Người tham gia có thể đủ điều kiện để được hưởng phúc lợi răng giả bổ sung ngoài phúc lợi răng giả tiêu chuẩn.

### Thi Lực Người Lớn

- Ngoài các dịch vụ được Medicaid bao trả, \$100 hàng năm cho mắt kính/kính áp tròng cho Người Tham Gia Đủ Điều Kiện Lâm Sàng Ở Cơ Sở Điều Dưỡng.

### Chương Trình Khám Sức Khỏe

- Sau thời gian nằm viện: Bữa ăn được giao đến nhà trong 14 ngày
- Sau thời gian nằm viện: Chăm sóc nghỉ ngơi 14 ngày
- Thư viện Khởi Đầu Thông Minh Cho Em Bé Và Sức Khỏe
- Trang tài liệu tham khảo Trực Tuyến Kết Nối Cộng Đồng PHW
- Mua thêm thuốc theo toa 90 ngày cho những người không tham gia Medicare
- Chương trình quản lý bệnh mạn tính Vital Care™
- Chương trình Pulsewrx™ Lifeline hỗ trợ đăng ký để nhận điện thoại thông minh miễn phí
- Chương trình hỗ trợ người chăm sóc HCBS

### Phúc Lợi Khác của Medicare

- Gói internet cơ bản cho người tham gia HCBS nếu có
- Thẻ My Health Pays™ dùng để mua các sản phẩm liên quan đến sức khỏe tại các cửa hàng bán lẻ
- Hỗ trợ cho người tham gia đang chờ xác định tính đủ điều kiện LTSS để giúp tiếp cận nguồn lực địa phương
- Phúc lợi chuyển tiếp giúp người tham gia đủ tiêu chuẩn rời cơ sở điều dưỡng để trở về nhà lên đến \$6500 để được hỗ trợ (cao hơn \$2500 so với giới hạn tiểu bang là \$4000)
- Maximizing Independence at Home (MIND at Home™) là một chương trình điều phối chăm sóc tại nhà cho những người mắc bệnh Alzheimer hoặc liên quan đến bệnh sa sút trí tuệ sống tại cộng đồng và người chăm sóc gia đình của họ (Dành cho Người tham gia LTSS ở những địa điểm nhất định).

Vui lòng gọi bộ Phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số 1-844-626-6813 hoặc TTY 711 để biết thêm thông tin về Dịch Vụ Mở Rộng.

### Phần thưởng My Health Pays®

Nhận phần thưởng khi chú ý sức khỏe! Nhận phần thưởng My Health Pays khi quý vị hoàn thành các hoạt động lành mạnh để bảo vệ sức khỏe của mình.

Sử dụng phần thưởng My Health Pays để giúp thanh toán cho:

- Tiện ích
- Vận Chuyển
- Viễn thông
- Dịch vụ chăm sóc trẻ em
- Giáo dục
- Thuê nhà
- Hoặc quý vị có thể sử dụng phần thưởng để mua sắm tại Walmart cho các vật dụng thường ngày\*\*

\*\*Không thể dùng thẻ này để mua các sản phẩm rượu bia, thuốc lá hoặc vũ khí.

Nhận phần thưởng bằng cách hoàn thành các hành vi lành mạnh sau đây:

- \$25 Để tầm soát ung thư vú hàng năm (mỗi năm, 50-74 tuổi)
- \$25 Để tầm soát ung thư đại trực tràng hàng năm (mỗi năm, 45-75 tuổi)
- \$25 Để kiểm tra cổ tử cung hàng năm (mỗi năm, 21-64 tuổi)
- \$30 Để khám mắt tiểu đường (mỗi năm, 18-75 tuổi)
- \$30 Để xét nghiệm HbA1c bệnh tiểu đường (mỗi năm, 18-75 tuổi)
- \$30 Đánh Giá Thận Do Bệnh Tiểu Đường. (một lần mỗi năm theo lịch, độ tuổi 18-85)

Phần thưởng My Health Pays được thêm vào thẻ phần thưởng của quý vị sau khi chúng tôi xử lý yêu cầu bồi thường bảo hiểm cho từng hoạt động quý vị hoàn thành. Nếu quý vị nhận được phần thưởng đầu tiên, Thẻ My Health Pays™ Visa® Prepaid sẽ được gửi cho quý vị qua đường bưu điện.

Thẻ My Health Pays Rewards Visa Prepaid do Ngân hàng Bancorp phát hành theo giấy phép của Visa U.S.A. Inc. The Bancorp Bank; Member FDIC. Không thể sử dụng thẻ ở mọi nơi chấp nhận thẻ ghi nợ Visa.

Để tìm hiểu thêm về phần thưởng My Health Pays, vui lòng truy cập <https://www.pahealthwellness.com/members/ltss/benefits-services/healthy-rewardsprogram.html>

# **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 **PA Health & Wellness** để cung cấp dịch vụ cho Người tham gia của **PA Health & Wellness**. Có thể có lúc quý vị cần sử dụng bác sĩ hoặc bệnh viện không thuộc mạng lưới **PA Health & Wellness**. Nếu điều này xảy ra, quý vị có thể yêu cầu PCP giúp đỡ. PCP có thể xin phép từ **PA Health & Wellness** để quý vị đi khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới. **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 **PA Health & Wellness** không thể cung cấp cho quý vị lựa chọn ít nhất 2 nhà cung cấp trong khu vực của quý vị, **PA Health & Wellness** sẽ bao trả các dịch vụ 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 PA Health & Wellness

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của **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 **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 Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** để giúp quý vị được chăm sóc thích hợp nhất.

**PA Health & Wellness** sẽ không thanh toán cho các dịch vụ 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 **PA Health & Wellness** bao trả. Dưới đây là một số dịch vụ có sẵn nhưng không được **PA Health & Wellness** bao trả. Nếu quý vị cần trợ giúp để nhận những dịch vụ này, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

## Vận Chuyển Y Tế Không Cấp Cứu

**PA Health & Wellness** không bao trả dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu (NEMT) cho hầu hết người tham gia Community HealthChoices. **PA Health & Wellness** có thể giúp quý vị sắp xếp phương tiện vận chuyển cho các cuộc hẹn dịch vụ được bao trả thông qua các chương trình cung cấp dịch vụ NEMT, chẳng hạn như MATP được mô tả trong phần sau. Để tìm hiểu loại dịch vụ vận chuyển quý vị có thể sử dụng, hãy truy cập trang web Find My Ride Apply của PennDOT tại [www.apply.findmyride.penndot.pa.gov](http://www.apply.findmyride.penndot.pa.gov).

Nếu quý vị có Chương Trình Medicare Advantage thì Chương Trình Medicare Advantage có thể cung cấp phúc lợi vận chuyển mà quý vị cũng có thể sử dụng cho các dịch vụ vận chuyển y tế và phi y tế. Quý vị nên sử dụng phúc lợi của chương trình Medicare Advantage y tế trước khi hưởng phúc lợi **PA Health & Wellness**.

**PA Health & Wellness** không bao trả dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu nếu:

- Quý vị sống tại viện dưỡng lão và cần đến bất kỳ buổi khám y tế nào hoặc trung tâm chăm sóc khẩn cấp hoặc nhà thuốc cho bất kỳ dịch vụ Hỗ Trợ Y Tế, DME hoặc thuốc nào
- Quý vị cần vận chuyển y tế chuyên dụng không cấp cứu cần thiết về mặt y tế, chẳng hạn như nếu quý vị cần sử dụng cang để đến buổi hẹn của mình

Nếu quý vị có câu hỏi nào về vận chuyển y tế không cấp cứu, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

### **Chương Trình Vận Chuyển Hỗ Trợ Y Tế (MATP)**

MATP cung cấp phương tiện vận chuyển không cấp cứu đến và trở về từ các nhà cung cấp dịch vụ y tế ghi danh MA đủ điều kiện và nhà thuốc mà quý vị chọn thường có sẵn và được những người dân khác trong cộng đồng của quý vị sử dụng. Dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. MATP tại hạt nơi quý vị sống sẽ xác định nhu cầu dịch vụ và cung cấp loại phương tiện vận chuyển phù hợp cho quý vị. Dịch vụ vận chuyển thường được cung cấp theo những cách sau:

- Ở những nơi có sẵn phương tiện giao thông công cộng như xe buýt, tàu điện ngầm hoặc xe lửa, MATP cung cấp token hoặc vé hoặc trả lại tiền vé phương tiện công cộng nếu quý vị sống trong phạm vi ¼ dặm tính từ một điểm dừng của tuyến cố định.
- Nếu quý vị hoặc ai đó có xe mà quý vị có thể dùng để đến cuộc hẹn, MATP có thể trả tiền cho mỗi dặm cộng với phí đậu xe và phí cầu đường có biên lai hợp lệ.
- Khi phương tiện giao thông công cộng không có sẵn hoặc không phù hợp với quý vị, MATP sẽ cung cấp các chuyến đi bằng phương tiện vận chuyển cho người khuyết tật, bao gồm xe van, xe van có thang nâng hoặc taxi. Thông thường, xe sẽ có nhiều hơn 1 khách với thời gian và địa điểm đón và trả khách khác nhau.

Nếu quý vị cần vận chuyển đến một buổi hẹn y tế hoặc đến nhà thuốc, hãy liên hệ với MATP tại địa phương để biết thêm thông tin, đăng ký dịch vụ hoặc yêu cầu chuyển xe. Vui lòng xem trang **12** của sổ tay này để biết danh sách đầy đủ thông tin liên hệ MATP của hạt.

Quý vị cũng có thể đăng ký MATP và các dịch vụ vận chuyển khác bằng cách truy cập trang web Find My Ride Apply của PennDOT tại [www.apply.findmyride.penndot.pa.gov](http://www.apply.findmyride.penndot.pa.gov). Nếu quý vị là Người tham gia tại Philadelphia, vui lòng liên hệ trực tiếp với MATP tại địa phương để yêu cầu chuyển xe.

MATP có thể xác nhận với **PA Health & Wellness** hoặc văn phòng bác sĩ rằng buổi khám sức khỏe mà quý vị cần phương tiện vận chuyển là dịch vụ được bao trả. **PA Health & Wellness** phối hợp với MATP để giúp quý vị sắp xếp vận chuyển. Quý vị cũng có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia để biết thêm thông tin theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

**PA Health & Wellness** chịu trách nhiệm đối với dịch vụ vận chuyển xe cứu thương cấp cứu và không cấp cứu. Đây có thể là trường hợp quý vị cần dùng cáng để đi khám bác sĩ hoặc lý do khác MATP không thể vận chuyển quý vị được. MATP có thể giới thiệu tới **PA Health & Wellness** để cung cấp chuyến xe trong những trường hợp như thế này. Nếu **PA Health & Wellness** cũng không thể sắp xếp chuyến xe như vậy, họ sẽ gửi giấy giới thiệu đến Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt của quý vị để được xem xét cho Trợ Cấp Vận Chuyển Y Tế (MTA). Vui lòng gọi người phụ trách hồ sơ để biết thêm thông tin về MTA.

### **Chương Trình 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](http://www.pawic.com)

### **Khủng Hoảng Bạo Lực Gia Đình và Phòng Ngừa**

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

Có nhiều dạng bạo lực gia đình khác nhau. 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
- Ngược đãi người già
- Bạo lực bạn tình trong đời về sau
- Ngược đãi bạn tình
- Bạo lực gia đình trong Cộng đồng LGBTQIA+

Có nhiều tên gọi khác nhau 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 bạn 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 Bảo Lực Gia Đình Quốc Gia

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

#### Liên Minh Chống Bảo 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 (tại Pennsylvania)

### **Khủng Hoảng Bảo Lực Tình Dục Và Cưỡng Hiếp**

Bạo lực tình dục bao gồm bất kỳ hình thức tiếp xúc tình dục không mong muốn, lời nói hoặc hành động có tính chất tình dục trái với ý muốn của một người. 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:

- Cưỡng hiếp
- Tấn công 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
- Ngược đãi trong các nghi lễ
- Bóc lột tình dục vì mục đích thương mại (ví dụ: mại dâm)
- Quấy rối tình dục
- Bất nạt chống đối LGBTQIA+
- 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 của bạo lực tình dục có thể có những phản ứng về thể chất, tinh thần hoặc cảm xúc sau khi trải qua điều này. Nạn nhân sau bạo lực tình dục có thể cảm thấy cô độc, sợ hãi, xấu hổ và sợ rằng không ai tin tưởng họ. Quá trình điều trị có thể mất nhiều thời gian, nhưng có thể chữa lành.

### **Nơi nhận trợ giúp:**

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 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 dưới để đến trung tâm trợ giúp về cưỡng hiếp địa phương của quý vị.

Pennsylvania Coalition to Advance Respect ([www.pcar.org/](http://www.pcar.org/))

Gọi số 1-800-656-4613 để liên hệ với ĐƯỜNG DÂY NÓNG QUỐC GIA về Tấn Công Tình Dục hoặc truy cập đường dẫn dưới đây để biết thêm các tài nguyên từ Rape, Abuse, and Incest National Network (RAINN) – Tổ chức chống bạo lực tình dục lớn nhất nước Mỹ ([rainn.org](http://rainn.org))

# **Phần 5 - Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn**

## Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn

**PA Health & Wellness** bao trả các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) cho người tham gia không thể thực hiện một số hoạt động sinh hoạt hàng ngày hoặc những người mắc bệnh mạn tính. LTSS bao gồm các dịch vụ trong cộng đồng và tại viện dưỡng lão. LTSS giúp quý vị sống ở nơi quý vị muốn, ví dụ như ở nhà hoặc ở nơi cư trú khác trong cộng đồng hoặc ở viện dưỡng lão. LTSS cũng hỗ trợ quý vị khi quý vị muốn làm việc.

Để được nhận LTSS, quý vị sẽ phải có “quyết định về tính đủ điều kiện lâm sàng” cho thấy quý vị cần loại dịch vụ được cung cấp trong viện dưỡng lão, ngay cả khi quý vị đang nhận hoặc có thể sử dụng dịch vụ tại nhà hoặc trong một cộng đồng khác. Đây được gọi là “Cơ sở điều dưỡng đủ điều kiện lâm sàng”, còn gọi là “NFCE”. Điều này có nghĩa là không phải ai cũng có thể nhận LTSS. Việc xác định tính đủ điều kiện lâm sàng được thực hiện bởi Cơ Quan Khu Vực về Người Cao Tuổi.

Nếu quý vị đang nhận hoặc sẽ được nhận LTSS, Điều Phối Viên Dịch Vụ **PA Health & Wellness** sẽ gặp quý vị để thảo luận về mọi nhu cầu của quý vị, bao gồm cả nơi quý vị sống hoặc muốn sống, nhu cầu sức khỏe thể chất và hành vi của quý vị và liệu quý vị có cần người chăm sóc hay hỗ trợ khác trong cộng đồng hay không. Đây được gọi là “đánh giá nhu cầu toàn diện”.

Trong quá trình đánh giá nhu cầu toàn diện, quý vị sẽ được chọn một điều phối viên dịch vụ, là người sẽ làm việc với quý vị để tạo kế hoạch phục vụ tập trung vào cá nhân (PCSP), bao gồm tất cả các dịch vụ quý vị cần, bất kể **PA Health & Wellness** có bao trả các dịch vụ đó hay không.

Điều Phối Dịch Vụ, đánh giá nhu cầu toàn diện và quy trình lập kế hoạch tập trung vào cá nhân được giải thích chi tiết hơn dưới đây.

### Điều Phối Dịch Vụ

Nếu quý vị đủ điều kiện cho LTSS, điều phối viên dịch vụ sẽ giúp quý vị có được tất cả các LTSS mà quý vị cần. **PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị lựa chọn các điều phối viên dịch vụ có sẵn được tuyển dụng bởi hoặc ký hợp đồng với PA Health & Wellness để chọn. PA Health & Wellness sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về các điều phối viên dịch vụ trong phạm vi bảo hiểm của chúng tôi, bao gồm mô tả ngắn gọn mọi kỹ năng chuyên môn và kinh nghiệm làm việc. Nếu được yêu cầu, quý vị sẽ được phép trao đổi với các điều phối viên dịch vụ trong quá trình lựa chọn. Điều phối viên dịch vụ sẽ làm việc với quý vị để tạo một PCSP và đảm bảo PCSP của quý vị được cập nhật, đồng thời quý vị sẽ nhận được tất cả các dịch vụ và hỗ trợ được liệt kê trong PCSP của mình.

Quý vị nên liên hệ với điều phối viên dịch vụ trong những tình huống sau:

- Nếu quý vị không hiểu PCSP của mình. Quý vị nên biết và có thể hiểu các dịch vụ cũng như hỗ trợ quý vị sẽ nhận được cũng như các nhà cung cấp sẽ hỗ trợ quý vị.
- Nếu quý vị muốn thay đổi PCSP của mình.
- Nếu quý vị đang gặp vấn đề với bất kỳ dịch vụ, hỗ trợ hoặc nhà cung cấp nào của quý vị.

Điều phối viên dịch vụ sẽ giúp quý vị nhận LTSS và các dịch vụ y tế, xã hội, nhà ở và giáo dục được bao trả và không được bao trả, và các dịch vụ giáo dục và hỗ trợ được liệt kê trong PCSP của quý vị. Điều phối viên dịch vụ sẽ:

- Theo dõi các dịch vụ và hỗ trợ của quý vị.
- Cho quý vị biết về:
  - Các đánh giá cần thiết
  - Quy trình PCSP
  - LTSS được cung cấp
  - Dịch vụ thay thế, bao gồm hướng dẫn cho người tham gia
  - Quyền của quý vị, bao gồm quyền nộp đơn Khiếu nại, Than phiền và Phiên Điều Trần Công Bằng
  - Trách nhiệm của quý vị trong Community HealthChoices
  - Vai trò của những người làm việc với Community HealthChoices
- Trợ giúp Khiếu nại, Than phiền và Phiên Điều Trần Công Bằng nếu quý vị cần và yêu cầu trợ giúp.
- Lưu giữ hồ sơ sở thích, điểm mạnh và mục tiêu của quý vị cho PCSP.
- Đánh giá lại nhu cầu của quý vị hàng năm hoặc thường xuyên hơn nếu cần.
- Giúp quý vị và đội ngũ lập kế hoạch tập trung vào cá nhân để chọn nhà cung cấp.
- Nhắc quý vị làm những việc cần thiết để duy trì tính đủ điều kiện cho Community HealthChoices và LTSS.
- Tìm kiếm các dịch vụ bên ngoài Chương trình Community HealthChoices để đáp ứng nhu cầu của quý vị, bao gồm thông qua Medicare hoặc các công ty bảo hiểm y tế khác và các nguồn lực cộng đồng khác.

Nếu quý vị chuyển đến nhà mới, điều phối viên dịch vụ sẽ đảm bảo quý vị nhận hoặc giữ lại dịch vụ và hỗ trợ quý vị cần để di chuyển đến nhà mới. Điều này bao gồm trợ giúp để nhận và giữ lại nhà ở, các hoạt động giúp quý vị độc lập và giúp đỡ trong việc sử dụng nguồn lực cộng đồng để quý vị có thể ở lại trong cộng đồng.

Nếu quý vị muốn một điều phối dịch vụ khác, vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số 1-844-626-6813 hoặc TTY 711.

## Đánh Giá Nhu Cầu Toàn Diện

Đánh giá nhu cầu toàn diện là bước đầu tiên để xác định dịch vụ mà quý vị cần. Điều quan trọng là quý vị phải làm việc với **PA Health & Wellness** để tiến hành đánh giá càng sớm càng tốt. Đánh giá nhu cầu toàn diện của quý vị bao gồm đánh giá sức khỏe thể chất, sức khỏe hành vi, LTSS, người chăm sóc và các nhu cầu khác. Đánh giá cũng sẽ bao gồm trao đổi về sở thích, mục tiêu, nhà ở và những hỗ trợ không chính thức của quý vị. Bảng bên dưới cho biết thời điểm thực hiện đánh giá, tùy thuộc vào tình huống của quý vị.

Tình huống	Khung Thời Gian Cho Đánh Giá PA Health & Wellness
Quý vị là NFCE nhưng không nhận LTSS khi bắt đầu với <b>PA Health &amp; Wellness</b>	Trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày bắt đầu
Quý vị đã có một PCSP và đang nhận LTSS	Trong vòng 5 ngày làm việc sau khi xác định lại tính đủ điều kiện lâm sàng
Quý vị hoặc người được chỉ định hoặc thành viên gia đình yêu cầu đánh giá	Trong vòng 15 ngày kể từ khi yêu cầu
Lần đánh giá nhu cầu toàn diện gần đây nhất của quý vị cách đây 12 tháng trở lên	Tất cả người tham gia nhận LTSS phải được đánh giá nhu cầu toàn diện hàng năm
Quý vị có sự kiện kích hoạt (được mô tả bên dưới)	Trong vòng 14 ngày kể từ khi diễn ra sự kiện kích hoạt hoặc sớm hơn dựa trên tình trạng sức khỏe và nhu cầu của Người tham gia

Nếu quý vị đang nhận LTSS và có một trong các sự kiện kích hoạt sau đây, vui lòng gọi cho điều phối viên dịch vụ để được chỉ định hoàn thành đánh giá lại càng sớm càng tốt.

- Nhập viện, chuyển từ cơ sở chăm sóc sức khỏe này sang cơ sở khác (ví dụ: từ bệnh viện đến viện dưỡng lão) hoặc xuất viện.
- Thay đổi về khả năng chăm sóc bản thân của quý vị.
- Thay đổi về người chăm sóc của quý vị hoặc những người hỗ trợ không chính thức khác có thể thay đổi nhu cầu dịch vụ của quý vị.
- Thay đổi trong nhà quý vị có thể thay đổi nhu cầu dịch vụ của quý vị.
- Thay đổi vĩnh viễn về sức khỏe của quý vị có thể làm thay đổi nhu cầu dịch vụ của quý vị.
- Quý vị hoặc người nào đó yêu cầu thay quý vị hoặc người chăm sóc, nhà cung cấp hoặc DHS.

Sự kiện kích hoạt còn được gọi là sự cố nghiêm trọng. Đây là những vấn đề nghiêm trọng xảy ra và có thể gây hại đến sức khỏe hoặc sự an toàn của một người. Một số ví dụ bao gồm:

- Tử vong
- Đến phòng cấp cứu

- Bị đưa vào bệnh viện một cách bất ngờ
- Lạm dụng (ai đó cố tình làm quý vị bị đau)
- Bỏ bê (không được quan tâm chăm sóc đúng mức)
- Khai thác (ai đó lợi dụng quý vị)
- Một nhà cung cấp hoặc nhân viên làm điều gì đó sai
- Tạm nghỉ hoặc dừng cung cấp dịch vụ quý vị cần
- Thương tích nghiêm trọng

Nếu có bất kỳ điều nào trong số này xảy ra, quý vị hoặc ai đó mà quý vị tin tưởng nên thông báo cho Điều Phối Viên Dịch Vụ càng sớm càng tốt. Họ có thể kiểm tra để đảm bảo quý vị không sao, giúp khắc phục mọi vấn đề, cung cấp hỗ trợ hoặc dịch vụ phù hợp và bảo vệ quyền của quý vị.

### Tại Sao Cần Phải Báo Cáo

- Báo cáo sự kiện kích hoạt hoặc sự cố nghiêm trọng giúp đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc và hỗ trợ cần thiết. Đồng thời giúp đảm bảo an toàn cho quý vị và bảo vệ quyền lợi.
- Nếu quý vị không chắc liệu vấn đề có được xem là sự kiện kích hoạt hay sự cố nghiêm trọng không, hãy hỏi Điều Phối Viên Dịch Vụ. Kiểm tra kỹ càng vẫn tốt hơn là bỏ sót điều quan trọng.

Nếu quý vị không nhận LTSS nhưng cho rằng quý vị có thể đủ điều kiện, quý vị có thể yêu cầu **PA Health & Wellness** để được đánh giá nhu cầu toàn diện. Sau khi hoàn tất đánh giá nhu cầu toàn diện, nếu kết quả đánh giá của quý vị cho thấy quý vị cần LTSS, **PA Health & Wellness** sẽ giới thiệu quý vị đến DHS để có quyết định về tính đủ điều kiện lâm sàng nhằm xem quý vị có phải là NFCE hay không. **PA Health & Wellness** không xác định tính đủ điều kiện lâm sàng của quý vị đối với LTSS nhưng sẽ giúp quý vị hiểu được quy trình này.

### Lập Kế Hoạch Tập Trung Vào Cá Nhân

Sau khi đánh giá nhu cầu toàn diện của quý vị, điều phối viên dịch vụ sẽ làm việc với quý vị để tạo một PCSP. Với sự hỗ trợ từ điều phối viên dịch vụ, quý vị sẽ chủ động tạo PCSP của mình.

Dưới đây là thông tin quan trọng để quý vị biết về PCSP của mình:

- Quý vị sẽ tạo PCSP với sự trợ giúp từ điều phối viên dịch vụ và bất kỳ ai quý vị muốn, chẳng hạn như thành viên gia đình hoặc những người hỗ trợ không chính thức khác.
- Quý vị sẽ hoàn tất PCSP với điều phối viên dịch vụ trong vòng 30 ngày kể từ ngày đánh giá hoặc đánh giá lại các nhu cầu toàn diện.

- Quý vị và điều phối viên dịch vụ sẽ tạo PCSP dựa trên đánh giá nhu cầu toàn diện, xác định tính đủ điều kiện lâm sàng và các dịch vụ mà **PA Health & Wellness** bao trả nhằm đáp ứng nhu cầu chưa được đáp ứng của quý vị.
- PCSP của quý vị sẽ đưa vào thông tin về giấy giới thiệu cần thiết để quý vị được nhận dịch vụ và hỗ trợ.
- Điều phối viên dịch vụ của quý vị sẽ xem xét cả dịch vụ trong mạng lưới và ngoài mạng lưới để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của quý vị khi quý vị muốn đáp ứng nhu cầu của mình.

PCSP của quý vị sẽ giải quyết các nhu cầu về thể chất, hành vi và LTSS, thể mạnh, sở thích của quý vị, và mục tiêu, và những gì quý vị hy vọng dịch vụ sẽ mang lại cho quý vị. Điều này sẽ bao gồm các thông tin sau:

- Tình trạng sức khỏe của quý vị, thuốc đang dùng và số lượng tất cả các dịch vụ được cho phép, bao gồm cả khoảng thời gian được cho phép.
- Nhà cung cấp quý vị đã chọn để cung cấp dịch vụ và hỗ trợ quý vị cần và muốn.
- Nơi quý vị sống hoặc muốn sống và nhận LTSS (có thể là nhà của quý vị, nơi cư trú khác trong cộng đồng hoặc viện dưỡng lão). **PA Health & Wellness** hỗ trợ quý vị sống độc lập nhất có thể và hòa nhập cộng đồng càng nhiều càng tốt khi quý vị muốn.
- Các yếu tố rủi ro có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị và cách giảm rủi ro như vậy, bao gồm có chương trình dự phòng để chăm sóc nếu cần.
- Nhu cầu và kế hoạch của quý vị để được nhận nguồn lực cộng đồng, dịch vụ không được bao trả và sự hỗ trợ khác, bao gồm mọi điều chỉnh hợp lý.
- Sự hỗ trợ quý vị cần để làm những việc quý vị thích trong thời gian rảnh rỗi, bao gồm sở thích và hoạt động cộng đồng.
- **PA Health & Wellness** sẽ làm việc với các công ty bảo hiểm y tế khác hoặc hỗ trợ quý vị như Medicare, bảo hiểm cựu chiến binh và BH-MCO.

Khi quý vị hoàn tất tạo PCSP, quý vị và điều phối viên dịch vụ sẽ ký tên, và điều phối viên dịch vụ sẽ cung cấp cho quý vị bản sao để lưu hồ sơ. **PA Health & Wellness** sẽ thông báo cho các nhà cung cấp LTSS trong PCSP của quý vị rằng họ được phê duyệt để cung cấp dịch vụ và hỗ trợ trong PCSP cũng như số lượng và loại hình dịch vụ mà họ nên cung cấp. Các nhà cung cấp không thể cung cấp dịch vụ LTSS trong PCSP cho đến khi họ được **PA Health & Wellness** phê duyệt.

Điều phối viên dịch vụ phải trao đổi với quý vị về LTSS ít nhất 3 tháng một lần bằng điện thoại hoặc trực tiếp để đảm bảo rằng quý vị đang nhận LTSS và LTSS đang đáp ứng nhu cầu của quý vị. Ít nhất 2 trong số những lần gặp này phải là gặp trực tiếp mỗi năm.

## Lập Kế Hoạch Tập Trung Vào Cá Nhân

Để hỗ trợ quy trình lập kế hoạch tập trung vào cá nhân, điều phối viên dịch vụ của quý vị sẽ giúp quý vị xác định những người quan trọng cần tham gia Nhóm Lập Kế Hoạch Tập Trung Vào Cá Nhân (PCPT) của quý vị. Các thành viên của PCPT có thể bao gồm bạn bè, gia đình, nhà cung cấp dịch vụ y tế, nhà cung cấp HCBS hoặc bất kỳ ai khác mà quý vị muốn tham gia vào việc lập kế hoạch dịch vụ. Điều phối viên dịch vụ sẽ làm việc với quý vị và các thành viên PCPT để đảm bảo đáp ứng nhu cầu của quý vị.

## Mô Tả Dịch Vụ

### Dịch Vụ Tại Nhà Và Cộng Đồng

Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (HCBS) là dịch vụ và hỗ trợ được cung cấp tại nhà và cộng đồng của quý vị. HCBS giúp người cao tuổi và người khuyết tật sống độc lập và ở lại nhà họ. Các dịch vụ bao gồm hỗ trợ hoạt động sinh hoạt hàng ngày hay ADL (ví dụ: ăn uống và tắm rửa) và hoạt động cụ thể trong sinh hoạt hàng ngày hay IADL (ví dụ: chuẩn bị bữa ăn và mua sắm đồ tạp hóa).

**PA Health & Wellness** bao trả các HCBS sau:

- Dịch Vụ Sinh Hoạt Hàng Ngày Cho Người Lớn – Các dịch vụ trong ngày ở một trung tâm cộng đồng để giúp đỡ cho các nhu cầu chăm sóc cá nhân, xã hội, dinh dưỡng và trị liệu, 4 giờ trở lên trong một ngày theo lịch định kỳ trong một hoặc nhiều ngày mỗi tuần.
- Công Nghệ Hỗ Trợ – Một vật dụng, một bộ phận của thiết bị hoặc một hệ thống sản phẩm để tăng hoặc duy trì khả năng giao tiếp hoặc làm mọi việc cho bản thân quý vị nhiều nhất có thể.
- Trị Liệu Hành Vi – Dịch vụ đánh giá người tham gia, phát triển kế hoạch điều trị/hỗ trợ tại nhà, đào tạo nhân viên/thành viên gia đình và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật để thực hiện kế hoạch và giám sát người tham gia thực hiện kế hoạch.
- Tư Vấn Phúc Lợi – Tư vấn về việc có được công việc hay không sẽ giúp quý vị nâng cao khả năng hỗ trợ bản thân và/hoặc có phúc lợi tài chính rành.
- Đánh Giá Sự Nghiệp – Đánh giá sở thích và điểm mạnh của quý vị để xác định các lựa chọn sự nghiệp tiềm năng.
- Dịch Vụ Dọn Dẹp Nhà Cửa - Việc nhà nặng nhọc, tốn sức, nhưng cần thiết để duy trì chức năng sử dụng của ngôi nhà hoặc để giữ cho không gian sống sạch sẽ, vệ sinh và an toàn, đặc biệt khi nhà bừa bộn hoặc dơ gây khó khăn trong sinh hoạt, làm giảm hiệu quả phục vụ, hoặc làm tăng nguy cơ tai nạn từ môi trường, như té ngã hoặc bỏng.



- Dịch Vụ Liệu Pháp Phục Hồi Nhận Thức - Dịch vụ cho người tham gia bị tổn thương não bao gồm tư vấn với chuyên gia trị liệu, tư vấn liên tục và huấn luyện hoặc chăm sóc tập trung giúp người tham gia hoạt động trong các tình huống thực tế.
- Hòa Nhập Với Cộng Đồng – Các dịch vụ ngắn hạn để cải thiện khả năng tự trợ giúp, giao tiếp, giao tiếp xã hội và các kỹ năng khác cần thiết để sống trong cộng đồng, được cung cấp trong các sự kiện thay đổi cuộc sống như chuyển từ viện dưỡng lão, chuyển sang cộng đồng mới hoặc từ nhà của cha mẹ hay thay đổi khác đòi hỏi phải có kỹ năng mới.
- Dịch Vụ Chuyển Tiếp Cộng Đồng – Chi tiêu một lần, chẳng hạn như tiền gửi đảm bảo, chi phí chuyển chỗ ở và sản phẩm gia dụng, cho người tham gia chuyển từ một cơ sở sang nhà riêng, căn hộ hoặc các sắp xếp cuộc sống khác.
- Dịch Vụ Tư Vấn – Tư vấn cho người tham gia nhằm giúp giải quyết mâu thuẫn và các vấn đề của gia đình, chẳng hạn như giúp người tham gia phát triển và duy trì mạng lưới hỗ trợ tích cực, cải thiện mối quan hệ cá nhân hoặc cải thiện giao tiếp với thành viên gia đình hoặc người khác.
- Phát Triển Kỹ Năng Nghề Nghiệp – Kinh nghiệm học tập và làm việc, bao gồm công việc tình nguyện, trong đó người tham gia có thể phát triển thế mạnh và kỹ năng để có thể xin được công việc với mức lương tốt.
- Điều Chỉnh Nhà Ở – Thay đổi vật lý đối với nhà ở của người tham gia để đảm bảo an toàn trong nhà và cho phép người tham gia trở nên độc lập hơn trong nhà.
- Bữa Ăn Được Giao Đến Nhà – Bữa ăn đã chuẩn bị được giao đến cho người tham gia không thể chuẩn bị hoặc nấu bữa ăn dinh dưỡng cho chính mình.
- Hỗ Trợ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà – Dịch vụ do bác sĩ yêu cầu, bao gồm chăm sóc cá nhân như giúp tắm rửa, theo dõi tình trạng sức khỏe của người tham gia và trợ giúp khi đi bộ, thiết bị y tế và tập thể dục.
- Hướng Dẫn Công Việc – Hỗ trợ để giúp tìm hiểu về một công việc mới và duy trì một công việc xứng đáng. Có thể bao gồm việc giúp người tham gia phát triển sự hỗ trợ tự nhiên tại nơi làm việc và làm việc với người sử dụng lao động hoặc nhân viên, đồng nghiệp và khách hàng để giúp người tham gia có được công việc có lương.
- Tìm Việc – Trợ giúp tìm việc làm tiềm năng và giúp người tham gia tìm được một công việc phù hợp với những gì họ muốn và có thể làm cũng như nhu cầu của nhà tuyển dụng.
- Vận Chuyển Phi Y Tế – Vé, token và hoàn trả theo số dặm để giúp người tham gia có thể tiếp cận cộng đồng và các hoạt động khác

- Điều Dưỡng – Dịch vụ của y tá đã đăng ký hoặc y tá thực hành được cấp phép theo yêu cầu của bác sĩ, bao gồm chẩn đoán và điều trị các vấn đề về sức khỏe thông qua việc hướng dẫn sức khỏe, tư vấn sức khỏe và chăm sóc y tế chuyên môn theo chỉ định của bác sĩ hoặc nha sĩ.
- Tư Vấn Dinh Dưỡng – Dịch vụ giúp người tham gia và người chăm sóc có lương và không lương trong việc lập kế hoạch bữa ăn đáp ứng nhu cầu dinh dưỡng của người tham gia và tránh thức ăn có vấn đề.
- Trị Liệu Cơ Năng – Dịch vụ của một chuyên gia trị liệu cơ năng theo yêu cầu của một bác sĩ, bao gồm việc đánh giá các kỹ năng của người tham gia và giúp thay đổi các hoạt động hàng ngày để người tham gia có thể thực hiện các hoạt động sinh hoạt hàng ngày.
- Hỗ Trợ Cộng Đồng Do Người Tham Gia Chỉ Định – Các dịch vụ và hỗ trợ dành cho người tham gia muốn chỉ định các dịch vụ của họ, thuê nhân công của chính họ và dành ngân sách cho các dịch vụ của họ theo Services My Way, bao gồm giúp đỡ người tham gia về các kỹ năng sinh hoạt cơ bản như ăn, uống, đi vệ sinh; và làm việc nhà như mua sắm, giặt giũ và dọn dẹp; và hỗ trợ tham gia trong các hoạt động cộng đồng.
- Hàng Hóa Và Dịch Vụ Do Người Tham Gia Chỉ Định – Dịch vụ, thiết bị hoặc vật tư cho người tham gia muốn chỉ định dịch vụ của họ và dành ngân sách cho các dịch vụ của họ theo Services My Way, để họ có thể an toàn và độc lập trong ngôi nhà của mình và là một phần của cộng đồng.
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Cá Nhân – Trợ giúp thực hành cho các hoạt động sinh hoạt hàng ngày như ăn uống, tắm rửa, mặc quần áo và đi vệ sinh.
- Hệ Thống Ứng Cứu Khẩn Cấp Cá Nhân (PERS) – Thiết bị điện tử được kết nối với điện thoại của người tham gia và được lập trình để báo hiệu cho trung tâm ứng cứu có nhân viên được đào tạo khi người tham gia nhấn nút “help (trợ giúp)” di động để được trợ giúp trong trường hợp khẩn cấp.
- Diệt Côn Trùng Gây Hại – Dịch vụ diệt côn trùng và các loài gây hại khác trong nhà của người tham gia, vì nếu không được xử lý sẽ khiến người tham gia không thể ở lại cộng đồng vì nguy cơ về sức khỏe và an toàn.
- Vật Lý Trị Liệu – Dịch vụ của chuyên gia vật lý trị liệu và được bác sĩ yêu cầu, bao gồm đánh giá và điều trị cho người tham gia để hạn chế hoặc ngăn ngừa tình trạng khuyết tật sau một thương tích hoặc bệnh tật.
- Phục Hồi Chức Năng Tại Nơi Cư Trú - Các dịch vụ được cung cấp trong môi trường do nhà cung cấp sở hữu hoặc điều hành tại nơi người tham gia sinh sống, trong đó bao gồm hòa nhập với cộng đồng, hỗ trợ vào ban đêm, dịch vụ

hỗ trợ cá nhân để hỗ trợ các hoạt động sinh hoạt hàng ngày như tắm rửa, mặc quần áo, ăn uống, khả năng vận động và đi vệ sinh, và các hoạt động cụ thể trong cuộc sống hàng ngày như nấu ăn, làm việc nhà và mua sắm để người tham gia có được các kỹ năng cần thiết để độc lập nhất có thể và tham gia đầy đủ vào đời sống cộng đồng.

- Nghỉ Ngơi - Dịch vụ ngắn hạn hỗ trợ người tham gia khi người chăm sóc không lương đi vắng hoặc cần giúp đỡ.
- Vật Tư Và Thiết Bị Y Tế Chuyên Dụng – Các vật dụng cho phép người tham gia tăng hoặc duy trì khả năng thực hiện các hoạt động sinh hoạt hàng ngày.
- Âm Ngữ Trị Liệu – Dịch vụ của nhân viên trợ lý Âm Ngữ - Ngôn Ngữ - Thính Giác Hoa Kỳ được cấp phép hoặc bác sĩ giải phẫu bệnh âm ngữ - ngôn ngữ được chứng nhận và được bác sĩ chỉ định, bao gồm đánh giá, tư vấn và phục hồi chức năng của người tham gia bị khuyết tật về âm ngữ.
- Hồi Phục Ban Ngày Có Cấu Trúc – Dịch vụ trong ngày trong bối cảnh nhóm nhỏ được hướng dẫn để chuẩn bị cho người tham gia để sống tại cộng đồng, bao gồm giám sát, đào tạo và hỗ trợ việc đào tạo kỹ năng xã hội.
- Chăm Sóc Từ Xa – 3 dịch vụ sử dụng công nghệ để giúp một người tham gia trở nên độc lập nhất có thể:
  - Dịch Vụ Chăm Sóc Từ Xa Đánh Giá Và Theo Dõi Tình Trạng Sức Khỏe – sử dụng công nghệ không dây hoặc đường dây điện thoại để thu thập dữ liệu liên quan đến sức khỏe như mạch và huyết áp để giúp một nhà cung cấp biết tình trạng của người tham gia và cung cấp giáo dục và tư vấn.
  - Dịch Vụ Chăm Sóc Từ Xa Theo Dõi Cảm Biến Và Hoạt Động – sử dụng công nghệ dựa trên cảm biến 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần bằng cách giám sát từ xa và theo dõi thụ động thói quen hàng ngày của người tham gia.
  - Dịch Vụ Chăm Sóc Từ Xa Theo Dõi Và Phát Thuốc – giúp người tham gia bằng cách phát thuốc và theo dõi xem người tham gia có đang dùng thuốc theo chỉ định hay không.
- Dịch Vụ Từ Xa - Cung cấp dịch vụ trực tiếp bằng công nghệ từ xa. Các dịch vụ trực tiếp sau đây có thể được cung cấp qua dịch vụ từ xa: Dịch Vụ Trị Liệu Phục Hồi Nhận Thức, Dịch Vụ Cố Vấn và Tư Vấn Dinh Dưỡng.
- Sửa Đổi Phương Tiện – Thay đổi vật lý đối với xe hơi hoặc xe van được người tham gia có nhu cầu đặc biệt sử dụng, ngay cả khi xe hơi hoặc xe van do thành viên gia đình sở hữu sống chung với người tham gia hoặc người khác hỗ trợ chính cho người tham gia, để người tham gia có thể sử dụng xe hơi hoặc xe van.

## Hỗ Trợ Cộng Đồng Hướng Đến Người Tham Gia

Phúc lợi Hỗ Trợ Cộng Đồng Hướng Đến Người Tham Gia cho phép người tham gia chọn và quản lý nhân viên chăm sóc trực tiếp (DCW) của riêng họ. Nếu quý vị chọn thuê DCW riêng, quý vị (hoặc cá nhân mà quý vị chọn làm người đại diện) được gọi là Người Thuê Theo Luật Pháp Chung (CLE). CLE chịu trách nhiệm thuê, đào tạo và giám sát DCW. CLE cũng phải làm việc với nhà cung cấp Dịch Vụ Quản Lý Tài Chính (FMS) để đảm bảo rằng:

- Tất cả chứng từ được hoàn tất trước khi DCW bắt đầu làm việc
- DCW chỉ làm việc theo số giờ được cho phép trong Chương Trình Dịch Vụ Tập Trung Vào Con Người (PCSP) của người tham gia
- DCW tuân theo các quy tắc xác minh thăm khám điện tử (EVV) khi gửi thời gian làm việc
- DCW và CLE sử dụng hệ thống FMS của nhà cung cấp để xem xét và phê duyệt thời gian DCW đã làm việc

Điều quan trọng là các trách nhiệm này phải do CLE hoàn thành để DCW được trả lương cho thời gian làm việc của họ. Các trách nhiệm khác liên quan đến chủ lao động như phát hành séc thanh toán và duy trì hồ sơ thuế do nhà cung cấp FMS quản lý.

Ngoài ra, Người tham gia mô hình chăm sóc tự định hướng của người tham gia được đánh giá là cần hơn mười sáu (16) giờ PAS mỗi ngày sẽ nhận được những dịch vụ sau:

- Tối thiểu bốn (4) lần gặp trực tiếp Điều Phối Viên Dịch Vụ mỗi năm.
- Thăm khám qua video hàng quý với bác sĩ lâm sàng hoặc Giám Sát Viên Điều Phối Dịch Vụ cũng là bác sĩ lâm sàng phải được cung cấp trực tiếp cho Người tham gia hoặc với người được chỉ định nếu Người tham gia không nói được.

## Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Viện Dưỡng Lão

**PA Health & Wellness** bao trả các dịch vụ viện dưỡng lão. Viện dưỡng lão được cấp phép cung cấp dịch vụ điều dưỡng hoặc dịch vụ chăm sóc dài hạn để hỗ trợ cả nhu cầu y tế và phi y tế của người sống tại viện dưỡng lão. Dịch vụ này bao gồm điều dưỡng và phục hồi chức năng, hỗ trợ các nhiệm vụ như mặc quần áo, tắm rửa, sử dụng nhà tắm, ăn uống, giặt ủi hoặc các dịch vụ khác cần thiết thường xuyên như một phần của chương trình chăm sóc sức khỏe có kế hoạch.

Nếu quý vị hiện không sống tại viện dưỡng lão, trước khi quý vị được sử dụng LTSS ở viện dưỡng lão, DHS sẽ đánh giá xem quý vị có đủ điều kiện về mặt lâm sàng để sống tại cơ sở điều dưỡng (NFCE) hay không sau khi tham khảo ý kiến bác sĩ. Xem trang **82** của Sổ tay này để biết giải thích về NFCE. Dịch vụ chăm sóc tại viện dưỡng lão cũng phải được **PA Health & Wellness** chấp thuận trước.

Nếu quý vị đang sống tại viện dưỡng lão và đã đăng ký Community HealthChoices khi mới bắt đầu, quý vị sẽ có thể ở lại viện dưỡng lão đó, miễn là quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại viện dưỡng lão. Quý vị cũng có thể chuyển đến một viện dưỡng lão khác trong mạng lưới của **PA Health & Wellness** hoặc liên hệ với Chuyên Viên Ghi Danh theo số 844-824-3655 để tìm hiểu về các chương trình Community HealthChoices khác và các viện dưỡng lão trong mạng lưới của họ.

Nếu quý vị đang sống tại viện dưỡng lão và đã đăng ký chương trình Community HealthChoices sau khi bắt đầu sử dụng lần đầu, quý vị phải đến viện dưỡng lão trong mạng lưới của **PA Health & Wellness**, hoặc yêu cầu **PA Health & Wellness** phê duyệt thời gian lưu trú của quý vị tại viện dưỡng lão ngoài mạng lưới. Quý vị cũng có thể liên hệ Chuyên Viên Ghi Danh theo số 844-824-3655 để tìm hiểu về các chương trình Community HealthChoices và các viện dưỡng lão trong mạng lưới của họ.

Nếu quý vị không sống tại viện dưỡng lão khi đăng ký Community HealthChoices lần đầu, nhưng hiện tại quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại viện dưỡng lão, quý vị phải đến viện dưỡng lão trong mạng lưới của **PA Health & Wellness**. Quý vị cũng có thể liên hệ Chuyên Viên Ghi Danh để tìm hiểu về các chương trình Community HealthChoices và các viện dưỡng lão trong mạng lưới của họ.

### **Số Tiền Bệnh Nhân Phải Trả Cho Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Viện Dưỡng Lão**

Nếu quý vị sống tại viện dưỡng lão hoặc phải đến viện dưỡng lão trong thời gian ngắn sau khi mắc bệnh hoặc bị chấn thương, quý vị có thể phải trả một phần chi phí chăm sóc mỗi tháng. Đây được gọi là số tiền “bệnh nhân phải trả”.

Khi quý vị nộp đơn xin Hỗ Trợ Y Tế cho việc chăm sóc viện dưỡng lão, CAO quyết định mức chi phí chăm sóc dựa trên thu nhập và chi tiêu của quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho CAO theo số điện thoại trên trang **15** của Sổ tay này, hoặc điều phối viên dịch vụ sẽ làm việc với quý vị để giúp quý vị hiểu được chi phí chăm sóc.

### **Dịch Vụ Hỗ Trợ Cuộc Sống**

Người tham gia PA Health & Wellness hiện đang sinh sống tại cơ sở điều dưỡng và muốn chuyển sang môi trường giống cộng đồng hơn hoặc những người sống trong cộng đồng muốn một môi trường cộng đồng khác có thể đủ điều kiện để chuyển sang nơi cư trú có hỗ trợ sinh hoạt. Với hỗ trợ sinh hoạt, Người tham gia có không gian sống riêng và nhận các dịch vụ như chăm sóc cá nhân, hỗ trợ dọn dẹp nhà cửa, tham gia chương trình xã hội, vận chuyển phi y tế và quản lý dược phẩm. Các dịch vụ này được chương trình Community HealthChoices bao trả. Chi phí giường phòng ở nơi cư trú có hỗ trợ sinh hoạt do Người tham gia thanh toán.

Điều Phối Viên Dịch Vụ PA Health & Wellness sẽ làm việc với những người tham gia muốn chuyển sang nơi cư trú có hỗ trợ sinh hoạt để đảm bảo mức độ độc lập và tính linh hoạt của chương trình đáp ứng nhu cầu của họ và họ có thể đưa ra lựa chọn sáng suốt.

Để biết thêm thông tin về các dịch vụ hỗ trợ sinh hoạt, vui lòng liên hệ với Điều Phối Viên Dịch Vụ hoặc bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số 1-844-626-6813 (TTY: 711).

## **Chương Trình Thanh Tra Viên Tiểu Bang**

Sở Người Cao Tuổi Pennsylvania vận hành chương trình Thanh tra viên. Thanh tra viên xử lý khiếu nại và các vấn đề khác thay mặt cho những người sống ở các cơ sở dài hạn, chẳng hạn như viện dưỡng lão, cơ sở hỗ trợ sinh hoạt và viện chăm sóc cá nhân.

Thanh tra viên cũng cung cấp thông tin về quyền của cư dân theo luật liên bang và tiểu bang.

Quý vị có thể liên hệ với chương trình Thanh tra viên bằng cách gọi cho Sở Người Cao Tuổi Pennsylvania theo số 717-783-8975 hoặc trên trang web tại [www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx](http://www.aging.pa.gov/aging-services/Pages/Ombudsman.aspx)

## **Dịch vụ mở rộng**

### **Nha Khoa Người Lớn**

- Ngoài bảo hiểm Medicaid, Người tham gia còn có thể yêu cầu bộ dụng cụ vệ sinh răng miệng.
- Người tham gia có thể đủ điều kiện để được hưởng phúc lợi răng giả bổ sung ngoài phúc lợi răng giả tiêu chuẩn.

### **Thi Lực Người Lớn**

- Ngoài các dịch vụ được Medicaid bao trả, \$100 hàng năm cho mắt kính/kính áp tròng cho Người Tham Gia Đủ Điều Kiện Lâm Sàng Ở Cơ Sở Điều Dưỡng.

### **Chương Trình Khám Sức Khỏe**

- Sau thời gian nằm viện: Bữa ăn được giao đến nhà trong 14 ngày
- Sau thời gian nằm viện: Chăm sóc nghỉ ngơi 14 ngày
- Thư viện Khởi Đầu Thông Minh Cho Em Bé Và Sức Khỏe
- Trang tài liệu tham khảo Trực Tuyến Kết Nối Cộng Đồng PHW
- Mua thêm thuốc theo toa 90 ngày cho những người không tham gia Medicare
- Chương trình quản lý bệnh mạn tính Vital Care™
- Chương trình Pulsewrx™ Lifeline hỗ trợ đăng ký để nhận điện thoại thông minh miễn phí
- Chương trình hỗ trợ người chăm sóc HCBS

### Phúc Lợi Khác

- Gói internet cơ bản cho người tham gia HCBS nếu có
- Thẻ My Health Pays™ dùng để mua các sản phẩm liên quan đến sức khỏe tại các cửa hàng bán lẻ
- Hỗ trợ cho người tham gia đang chờ xác định tính đủ điều kiện LTSS để giúp tiếp cận nguồn lực địa phương
- Phúc lợi chuyển tiếp giúp người tham gia đủ tiêu chuẩn rời cơ sở điều dưỡng để trở về nhà lên đến \$6500 để được hỗ trợ (cao hơn \$2500 so với giới hạn tiểu bang là \$4000)
- Maximizing Independence at Home (MIND at Home™) là một chương trình điều phối chăm sóc tại nhà cho những người mắc bệnh Alzheimer hoặc liên quan đến bệnh sa sút trí tuệ sống tại cộng đồng và người chăm sóc gia đình của họ (Dành cho Người tham gia LTSS ở những địa điểm nhất định).

Vui lòng gọi bộ Phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số 1-844-626-6813 hoặc TTY 711 để biết thêm thông tin về Dịch Vụ Mở Rộng LTSS.

### **Thu Hồi Tài Sản**

Luật liên bang quy định rằng DHS phải được hoàn trả một phần số tiền quỹ Hỗ Trợ Y Tế được chi tiêu cho một số dịch vụ được cung cấp cho những người từ 55 tuổi trở lên. Đây được gọi là “thu hồi tài sản”. DHS thu hồi tài sản của một cá nhân khi người đó qua đời chứ không phải trong khi người đó nhận dịch vụ.

Đối với người tham gia chương trình Community HealthChoices, quy trình thu hồi tài sản áp dụng với số tiền DHS đã trả cho **PA Health & Wellness** cho các dịch vụ sau:

- Dịch vụ chăm sóc tại viện dưỡng lão
- Dịch Vụ Tại Nhà Và Cộng Đồng
- Dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện và thuốc theo toa được cung cấp trong khi người đó ở viện dưỡng lão hoặc nhận HCBS

Văn Phòng Hỗ Trợ Hạt của quý vị có thể trả lời bất kỳ câu hỏi nào về việc thu hồi tài sản. Vui lòng xem trang **15** trong Sổ tay này để biết số điện thoại của CAO.

# **Phần 6 - Chỉ Thị Trước**



## Chỉ Thị Trước

Có 2 loại chỉ thị trước: Di Chúc Sống và Giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe. Hai loại chỉ thị này cho phép mong muốn của quý vị được tôn trọng nếu quý vị không thể tự quyết định hay nói chuyện. Nếu quý vị có Di Chúc Sống hoặc Giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe, quý vị nên cung cấp cho PCP, các nhà cung cấp khác và một thành viên gia đình hoặc bạn bè tin cậy để họ biết mong muốn của quý vị.

Nếu luật pháp liên quan đến các chỉ thị trước thay đổi, **PA Health & Wellness** sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản về thay đổi đó trong vòng 90 ngày sau khi có thay đổi. Để biết thông tin về chính sách của **PA Health & Wellness** về chỉ thị trước, bao gồm cách lấy thông tin và/hoặc chính sách bằng văn bản, hãy gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** hoặc truy cập trang web của **PA Health & Wellness** tại **PAHealthWellness.com**.

## Di Chúc Sống

Di Chúc Sống là tài liệu mà quý vị tạo. Tài liệu này cho biết quý vị muốn và không muốn nhận dịch vụ chăm sóc y tế nào nếu quý vị không thể cho bác sĩ hoặc các nhà cung cấp khác biết loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị muốn. Bác sĩ của quý vị phải có một bản sao và phải quyết định rằng quý vị không thể tự đưa ra quyết định cho mình để sử dụng Di Chúc Sống. Quý vị có thể thu hồi hoặc thay đổi Di Chúc Sống bất cứ lúc nào.

## Giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe

Giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe cũng được gọi là Giấy Ủy Quyền Lâu Dài. Giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe hay Giấy Ủy Quyền Lâu Dài là tài liệu mà trong đó quý vị trao cho người khác quyền ra quyết định điều trị y tế nếu quý vị không thể tự mình đưa ra quyết định vì nguyên nhân thể chất hoặc tinh thần. Tài liệu này cũng nêu rõ những gì phải xảy ra để Giấy ủy quyền có hiệu lực. Để tạo Giấy Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe, quý vị có thể có nhưng không nhất thiết phải cần đến trợ giúp pháp lý. Quý vị có thể liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 hoặc TTY 711** để biết thêm thông tin hoặc hướng dẫn tới các nguồn lực gần quý vị.

## Việc Cần Làm Nếu Nhà Cung Cấp Không Tuân Thủ Chỉ Thị Trước Của Quý Vị

Các nhà cung cấp không cần phải tuân theo chỉ thị trước của quý vị nếu họ không đồng ý vì lý do lương tâm. Nếu PCP hoặc nhà cung cấp khác không muốn tuân thủ chỉ thị trước của quý vị, **PA Health & Wellness** sẽ giúp quý vị tìm ra nhà cung cấp sẽ thực hiện mong muốn. Vui lòng gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** nếu quý vị cần trợ giúp tìm nhà cung cấp mới.

Nếu nhà cung cấp không tuân thủ chỉ thị trước của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Vui lòng xem trang **105** trong Phần 8 của Sổ tay này, Khiếu Nại, Than Phiền và Phiên Điều Trần Công Bằng để biết thông tin về cách nộp đơn Khiếu nại; hoặc gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)**.

# Phần 7 - Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

### 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 (SUD). Những dịch vụ này được cung cấp thông qua các tổ chức chăm sóc sức khỏe hành vi được quản lý (BH-MCO) do Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Và Lạm Dụng Chất Kích Thích (OMHSAS) thuộc Sở Dịch Vụ Nhân Sinh giám sát. Thông tin liên hệ BH-MCO được liệt kê bên dưới.

<b>Hạt Cư Trú</b>	<b>BH-MCO</b>	<b>Bộ Phận Dịch Vụ Người Tham Gia</b>
Adams	CCHBO	1-866-738-9849
Allegheny	CCBHO	1-800-553 7499
Armstrong	Careson Health của PA, Inc.	1-877-688-5969
Beaver	Careson Health của PA, Inc.	1-877-688-5970
Bedford	Magellan	1-800-424-5860
Berks	CCBHO	1-866-292-7886
Blair	CCBHO	1-855-520-9715
Bradford	CCBHO	1-866-878-6046
Bucks	Magellan	1-877-769-9784
Butler	Careson Health của PA, Inc.	1-877-688-5971
Cambria	Magellan	1-800-424-0485
Cameron	CCBHO	1-866-878-6046
Carbon	CCBHO	1-866-473-5862
Centre	CCBHO	1-866-878-6046
Chester	CCBHO	1-866-622-4228
Clarion	CCBHO	1-866-878-6046
Clearfield	CCBHO	1-866-878-6046

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

Clinton	CCBHO	1-855-520-9787
Columbia	CCBHO	1-866-878-6046
Crawford	Careson Health của PA, Inc.	1-866-404-4561
Cumberland	PerformCARE	1-888-722-8646
Dauphin	PerformCARE	1-888-722-8646
Delaware	CCBHO	1-833-577-2682
Elk	CCBHO	1-866-878-6046
Erie	CCBHO	1-855-224-1777
Fayette	Careson Health của PA, Inc.	1-877-688-5972
Forest	CCBHO	1-866-878-6046
Franklin	Performcare	1-866-773-7917
Fulton	Performcare	1-866-773-7917
Greene	CCBHO	1-866-878-6046
Huntingdon	CCBHO	1-866-878-6046
Indiana	Careson Health của PA, Inc.	1-877-688-5969
Jefferson	CCBHO	1-866-878-6046
Juniata	CCBHO	1-866-878-6046
Lackawanna	CCBHO	1-866-668-4696
Lancaster	PerformCARE	1-888-722-8646
Lawrence	Careson Health của PA, Inc.	1-877-688-5975
Lebanon	PerformCARE	1-888-722-8646
Lehigh	Magellan	1-866-238-2311
Luzerne	CCBHO	1-866-668-4696
Lycoming	CCBHO	1-855-520-9787

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

McKean	CCBHO	1-866-878-6046
Mercer	Careson Health của PA, Inc.	1-866-404-4561
Mifflin	CCBHO	1-866-878-6046
Monroe	CCBHO	1-866-473-5862
Montgomery	Magellan	1-877-769-9782
Montour	CCBHO	1-866-878-6046
Northampton	Magellan	1-866-238-2312
Northumberland	CCBHO	1-866-878-6046
Perry	PerformCARE	1-888-722-8646
Philadelphia	Community Behavioral Health	1-888-545-2600
Pike	CCBHO	1-866-473-5862
Potter	CCBHO	1-866-878-6046
Schuylkill	CCBHO	1-866-878-6046
Snyder	CCBHO	1-866-878-6046
Somerset	Magellan	1-800-424-5860
Sullivan	CCBHO	1-866-878-6046
Susquehanna	CCBHO	1-866-668-4696
Tioga	CCBHO	1-866-878-6046
Union	CCBHO	1-866-878-6046
Venango	Careson Health của PA, Inc.	1-866-404-4561
Warren	CCBHO	1-866-878-6046

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

Washington	Careson Health của PA, Inc.	1-877-688-5976
Wayne	CCBHO	1-866-878-6046
Westmoreland	Careson Health của PA, Inc.	1-877-688-5977
Wyoming	CCBHO	1-866-668-4696
York	CCBHO	1-866-542-0299

Quý vị cũng có thể gọi bộ phận Dịch Vụ Người Tham Gia theo số **1-844-626-6813 (TTY: 711)** để lấy thông tin liên hệ cho BH-MCO của quý vị.

Quý vị có thể gọi cho BH-MCO theo số điện thoại miễn phí 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP để nhận dịch vụ sức khỏe hành vi, nhưng PCP sẽ làm việc với BH-MCO và các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi để giúp quý vị có được sự chăm sóc đáp ứng tốt nhất nhu cầu của mình. Quý vị nên thông báo cho PCP biết nếu quý vị đang có vấn đề về sức khỏe tâm thần hoặc ma túy và rượu.

Các dịch vụ sau đây được bao trả:

- Dịch vụ hỗ trợ clozapine (Clozaril)
- Dịch vụ cai nghiện ma túy và rượu nội trú tại bệnh viện (thanh thiếu niên và người lớn)
- Dịch vụ phục hồi chức năng nội trú tại bệnh viện liên quan đến ma túy và rượu (thanh thiếu niên và người lớn)
- 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
- Phòng xét nghiệm (khi liên quan đến chẩn đoán sức khỏe hành vi và được bác sĩ sức khỏe hành vi kê toa)
- 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 nằm viện một phần vì sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng
- Dịch vụ quản lý hồ sơ có mục tiêu

## **Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026**

Nếu quý vị có thắc mắc về bất kỳ dịch vụ nào trong sổ này hoặc dịch vụ vận chuyển đi đến các cuộc hẹn, hãy liên hệ với BH-MCO.

Nếu quý vị có Medicare, thì chương trình Medicare của quý vị là bên thanh toán chính cho hầu hết các dịch vụ sức khỏe hành vi nội trú và ngoại trú. Vui lòng tham khảo chương trình Medicare của quý vị để biết thông tin về các dịch vụ được bao trả, giới hạn, đồng thanh toán và chấp thuận trước/giới thiệu cần có để được Medicare bao trả.



# **Phần 8 - Khiếu Nại, Than Phiền và Phiên Điều Trần Công Bằng**

## Khiếu Nại, Than Phiền và Phiên Điều Trần Công Bằng

Nếu nhà cung cấp hoặc **PA Health & Wellness** làm điều gì đó khiến quý vị không hài lòng hoặc không đồng ý, quý vị có thể cho **PA Health & Wellness** hoặc Sở Dịch Vụ Nhân Sinh biết điều khiến quý vị không hài lòng hoặc quý vị không đồng ý với việc nhà cung cấp hoặc **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 **PA Health & Wellness** biết quý vị không hài lòng với **PA Health & Wellness** hoặc nhà cung cấp hoặc không đồng ý với quyết định của **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 **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 **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711** và báo cho **PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu nại, hoặc
- Viết ra khiếu nại của quý vị và gửi đến **PA Health & Wellness** qua bưu điện, fax, hoặc phương thức điện tử bảo mật hoặc cổng thông tin web bảo mật, nếu có, hoặc
- Nếu quý vị nhận được thông báo từ **PA Health & Wellness** cho biết quyết định của **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 **PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax.

Địa chỉ và số fax của **PA Health & Wellness** cho Khiếu nại:  
1700 Bent Creek Blvd., Ste. 200  
Mechanicsburg, PA 17050  
Fax: 1-844-873-7451

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

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 **60 ngày kể từ khi nhận được thông báo** cho quý vị biết rằng

- **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.
- **PA Health & Wellness** sẽ không thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc vật phẩm mà quý vị đã nhận.
- **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 **PA Health & Wellness** trong vòng **30 ngày** kể từ khi **PA Health & Wellness** nhận đơn Khiếu nại hoặc Than phiền của quý vị.
- **PA Health & Wellness** đã từ chối yêu cầu không đồng ý với quyết định của **PA Health & Wellness** mà quý vị phải trả tiền cho nhà cung cấp.

Quý vị phải nộp đơn Khiếu nại **trong vòng 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. Thời gian mà đáng lẽ quý vị nhận được dịch vụ hoặc vật phẩm được liệt kê dưới đây:

#### Cuộc hẹn với Người tham gia mới để kiểm tra sức khỏe lần đầu...

Người tham gia bị HIV/AIDS

Người tham gia nhận Trợ Cấp An Sinh Bổ Sung (SSI)

tất cả Người tham gia khác

#### Người tham gia đang mang thai:

người tham gia mang thai ở tam cá nguyệt đầu tiên

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

với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa, trong vòng 7 ngày sau khi quý vị trở thành Người tham gia của **PA Health & Wellness** trừ khi quý vị đã được PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa điều trị.

với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa, trong vòng 45 ngày sau khi quý vị trở thành Người tham gia của **PA Health & Wellness** trừ khi quý vị đã được PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa điều trị.

với PCP trong vòng 3 tuần sau khi quý vị trở thành Người tham gia của **PA Health & Wellness**.

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

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

người tham gia mang thai ở tam cá nguyệt thứ hai

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

người tham gia mang thai ở tam cá nguyệt thứ ba

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

người tham gia mang thai có thai kỳ nguy cơ cao

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

### **Cuộc hẹn với...**

với nhà cung cấp OB/GYN trong vòng 24 giờ sau khi **PA Health & Wellness** biết quý vị có thai.

#### **PCP**

Lịch khám định kỳ cho bệnh lý khẩn cấp  
đánh giá sức khỏe/khám sức khỏe tổng quát

### **Cuộc hẹn phải được lên lịch. . . . .**

trong vòng 24 giờ.  
trong vòng 10 ngày làm việc.

**Bác sĩ chuyên khoa (khi được PCP giới thiệu)**  
bệnh trạng khẩn cấp

trong vòng 3 tuần.

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

trong vòng 24 giờ kể từ khi giới thiệu.

- Chuyên khoa tai-mũi-họng
- Khoa da liễu
- Nha sĩ
- Phẫu thuật chỉnh hình

trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi giới thiệu

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

trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi giới thiệu

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

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

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

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

Quý vị có thể yêu cầu **PA Health & Wellness** xem bất kỳ thông tin nào mà **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 **PA Health & Wellness**.

Quý vị có thể tham gia xem xét Khiếu nại nếu quý vị muốn. **PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết địa điểm, ngày và thời gian xem xét Khiếu nại ít nhất 10 ngày trước ngày xem xét 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 1 nhân viên **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 về một vấn đề lâm sàng, bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép cùng chuyên khoa hoặc chuyên khoa tương tự của dịch vụ sẽ tham gia ủy ban. **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 **105**.

#### 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 gửi bằng phương thức điện tử bảo mật hoặc cổng thông tin web bảo mật (nếu có) hoặc được gửi trực tiếp trong vòng 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.

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

### Nếu Tôi Không HÀi Lòng Với Quyết Định Của PA Health & Wellness Thì Sao?

Quý vị có thể yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài, Phiên Điều Trần Công Bằng, hoặc xem xét Khiếu nại bên ngoài và Phiên Điều Trần Công Bằng nếu Khiếu nại là về một trong những vấn đề sau:

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

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

Quý vị phải yêu cầu đánh giá Khiếu nại bên ngoài bằng cách gửi văn bản yêu cầu tới Sở Bảo Hiểm Pennsylvania trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định Khiếu Nại Cấp Một**.

Để yêu cầu bên ngoài đánh giá khiếu nại, hãy gửi yêu cầu đến địa chỉ sau:

Pennsylvania Insurance Department  
Bureau of Health Coverage Access, Administration and Appeals  
Room 1311, Strawberry Square  
Harrisburg, PA 17120  
Fax: 717-787-8585

hoặc

Truy cập “File a Complaint Page” (Trang Nộp Đơn Khiếu Nại) tại <https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Nếu quý vị cần giúp đỡ để gửi yêu cầu đánh giá bên ngoài, hãy gọi cho Sở Bảo Hiểm Pennsylvania theo số 1-877-881-6388

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng trong vòng **120 ngày kể từ ngày gửi thư trên thông báo** cho quý vị biết quyết định khiếu nại.

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

Để biết thông tin về Phiên Điều Trần Công Bằng, xem trang **119**.  
Để biết thông tin về Xem Xét Khiếu Nại Bên Ngoài, xem trang **111**.  
Nếu quý vị cần thêm thông tin về trợ giúp trong quá trình Khiếu nại, hãy xem trang **105**.

### 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 **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711** và báo cho **PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu Nại Cấp Hai, hoặc
- Viết Khiếu Nại Cấp Hai và gửi đến **PA Health & Wellness** qua bưu điện, fax, hoặc phương thức điện tử bảo mật hoặc cổng thông tin web bảo mật, nếu có, hoặc
- Điền vào Mẫu Đơn Yêu Cầu Khiếu Nại có trong thông báo quyết định Khiếu nại và gửi đến **PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax.

Địa chỉ và số fax của **PA Health & Wellness** cho Khiếu Nại Cấp Hai  
1700 Bent Creek Blvd.  
Ste. 200, Mechanicsburg, PA 17050

Fax: 1-844-873-7451

#### 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 **PA Health & Wellness** cho quý vị biết rằng **PA Health & Wellness** đã nhận được khiếu nại của quý vị và về quy trình xem xét Khiếu Nại Cấp Hai.

Quý vị có thể yêu cầu **PA Health & Wellness** xem bất kỳ thông tin nào mà **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 **PA Health & Wellness**.

Quý vị có thể tham gia xem xét Khiếu nại nếu quý vị muốn. **PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết địa điểm, ngày và thời gian xem xét Khiếu nại ít nhất 15 ngày trước khi xem xét 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 3 người trở lên, bao gồm ít nhất 1 người không làm việc cho **PA Health & Wellness**, sẽ họp để quyết định Khiếu Nại Cấp Hai của quý vị. Nhân viên **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 về

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

một vấn đề lâm sàng, bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép cùng chuyên khoa hoặc chuyên khoa tương tự của dịch vụ sẽ tham gia ủy ban. **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 **105**.

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

Quý vị có thể yêu cầu xem xét bên ngoài từ Cục Chăm Sóc Được Quản Lý của Sở Bảo Hiểm Pennsylvania.

Quý vị phải yêu cầu xem xét bên ngoài **trong vòng 15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định Khiếu Nại Cấp Hai**.

### **Xem Xét Khiếu Nại Bên Ngoài**

#### **Làm Thế Nào Để Tôi Yêu Cầu Xem Xét Khiếu Nại Bên Ngoài?**

Quý vị phải gửi yêu cầu xem xét bên ngoài đối với Khiếu nại của quý vị dưới dạng văn bản tới địa chỉ sau:

Pennsylvania Insurance Department  
Bureau of Health Coverage Access, Administration, and Appeals  
1311 Strawberry Square  
Harrisburg, PA 17120  
Fax: 717-787-8585

Quý vị cũng có thể truy cập “File a Complaint Page” (Trang Nộp Đơn Khiếu Nại) tại <https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx> Nếu cần giúp đỡ để gửi yêu cầu đánh giá bên ngoài, hãy gọi cho Sở Bảo Hiểm Pennsylvania theo số 1-877-881-6388.

Nếu quý vị yêu cầu, Sở Bảo Hiểm Pennsylvania sẽ giúp quý vị nộp Khiếu nại bằng văn bản.



## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

### Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Xem Xét Khiếu Nại Bên Ngoài?

Sở Bảo Hiểm Pennsylvania sẽ nhận được hồ sơ của quý vị từ **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 khi xem xét 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 đang nhận dịch vụ hoặc vật phẩm bị cắt giảm, bị thay đổi hoặc từ chối và quý vị muốn tiếp tục nhận dịch vụ, quý vị phải gửi đơn yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng qua bưu điện, fax hoặc gửi bằng phương thức điện tử qua Cổng Thông Tin Trực Tuyến Dịch Vụ Người Tiêu Dùng Pennsylvania (CSO) trong vòng 15 ngày kể từ ngày có thông báo cho quý vị biết quyết định Khiếu Nại Cấp Một của **PA Health & Wellness** rằng quý vị không được nhận dịch vụ hoặc vật phẩm mà quý vị đã nhận vì đó không phải là dịch vụ hoặc vật phẩm được bao trả cho quý vị, cho đến khi có quyết định. Nếu quý vị yêu cầu cả xem xét Khiếu nại bên ngoài và Phiên Điều Trần Công Bằng, quý vị phải yêu cầu cả xem xét Khiếu nại bên ngoài và Phiên Điều Trần Công Bằng trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận thông báo cho quý vị biết về quyết định Khiếu Nại Cấp Một của **PA Health & Wellness**. Nếu quý vị chờ yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng cho đến khi nhận được quyết định về Khiếu nại bên ngoài, các dịch vụ sẽ không được tiếp tục.

## Than Phiền

### Than Phiền Là Gì?

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

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

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

### Tôi Nên Làm Gì Nếu Tôi Có Than Phiền?

Để nộp đơn Than phiền:

- Gọi cho **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711** và báo cho **PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu nại, hoặc
- Viết ra Khiếu nại và gửi đến **PA Health & Wellness** qua bưu điện, fax, hoặc phương thức điện tử bảo mật hoặc cổng thông tin web bảo mật, nếu có, hoặc
- Điền vào Mẫu Đơn Yêu Cầu Khiếu Nại/Than Phiền có trong thông báo từ chối mà quý vị nhận được từ **PA Health & Wellness** và gửi mẫu đơn đó cho **PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax.

Địa chỉ và số fax của **PA Health & Wellness** cho các Than phiền:  
1700 Bent Creek Blvd., Ste. 200  
Mechanicsburg, PA 17050  
Fax: 1-844-873-7451

Hoặc gửi email đến: [PHWComplaintsandGrievances@PAHealthWellness.com](mailto:PHWComplaintsandGrievances@PAHealthWellness.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 **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 quý vị nộp đơn Than phiền, quý vị sẽ nhận được thư từ **PA Health & Wellness** cho quý vị biết rằng **PA Health & Wellness** đã nhận được Than phiền của quý vị và về quy trình xem xét Than phiền.

Quý vị có thể yêu cầu **PA Health & Wellness** xem bất kỳ thông tin nào mà **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 **PA Health & Wellness**.

Quý vị có thể tham gia xem xét Than phiền nếu quý vị muốn. **PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết địa điểm, ngày và thời gian xem xét Than phiền ít nhất 10 ngày trước ngày xem xét 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.

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

Ban đánh giá từ 3 người trở lên, bao gồm bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép cùng chuyên khoa hoặc chuyên khoa tương tự của dịch vụ, sẽ họp để đưa ra quyết định về Than phiền của quý vị. Nhân viên **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. **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 **112**.

### 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 gửi bằng phương thức điện tử bảo mật hoặc công thông tin web bảo mật nếu có hoặc được gửi trực tiếp trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận thông báo cho biết rằng các dịch vụ hoặc vật phẩm quý vị đang nhận đang bị giảm bớt, thay đổi hoặc bị từ chối, các dịch vụ hoặc vật phẩm đó sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định.

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

Quý vị có thể yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng hoặc quý vị có thể yêu cầu cả xem xét Than phiền bên ngoài và Phiên Điều Trần Công Bằng. Xem xét Than phiền bên ngoài là một đánh giá của bác sĩ không làm việc cho **PA Health & Wellness**.

Quý vị phải yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định Than phiền**.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng từ Sở Dịch Vụ Nhân Sinh **trong vòng 120 ngày kể từ ngày nhận thông báo** cho quý vị biết quyết định về Than phiền.

Để biết thông tin về Phiên Điều Trần Công Bằng, xem trang **119**.

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 **115**.

## Xem Xét Than Phiền Bên Ngoài

### Làm Thế Nào Để Tôi Yêu Cầu Xem Xét Than Phiền Bên Ngoài?

Để yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài:

- Gọi cho **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711** và báo cho **PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu nại, hoặc

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

- Viết đơn Than phiền của quý vị và gửi cho **PA Health & Wellness qua thư đến:**  
1700 Bent Creek Blvd., Ste. 200, Mechanicsburg, PA 17050

**PA Health & Wellness** sẽ gửi yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài đến Sở Bảo Hiểm Pennsylvania.

### Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Xem Xét Than Phiền Bên Ngoài?

**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 xem xét bên ngoài về Than phiền của quý vị cho người đánh giá trong vòng 15 ngày kể từ khi gửi yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài.

**PA Health & Wellness** sẽ thông báo cho quý vị biết tên, địa chỉ và số điện thoại của người xem xét Than phiền bên ngoài. Quý vị cũng sẽ được cung cấp thông tin về quy trình đánh giá Than phiền bên ngoài.

Quý vị sẽ nhận được thư quyết định trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu xem xét 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 tiếp tục nhận dịch vụ, quý vị phải yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài bằng lời nói hoặc văn bản gửi qua bưu điện, fax hoặc gửi bằng phương thức điện tử qua Cổng Thông Tin Trực Tuyến Dịch Vụ Người Tiêu Dùng Pennsylvania (CSO) hoặc gửi tận tay trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận thông báo cho quý vị biết quyết định về Than phiền của **PA Health & Wellness** cho các dịch vụ hoặc vật phẩm có thể tiếp tục cho đến khi có quyết định. Nếu quý vị yêu cầu cả xem xét Than phiền bên ngoài và Phiên Điều Trần Công Bằng, quý vị phải yêu cầu cả xem xét Than phiền bên ngoài và Phiên Điều Trần Công Bằng trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận thông báo cho quý vị biết về quyết định Than phiền của **PA Health & Wellness**. Nếu quý vị chờ yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng cho đến khi nhận được quyết định về Than phiền bên ngoài, các dịch vụ sẽ không được tiếp tục.

## 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 **30 ngày** để 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:

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

- Quý vị phải yêu cầu **PA Health & Wellness** ra quyết định sớm bằng cách gọi **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711**, gửi thư hoặc Đơn Yêu Cầu Khiếu Nại/Than Phiền qua fax đến **717-346-7142** hoặc gửi email đến **PHWComplaintsandGrievances@PAHealthWellness.com**.
- Bác sĩ hoặc nha sĩ nên gửi fax thư đã ký đến số **717-346-7142** trong vòng 72 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu đưa ra quyết định sớm có giải thích lý do nếu **PA Health & Wellness** mất **30 ngày** 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 **PA Health & Wellness** không nhận được thư từ bác sĩ hoặc nha sĩ hoặc 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, **PA Health & Wellness** sẽ quyết định Khiếu nại hoặc Than phiền trong khung thời gian thông thường là **45 ngày** kể từ khi **PA Health & Wellness** nhận được Khiếu nại hoặc Than phiền của quý vị.

### Khiếu Nại Nhanh Và Khiếu Nại Bên Ngoài Nhanh

Khiếu nại nhanh của quý vị sẽ do ban đánh giá từ 3 người trở lên bao gồm bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép cùng chuyên khoa hoặc chuyên khoa tương tự của dịch vụ xem xét. 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. Quý vị có thể trực tiếp tham gia xem xét khiếu nại nhưng có thể phải xuất hiện qua điện thoại hoặc hội thảo qua video vì **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.

**PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết quyết định khiếu nại trong vòng 48 giờ kể từ khi **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 **PA Health & Wellness** được yêu cầu đưa ra quyết định sớm, tùy điều nào sớm hơn, trừ khi quý vị yêu cầu **PA Health & Wellness** dành nhiều thời gian hơn để quyết định Khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu **PA Health & Wellness** dành tối đa 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 xem xét Khiếu nại bên ngoài nếu quý vị không hài lòng quyết định đó.

Nếu quý vị không hài lòng quyết định Khiếu nại nhanh, quý vị có thể yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài nhanh từ Sở Bảo Hiểm Pennsylvania trong vòng **2 ngày làm việc kể từ ngày quý vị nhận được thông báo về quyết định Khiếu nại nhanh**. Để yêu cầu bên ngoài đánh giá khiếu nại nhanh, hãy gửi yêu cầu đến địa chỉ sau:

Pennsylvania Insurance Department  
Bureau of Health Coverage Access, Administration and Appeals  
Room 1311, Strawberry Square

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

Harrisburg, PA 17120  
Fax: 717-787-8585

hoặc

Truy cập “File a Complaint Page” (Trang Nộp Đơn Khiếu Nại) tại  
<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Nếu quý vị cần giúp đỡ để gửi yêu cầu đánh giá bên ngoài, hãy gọi cho Sở Bảo Hiểm Pennsylvania theo số 1-877-881-6388

### Than Phiền Nhanh Và Than Phiền Bên Ngoài Nhanh

Ban đánh giá từ 3 người trở lên, bao gồm bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép cùng chuyên khoa hoặc chuyên khoa tương tự của dịch vụ, sẽ họp để đưa ra quyết định về Than phiền của quý vị. Nhân viên **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. Quý vị có thể trực tiếp tham gia xem xét Than phiền nhưng có thể phải xuất hiện qua điện thoại hoặc hội thảo qua video vì **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.

**PA Health & Wellness** sẽ cho quý vị biết quyết định Than phiền trong vòng 48 giờ kể từ khi **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 **PA Health & Wellness** được yêu cầu đưa ra quyết định sớm, tùy điều nào sớm hơn, trừ khi quý vị yêu cầu **PA Health & Wellness** dành nhiều thời gian hơn để quyết định Than phiền của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu **PA Health & Wellness** dành tối đa 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 quý vị không hài lòng với quyết định về Than phiền nhanh, quý vị có thể yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài nhanh hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng bởi Sở Dịch Vụ Nhân Sinh hoặc cả xem xét Than phiền bên ngoài nhanh và Phiên Điều Trần Công Bằng. Xem xét Than phiền bên ngoài nhanh là một đánh giá của bác sĩ không làm việc cho **PA Health & Wellness**.

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

- Gọi cho **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813** hoặc **TTY 711** và báo cho **PA Health & Wellness** biết quý vị có Khiếu nại, hoặc

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

- Gửi email đến **PA Health & Wellness** tại **PHWComplaintsandGrievances@PAHealthWellness.com**, hoặc
- Viết đơn Than phiền của quý vị và gửi cho **PA Health & Wellness** qua thư hoặc fax: **1700 Bent Creek Blvd., Ste. 200, Mechanicsburg, PA 17050** hoặc fax: **1-844-873-7451**.

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

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng trong vòng **120 ngày kể từ ngày nhận thông báo** cho quý vị biết quyết định về Than phiền nhanh.

### 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 **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.

Vào bất kỳ lúc nào trong quá trình Khiếu nại hoặc Than phiền, quý vị có thể yêu cầu một người nào đó mà quý vị biết làm đại diện hoặc hành động thay cho quý vị. Nếu quý vị quyết định để một người nào đó đại diện hoặc hành động thay cho quý vị, hãy cho biết **PA Health & Wellness** bằng văn bản về tên và cách **PA Health & Wellness** có thể liên lạc người đó.

Quý vị hoặc người quý vị chọn làm đại diện có thể yêu cầu **PA Health & Wellness** xem bất kỳ thông tin nào mà **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 **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813** hoặc **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. Quý vị cũng có thể tìm thấy các biểu mẫu trợ giúp và thông tin khác tại [www.phlp.org](http://www.phlp.org).

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

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

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

### Người Khuyết Tật

**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 **PA Health & Wellness** gửi tại xem xét Khiếu nại hoặc Than phiền ở định dạng khác. Phiên bản định dạng thay thế sẽ được cung cấp cho quý vị trước khi xem xét; và
- Cung cấp cho người trợ giúp bản sao và thông tin trình bày.

### Phiên Điều Trần Công Bằng của Sở Dịch Vụ Nhân Sinh

Trong một số trường hợp, quý vị có thể yêu cầu Sở Dịch Vụ Nhân Sinh tiến hành phiên điều trần vì quý vị không hài lòng hoặc không đồng ý điều gì đó **PA Health & Wellness** đã làm hoặc không làm. Điều trần như vậy được gọi là “Phiên Điều Trần Công Bằng”. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng sau khi **PA Health & Wellness** ra quyết định cho Khiếu Nại Cấp Một hoặc quyết định Than phiền của quý vị.

### Tôi Có Thể Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Về Điều Gì Và Khi Nào Tôi Cần Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng?

Yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng phải được đóng dấu bưu điện hoặc fax sau trong vòng **120 ngày kể từ ngày ra thông báo** cho quý vị biết quyết định của **PA Health & Wellness** về Khiếu Nại hoặc Than Phiền Cấp Một của quý vị về những điều sau:

- Việc từ chối dịch vụ hoặc vật phẩm quý vị muốn vì đó không phải là dịch vụ hoặc vật phẩm được bao trả.
- Việc từ chối thanh toán cho một nhà cung cấp dịch vụ hoặc vật phẩm quý vị đã nhận và nhà cung cấp có thể tính phí quý vị cho dịch vụ hoặc vật phẩm đó.
- **PA Health & Wellness** không đưa ra quyết định về Khiếu Nại Cấp Một hoặc Than phiền mà quý vị đã thông báo với **PA Health & Wellness** trong vòng **30 ngày** kể từ khi **PA Health & Wellness** nhận đơn Khiếu nại hoặc Than phiền của quý vị.
- Từ chối yêu cầu của quý vị không đồng ý với quyết định của **PA Health & Wellness** mà quý vị phải trả tiền cho nhà cung cấp.
- Từ chối dịch vụ hoặc vật phẩm, cắt giảm dịch vụ hoặc vật phẩm, hoặc phê duyệt dịch vụ hoặc vật phẩm khác với dịch vụ hoặc vật phẩm mà quý vị yêu cầu vì không cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị không nhận được dịch vụ hoặc vật phẩm trong thời gian mà lẽ ra quý vị đã được nhận dịch vụ hoặc vật phẩm đó.



## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng trong vòng 120 ngày kể từ ngày nhận thông báo cho quý vị biết rằng **PA Health & Wellness** không đưa ra quyết định đối với Khiếu Nại Cấp Một hoặc Than phiền mà quý vị đã thông báo cho **PA Health & Wellness** trong vòng **30 ngày** kể từ khi **PA Health & Wellness** nhận được Khiếu nại hoặc Than phiền của quý vị.

### Làm Thế Nào Để Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng?

Yêu cầu của quý vị về Phiên Điều Trần Công Bằng phải bằng văn bản. Quý vị có thể điền và ký tên vào Mẫu Đơn Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng có trong thông báo quyết định Khiếu nại hoặc Than phiền hoặc viết thư và ký vào.

Nếu quý vị viết thư, thư đó cần bao gồm các thông tin sau:

- Tên và ngày sinh của quý vị (Người tham gia);
- Số điện thoại để có thể liên lạc quý vị trong ngày;
- Quý vị muốn Phiên Điều Trần Công Bằng trực tiếp hay qua điện thoại;
- (Các) lý do quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng; và
- Bản sao của bất kỳ thư nào quý vị nhận được về vấn đề quý vị đang yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng.

Quý vị phải gửi yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng đến địa chỉ sau:

Department of Human Services  
OLTL/Forum Place 6th FL  
CHC Complaint, Grievance and Fair Hearings  
P.O. Box 8025  
Harrisburg, PA 17105-8025  
Fax: 717-346-7142

### Điều Gì Sẽ Xảy Ra Sau Khi Tôi Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng?

Quý vị sẽ nhận được thư từ Cục Điều Trần và Kháng Cáo thuộc Sở Dịch Vụ Nhân Sinh cho biết địa điểm và ngày, giờ diễn ra phiên điều trần. Quý vị sẽ nhận được thư này ít nhất 10 ngày trước ngày diễn ra phiên điều trần.

Quý vị có thể đến nơi diễn ra Phiên Điều Trần Công Bằng hoặc qua điện thoại. Một thành viên gia đình, bạn bè, luật sư hoặc người khác có thể giúp quý vị trong suốt Phiên Điều Trần Công Bằng. Quý vị **PHẢI** tham gia Phiên Điều Trần Công Bằng.

**PA Health & Wellness** cũng sẽ đến Phiên Điều Trần Công Bằng để giải thích lý do **PA Health & Wellness** đã đưa ra quyết định hoặc giải thích mọi việc đã xảy ra.

Quý vị có thể yêu cầu **PA Health & Wellness** cung cấp cho quý vị bất kỳ hồ sơ, báo cáo và thông tin nào khác miễn phí về vấn đề quý vị đã yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng.

120

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

### Khi Nào Phiên Điều Trần Công Bằng Sẽ Được Quyết Định?

Phiên Điều Trần Công Bằng sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị nộp đơn Khiếu nại hoặc Than phiền với **PA Health & Wellness**, không bao gồm số ngày tính từ ngày ghi trên văn bản thông báo về quyết định Khiếu Nại Cấp Một hoặc Than phiền của **PA Health & Wellness** đến ngày quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng.

Nếu quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng vì **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 **PA Health & Wellness** trong vòng **30 ngày** kể từ khi **PA Health & Wellness** nhận đơn Khiếu nại hoặc Than phiền của quý vị, Phiên Điều Trần Công Bằng sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị nộp đơn Khiếu nại hoặc Than phiền với **PA Health & Wellness**, không bao gồm số ngày tính từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết rằng **PA Health & Wellness** không ra quyết định đối với Khiếu nại hoặc Than phiền đúng hạn đến ngày quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng.

Cục Điều Trần và Kháng Cáo thuộc Sở Dịch Vụ Nhân Sinh sẽ gửi quyết định bằng văn bản và cho quý vị biết phải làm gì nếu quý vị không hài lòng với quyết định đó.

Nếu Phiên Điều Trần Công Bằng không được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ ngày Sở Dịch Vụ Nhân Sinh nhận được yêu cầu của quý vị, quý vị có thể nhận dịch vụ cho đến khi Phiên Điều Trần Công Bằng được quyết định. Quý vị có thể gọi cho Sở Dịch Vụ Nhân Sinh theo số 1-800-757-5042 để hỏi về dịch vụ của mình.

#### **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 Phiên Điều Trần Công Bằng và đã gửi yêu cầu của quý vị 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 hoặc Khiếu Nại Cấp Một của **PA Health & Wellness**, các dịch vụ hoặc vật phẩm sẽ tiếp tục cho đến khi có quyết định.

### Phiên Điều Trần Công Bằng 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 khung thời gian thông thường để quyết định Phiên Điều Trần Công Bằng có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng diễn ra nhanh hơn. Đây được gọi là Phiên Điều Trần Công Bằng nhanh. Quý vị có thể yêu cầu đưa ra quyết định sớm bằng cách gọi điện cho Sở theo số 1-800-757-5042 hoặc gửi fax Mẫu Đơn Yêu Cầu Phiên Điều Trần Công Bằng đến số 717-346-7142. Bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị phải fax một lá thư có chữ ký tới số 717-346-7142 giải thích lý do tại sao nếu áp dụng khoảng thời gian thông thường

## Sổ Tay Người Tham Gia Mẫu Community HealthChoices 2026

để quyết định Phiên Điều Trần Công Bằng có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị. Nếu bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị không gửi thư, thì Phiên Điều Trần Công Bằng sẽ không được đẩy nhanh. Phiên Điều Trần Công Bằng sẽ được lên lịch và quyết định sử dụng khung thời gian thông thường.

Cục Điều Trần và Kháng Cáo sẽ lên lịch phiên điều trần qua điện thoại và sẽ cho quý vị biết quyết định của cơ quan này trong vòng 3 ngày làm việc sau khi quý vị yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng.

Nếu bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị không gửi văn bản tường trình, quyết định Phiên Điều Trần Công Bằng sẽ không được đẩy nhanh. Một phiên điều trần khác sẽ được lên lịch và Phiên Điều Trần Công Bằng sẽ được quyết định bằng khung thời gian thông thường để quyết định cho Phiên Điều Trần Công Bằng.

Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của **PA Health & Wellness** theo số **1-844-626-6813 TTY: 711** nếu cần trợ giúp hoặc có câu hỏi về Phiên Điều Trần Công Bằng, 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.

## 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, or sex (including pregnancy, sexual orientation, and gender identity). PA Health & Wellness does not discriminate on the basis of race, color, creed, sex, religion, age, national origin, ancestry, marital status, sexual orientation, gender identity, language, Medical Assistance (MA) status, income status, program participation, health status, disease or pre-existing condition, anticipated need for healthcare or physical or mental handicap.

### 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 1-844-626-6813 (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: 866-388-1769  
PHWComplaintsandGrievances@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 or phone 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)

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/non-discrimination-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 1-844-626-6813 (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 1-844-626-6813 (TTY: 711) o hable con su proveedor.

### Chinese; Mandarin

**注意:** 如果您说中文,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 1-844-626-6813 (文本电话: 711) 或咨询您的服务提供商。

### Nepali

**सावधान:** यदि तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। पहुँचयोग्य ढाँचाहरूमा जानकारी प्रदान गर्न उपयुक्त सहायता र सेवाहरू पनि निःशुल्क उपलब्ध छन्। 1-844-626-6813 (TTY: 711) मा फोन गर्नुहोस् वा आफ्नो प्रदायकसँग कुरा 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 1-844-626-6813 (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 1-844-626-6813 (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 aksèsib yo disponib gratis tou. Rele nan 1-844-626-6813 (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 1-844-626-6813 (Người khuyết tật: (TTY: 711) hoặc trao đổi với 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 1-844-626-6813 (TTY: 711) або зверніться до свого постачальника».

## 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 1-844-626-6813 (TTY: 711) 或與您的提供者討論。

## Portuguese

ATENÇÃO: Se você fala Português, 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 1-844-626-6813 (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। 1-844-626-6813 (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 1-844-626-6813 (TTY: 711) ou parlez à votre fournisseur.

### Cambodian

សូមយកចិត្តទុកដាក់៖ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសា ឥតគិតថ្លៃគឺមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយ និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបាន ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 1-844-626-6813 (TTY: 711) ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។

### Korean

주의: 한국어 를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 1-844-626-6813 (TTY: 711) 번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

### Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓફિસલરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. 1-844-626-6813 (TTY: 711) પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.





1700 Bent Creek Blvd.  
Suite 200  
Mechanicsburg, PA 17050

---

1-844-626-6813 (TTY: 711)  
PAHealthWellness.com

Tìm chúng tôi trên Facebook & LinkedIn

  @PA Health & Wellness

**Chương trình chăm sóc được quản lý của quý vị có thể không bao trả tất cả các chi phí y tế cho quý vị. Đọc kỹ Sổ tay người tham gia để xác định dịch vụ y tế nào được bao trả.**