

CẨM NANG NÀY LÀ CỦA: _____

TRUNG TÂM: _____

ĐỊA CHỈ: _____

QUẢN LÝ VIÊN CỦA TRUNG TÂM: _____

BÁC SĨ: _____

CÁN SỰ XÃ HỘI: _____

CHO DỊCH VỤ CẤP CỨU 24 TIẾNG

SỐ ĐIỆN THOẠI CỦA BÁC SĨ TRỰC

1-714-468-1100

SỐ ĐIỆN THOẠI CẤP CỨU 911

CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC TOÀN DIỆN CHO NGƯỜI CAO NIÊN



THỎA THUẬN GHI DANH CỦA THÀNH VIÊN

**CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CÓ
HIỆU LỰC NGÀY 1 THÁNG 5 NĂM 2021**

**VĂN PHÒNG ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH
Y TẾ CALOPTIMA PACE
13300 GARDEN GROVE BLVD.
GARDEN GROVE, CA 92843
1-714-468-1100
SỐ ĐIỆN THOẠI MIỄN PHÍ: 1-855-785-2584**

TTY: 1-714-468-1063

GIỜ LÀM VIỆC:

THỨ HAI ĐẾN THỨ SÁU TỪ 8 GIỜ SÁNG ĐẾN 4:30 GIỜ CHIỀU

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 — CHÀO MỪNG QUÝ VỊ ĐẾN VỚI CALOPTIMA PACE.....	4
CHƯƠNG 2 — NHỮNG ĐIỂM ĐẶC BIỆT CỦA CALOPTIMA PACE	9
CHƯƠNG 3 — SỰ HỢI ĐỦ ĐIỀU KIỆN	13
CHƯƠNG 4 — CÁC PHÚC LỢI VÀ SỰ ĐÀÌ THỌ	14
CHƯƠNG 5 — DỊCH VỤ CẤP CỨU VÀ CHĂM SÓC KHẨN CẤP	18
CHƯƠNG 6 — CÁC NGOẠI LỆ VÀ GIỚI HẠN VỀ PHÚC LỢI.....	20
CHƯƠNG 7 — QUYỀN HẠN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA QUÝ VỊ.....	21
CHƯƠNG 8 — THỦ TỤC THAN PHIỀN VÀ KHIẾU NẠI CỦA THAM DỰ VIÊN	27
CHƯƠNG 9 — LỆ PHÍ HẰNG THÁNG.....	37
CHƯƠNG 10 — SỰ ĐÀÌ THỌ VÀ CHẤM DỨT CÁC PHÚC LỢI	39
CHƯƠNG 11— NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ VIỆC GHI DANH LẠI.....	42
CHƯƠNG 12 — NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG.....	43
CHƯƠNG 13 — CÁC ĐỊNH NGHĨA	47
PHẦN PHỤ LỤC	52

TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM:

Phụ Trang Thông Báo Không Phân Biệt Đối Xử (Số Tài liệu: PACE_IR17_4)

CHƯƠNG 1 — CHÀO MỪNG QUÝ VỊ ĐẾN VỚI CALOPTIMA PACE

CalOptima PACE là một chương trình dịch vụ chăm sóc y tế được dành riêng cho những người từ 55 tuổi trở lên và có những nhu cầu chăm sóc sức khỏe liên tục. Chúng tôi rất hân hạnh chào mừng quý vị tham dự vào chương trình. Vì chúng tôi chỉ ghi danh cho cá nhân, những người phụ thuộc sẽ không được đài thọ khi quý vị gia nhập vào chương trình.

Xin vui lòng giữ quyền cầm nang này. Bản sao của mẫu đơn Thỏa Thuận Ghi Danh vào Chương trình CalOptima PACE có chữ ký của quý vị cùng với những điều khoản và điều kiện là thỏa thuận ghi danh của quý vị, những giấy tờ này là hợp đồng ràng buộc về mặt pháp lý giữa quý vị và CalOptima PACE.

Tài liệu này nên được đọc kỹ và đầy đủ. Những người có nhu cầu chăm sóc y tế đặc biệt cũng nên chắc chắn đọc kỹ những phần áp dụng cho họ. Quý vị có thể tìm thấy Bản Tóm Tắt Các Phúc Lợi và Đài Thọ cho thấy những dịch vụ cung cấp chính của CalOptima PACE ở phần cuối của chương này. CalOptima PACE có một thỏa thuận với Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare & Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) và Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) được gia hạn định kỳ. Nếu hợp đồng không được gia hạn, chương trình sẽ kết thúc.

Để tìm hiểu thêm về các phúc lợi của CalOptima PACE, xin liên lạc với chúng tôi ở số **1-714-468-1100**.

Trong thỏa thuận này, CalOptima PACE có thể được gọi là “chúng tôi” và quý vị có thể được gọi là “tham dự viên” hoặc “thành viên”. Thuật ngữ “tham dự viên” được sử dụng nhiều nhất tại CalOptima PACE. *Một số thuật ngữ sử dụng trong tài liệu này có thể không quen thuộc với quý vị. Xin tham khảo phần “Các Định Nghĩa” ở phía sau (Chương 13) có giải thích về những thuật ngữ được sử dụng.*

Mục tiêu của CalOptima PACE là giúp đỡ quý vị duy trì sự độc lập khi quý vị còn có thể và tiếp tục sống trong cộng đồng và nhà riêng của quý vị. Chúng tôi cung cấp một chương trình toàn diện về sức khỏe và những dịch vụ liên quan đến sức khỏe. Chúng tôi chú trọng đến việc chăm sóc phòng ngừa để duy trì sức khỏe của quý vị.

Một điểm đặc biệt của CalOptima PACE là phương pháp tiếp cận mang tính cá nhân của chúng tôi đối với việc chăm sóc và các dịch vụ sức khỏe. Chúng tôi muốn chắc chắn rằng quý vị và nhân viên chăm sóc y tế của chúng tôi biết rõ về nhau, để chúng tôi có thể làm việc hiệu quả thay quý vị. Chúng tôi không thay thế cho sự chăm sóc của gia đình và bạn bè của quý vị. Thay vào đó, chúng tôi làm việc cùng với quý vị, gia đình và bạn bè của quý vị để cung cấp sự chăm sóc quý vị cần. Những ý tưởng và ý kiến của quý vị luôn luôn cần thiết và được hoan nghênh.

CalOptima PACE làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và 365 ngày một năm. Để chữa trị những vấn đề sức khỏe kinh niên mà các tham dự viên của chúng tôi gặp phải, nhân viên chăm sóc y tế của chúng tôi thẩm định và đánh giá những thay đổi. Sau đó các nhân viên chăm sóc y tế của chúng tôi cung cấp sự hỗ trợ kịp thời và khuyến khích tham dự viên tự giúp đỡ chính mình.

Dựa trên các nhu cầu của quý vị, chúng tôi cung cấp những dịch vụ y tế, điều dưỡng và dinh dưỡng, như:

- Trị liệu phục hồi
- Dịch vụ và huấn luyện tại nhà
- Thuốc
- Chăm sóc bàn chân
- Thính giác
- Nha khoa
- Nha khoa
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần
- Bất cứ dịch vụ nào khác được nhóm chăm sóc liên ngành (interdisciplinary team, IDT) chấp thuận.

Trên cơ sở điều trị nội chẩn, chúng tôi cung cấp các dịch vụ chăm sóc cấp tính và điều dưỡng chuyên môn tại các cơ sở có hợp đồng. *(Xem Chương 4 để có mô tả chi tiết về những phúc lợi được đài thọ.)*

Vui lòng xem xét Thỏa Thuận Ghi Danh này cẩn thận. Việc ghi danh vào CalOptima PACE là tùy vào quý vị. Nếu quý vị quyết định không ghi danh vào chương trình của chúng tôi, quý vị có thể gửi trả lại Thỏa Thuận Ghi Danh mà không cần ký tên. Nếu quý vị ký tên và ghi danh vào chương trình của chúng tôi, các phúc lợi trong CalOptima PACE sẽ được tiếp tục cho đến khi quý vị chọn rút tên ra khỏi chương trình hoặc quý vị không còn hội đủ điều kiện để được ghi danh. *(Xem Chương 10 để biết thêm chi tiết về việc chấm dứt các phúc lợi.)*

Khi ký tên và ghi danh vào CalOptima PACE, quý vị sẽ nhận những giấy tờ sau:

- Một bản sao của Thỏa Thuận Ghi Danh
- Một Thẻ Thành Viên CalOptima PACE
- Một miếng nam châm có những số điện thoại cấp cứu của chúng tôi để quý vị dán ở nhà

Bảng Tóm Tắt Các Phúc Lợi và Đài Thọ

Bảng sau đây giúp quý vị so sánh các phúc lợi đài thọ và chỉ là một bảng tóm tắt mà thôi. Không có tiền phụ phí cho các dịch vụ của PACE.

CHƯƠNG 1 — Chào Mừng Quý Vị Đến với CalOptima PACE

Xin đọc toàn bộ cẩm nang này, là Thỏa Thuận Ghi Danh của quý vị với CalOptima PACE. Cẩm nang này cung cấp cho quý vị những chi tiết về các phúc lợi và giới hạn đài thọ.

Các dịch vụ hoặc phải được chấp thuận trước hoặc được nhận từ các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác có hợp đồng với CalOptima PACE.

Không bao giờ cần phải có sự chấp thuận trước cho những dịch vụ cấp cứu, phòng ngừa, hoặc các dịch vụ nhạy cảm. *Xin xem Chương 4, Các Phúc Lợi và Sự Đài Thọ.*

LOẠI	CÁC DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN
Tiền Khấu Trừ	Không
Mức Tối Đa Trọn Đời	Không
Các Dịch Vụ Chuyên Nghiệp	<ul style="list-style-type: none">• Các dịch vụ của bác sĩ, bao gồm các bác sĩ gia đình và bác sĩ chuyên khoa, khám thể chất định kỳ, chăm sóc y tế phòng ngừa, các dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ giải phẫu ngoại chấn và sức khỏe tâm thần ngoại chấn• Đài thọ nha khoa căn bản (các dịch vụ phòng ngừa định kỳ, bao gồm khám, chụp hình quang tuyến X và làm sạch răng). Nha khoa thẩm mỹ không được đài thọ.• Chăm sóc nhãn khoa. Kính mắt theo toa và kính điều chỉnh đúng độ cho mắt sau khi phẫu thuật đục thủy tinh thể.• Các dịch vụ thính giác. Khám thính giác và máy trợ thính• Khám bàn chân định kỳ• Dịch vụ về y tế xã hội/điều hợp y tế• Trị liệu phục hồi. Bao gồm trị liệu vật lý, trị liệu kỹ năng, và trị liệu ngôn ngữ

LOẠI	CÁC DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN
Các Dịch Vụ Chuyên Nghiệp	<ul style="list-style-type: none"> • Các dịch vụ của bác sĩ, bao gồm các bác sĩ gia đình và bác sĩ chuyên khoa, khám thể chất định kỳ, chăm sóc y tế phòng ngừa, các dịch vụ nhạy cảm, dịch vụ giải phẫu ngoại chấn và sức khỏe tâm thần ngoại chấn • Đài thọ nha khoa căn bản (các dịch vụ phòng ngừa định kỳ, bao gồm khám, chụp hình quang tuyến X và làm sạch răng). Nha khoa thẩm mỹ không được đài thọ. • Chăm sóc nhãn khoa. Kính mắt theo toa và kính điều chỉnh đúng độ cho mắt sau khi phẫu thuật đục thủy tinh thể. • Các dịch vụ thính giác. Khám thính giác và máy trợ thính • Khám bàn chân định kỳ • Dịch vụ về y tế xã hội/điều hợp y tế • Trị liệu phục hồi. Bao gồm trị liệu vật lý, trị liệu kỹ năng, và trị liệu ngôn ngữ
Dịch Vụ Ngoại Chấn	Đài thọ các dịch vụ giải phẫu, sức khỏe tâm thần, chụp quang tuyến X để chẩn đoán bệnh và dịch vụ phòng thí nghiệm.
Dịch Vụ Bệnh Viện	Đài thọ phòng bán riêng tư và việc ăn ở và tất cả những dịch vụ y khoa cần thiết, gồm có các dịch vụ y khoa tổng quát và điều dưỡng, dịch vụ tâm thần, chi phí chophòng giải phẫu, dịch vụ chẩn đoán hoặc trị liệu, dịch vụ phòng thí nghiệm, chụp hình quang tuyến X, băng, bó bột, gậy mê, máu và sản phẩm về máu, thuốc và sinh phẩm. Không đài thọ phòng riêng hoặc y tá riêng, trừ khi cần thiết về mặt y khoa, và những vật dụng không liên quan đến y khoa.

CHƯƠNG 1 — Chào Mừng Quý Vị Đến với CalOptima PACE

LOẠI	CÁC DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN
Đài Thọ Cấp Cứu Y Tế	Đài thọ các dịch vụ cấp cứu. CalOptima PACE không đài thọ các dịch vụ cấp cứu bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ những dịch vụ cấp cứu yêu cầu việc nhập viện ở Canada hoặc Mỹ Tây Cơ.
Dịch Vụ Xe Cứu Thương	Đài thọ cho Dịch vụ Chuyên chở Cứu thương.
Đài Thọ Thuốc Theo Toa	Đài thọ cho các loại thuốc khi được bác sĩ kê toa.
Thiết Bị Y Khoa Bền Bỉ	Cung cấp Thiết Bị Y Khoa Bền Bỉ khi cần thiết
Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần	Đài thọ Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần khi cần thiết
Dịch Vụ Cho Bệnh Nhân Phụ Thuộc Thuốc	Đài thọ Dịch Vụ Cho Bệnh Nhân Phụ Thuộc Thuốc khi cần thiết
Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà	Đài thọ Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà khi cần thiết
Các Dịch Vụ Khác	<ul style="list-style-type: none">• Các viện điều dưỡng chuyên môn được Medicare đài thọ. Sự đài thọ chỉ dành riêng cho phòng bán riêng tư.• Các dịch vụ chăm sóc tại nhà• Dịch vụ tại trung tâm ban ngày (bao gồm dinh dưỡng, các bữa ăn nóng, hộ tống và chuyên chở)• Các vật liệu, tiếp liệu và dịch vụ cần thiết để kiểm soát bệnh tiểu đường Chăm sóc cuối đời

Xin lưu ý: Tất cả các dịch vụ và phúc lợi được xác định thông qua kế hoạch chăm sóc (hoặc kế hoạch điều trị) theo quyết định của Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành (IDT).

Các tham dự viên phải nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết, ngoài dịch vụ cấp cứu, từ nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima PACE và sẽ tự chịu trách nhiệm cho bất cứ dịch vụ nào không được chấp thuận hoặc ngoài hệ thống.

CHƯƠNG 2 — NHỮNG ĐIỂM ĐẶC BIỆT CỦA CALOPTIMA PACE

Chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi có một số điểm độc đáo:

1. Chuyên Môn trong việc Chăm Sóc

CalOptima PACE chuyên về chăm sóc cho người cao niên có những vấn đề về sức khỏe. Cách tiếp cận thành công của chúng tôi chú trọng vào việc phát triển các kế hoạch chăm sóc được tùy chỉnh để giải quyết những vấn đề sức khỏe và có liên quan đến sức khỏe cụ thể cho từng tham dự viên. Các nhà cung cấp dịch vụ tận tâm, có chuyên môn cao của chúng tôi vừa lên kế hoạch vừa cung cấp dịch vụ chăm sóc, vì thế dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được là toàn diện và được điều phối.

2. Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành (Interdisciplinary Team- IDT)

Việc chăm sóc cho quý vị được lên kế hoạch và được cung cấp bởi một nhóm những chuyên viên cùng làm việc với quý vị. Nhóm của quý vị gồm có một bác sĩ, có thể có một y tá được phép kê toa (nurse practitioner), các y tá được cấp bằng (registered nurses), một y tá chăm sóc tại nhà, các cán sự xã hội, chuyên viên trị liệu vật lý, chuyên viên trị liệu kỹ năng, một chuyên gia về dinh dưỡng và những người khác giúp đỡ quý vị như những cán sự viên y tế, phụ tá chăm sóc tại nhà và tài xế lái xe đưa đón. Chuyên môn đặc biệt của từng thành viên trong nhóm được tận dụng để thẩm định các nhu cầu sức khỏe của quý vị. Các nhân viên khác có thể được gọi khi cần thiết. Nhóm làm việc cùng nhau để phát triển một kế hoạch chăm sóc dành riêng cho quý vị. Ngay sau khi bắt đầu chương trình, quý vị sẽ được làm hẹn để Thẩm định Sức khỏe Ban đầu (Initial Health Assessment, IHA), để hỗ trợ cho việc xây dựng kế hoạch chăm sóc cá nhân của quý vị.

Trong một số trường hợp, bác sĩ gia đình (primary care physician, PCP) được chỉ định trong cộng đồng có thể là người tham gia vào Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành, khi được sự cho phép của CalOptima PACE.

3. Trung Tâm

Quý vị sẽ nhận được nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các trung tâm của chúng tôi — nơi nhóm của quý vị làm việc. Nhóm của quý vị sẽ làm việc tại một trong những địa chỉ sau tại Quận Cam:

Trung tâm PACE

13300 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, CA 92843

Trung Tâm Chăm Sóc Thay Thế (Alternative Care Settings, ACS)

11391 Acacia Parkway
Garden Grove, CA 92840

CHƯƠNG 2 — Những Điểm Đặc Biệt của CalOptima PACE

1158 N. Knollwood Circle
Anaheim, CA 92801

1101 S. Grand Ave., Suite K-M
Santa Ana, CA 92705

24260 El Toro Road
Laguna Woods, CA 92637

9451 Indianapolis Ave.
Huntington Beach, CA 92646

Chúng tôi cung cấp phương tiện di chuyển để quý vị đi đến trung tâm. Việc quý vị đến trung tâm thường xuyên như thế nào sẽ tùy thuộc vào kế hoạch chăm sóc của quý vị.

CalOptima PACE cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị thông qua các bác sĩ và trung tâm trên cơ sở 24 tiếng, 365 ngày một năm.

Dịch vụ thông dịch được cung cấp cho các dịch vụ sau giờ làm việc mà không tốn chi phí cho quý vị.

4. Việc chọn các Bác Sĩ và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ

XIN ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ SẼ NHẬN ĐƯỢC DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ BÁC SĨ HOẶC NHÓM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ NÀO.

Vì dịch vụ chăm sóc được cung cấp tại CalOptima PACE thông qua một nhóm chăm sóc liên ngành (IDT), bác sĩ gia đình mà quý vị chọn là một thành viên trong nhóm chăm sóc liên ngành. Quý vị cũng sẽ được chỉ định những nhà cung cấp dịch vụ khác cho nhóm của quý vị. Bác sĩ gia đình của quý vị chịu trách nhiệm cho tất cả các nhu cầu chăm sóc sức khỏe chính của quý vị, và với sự giúp đỡ của nhóm chăm sóc liên ngành, sắp xếp những dịch vụ y tế khác mà quý vị có thể cần.

Các tham dự viên nữ có chọn lựa để nhận các dịch vụ bác sĩ phụ khoa trực tiếp từ một bác sĩ phụ khoa có tham gia trong chương trình.

Khi cần thiết, các dịch vụ được cung cấp tại nhà của quý vị, bệnh viện hoặc viện dưỡng lão. Chúng tôi có hợp đồng với các bác sĩ tư vấn (thí dụ như bác sĩ tim, chuyên khoa đường tiêu và bác sĩ giải phẫu xương), nhà thuốc, phòng thử nghiệm và dịch vụ quang tuyến X, cũng như bệnh viện và viện dưỡng lão. Nếu quý vị cần những dịch vụ chăm sóc đó, nhóm của quý vị sẽ tiếp tục làm việc với quý vị để theo dõi những dịch vụ này, cũng như sức khỏe và những nhu cầu quý vị đang có.

Thông qua một chương trình tặng thưởng ghi nhận hoạt động cao hơn tiêu chuẩn về sức khỏe của cộng đồng, các bác sĩ gia đình (PCP) của PACE được khen thưởng khi cung cấp dịch vụ chăm sóc có phẩm chất cao nhất. Quý vị có thể liên lạc với Giám Đốc của PACE để yêu cầu thông tin bổ sung về chương trình này.

Quý vị có quyền yêu cầu thay đổi bác sĩ gia đình bất kỳ lúc nào. Một nhân viên của PACE có thể thực hiện yêu cầu và thông báo cho Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành của quý vị để chuyên tiếp. Việc thay đổi bác sĩ gia đình sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng. Trong một số trường hợp hiếm hoi, bác sĩ gia đình được yêu cầu có thể không cung cấp được dịch vụ (thí dụ: một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc chương trình PACE hoặc danh sách nhà cung cấp dịch vụ đã đầy).

Nếu quý vị muốn có tên, địa điểm và giờ giấc của các bệnh viện, viện dưỡng lão và các nhà cung cấp dịch vụ khác có hợp đồng với chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu những thông tin này từ quản lý viên của trung tâm ở số **1-714-468-1100** hoặc số miễn phí **1-855-785-2584**. Thành viên sử dụng máy TTY nên gọi số **1-714-468-1063**.

5. Cho phép và Điều hành Dịch vụ Chăm Sóc

Quý vị sẽ biết rất rõ từng thành viên của nhóm, vì họ sẽ cùng làm việc chặt chẽ với quý vị để giúp quý vị duy trì sức khỏe và sự độc lập khi còn có thể. Trước khi quý vị nhận bất cứ dịch vụ nào từ CalOptima PACE, quý vị phải được nhóm chăm sóc liên ngành chấp thuận dịch vụ đó. Tuy nhiên, không bao giờ yêu cầu phải có sự chấp thuận trước cho các dịch vụ cấp cứu, phòng ngừa hoặc nhạy cảm.

Ít nhất mỗi 6 tháng — hoặc thường xuyên hơn nếu quý vị có các vấn đề — nhóm của quý vị thẩm định các nhu cầu của quý vị và điều chỉnh dịch vụ nếu cần thiết. Quý vị và/hoặc gia đình của quý vị có thể yêu cầu việc thẩm định. Nếu tình trạng của quý vị thay đổi, nhóm chăm sóc liên ngành điều chỉnh các dịch vụ của quý vị, dựa trên việc thẩm định kế hoạch chăm sóc và những nhu cầu khác của quý vị.

6. Quan hệ với Medicare/Medi-Cal

Các phúc lợi trong Thỏa Thuận Ghi Danh này được thực hiện thông qua một thỏa thuận CalOptima PACE có với Medicare (Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare & Medicaid của Văn Phòng Dịch Vụ Y Tế Và Nhân Sinh Hoa Kỳ) và Medi-Cal (Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế của California). Khi quý vị ký Thỏa Thuận Ghi Danh này, quý vị đang đồng ý nhận các phúc lợi từ CalOptima PACE, thay thế cho các phúc lợi Medicare và Medi-Cal thông thường. CalOptima PACE sẽ cung cấp các dịch vụ dựa trên nhu cầu của quý vị – cũng giống như những phúc lợi mà quý vị được hưởng trong chương trình Medicare và Medi-Cal, và nhiều hơn nữa.

Để biết thêm những chi tiết liên quan đến các phúc lợi Medicare đài thọ, xin liên lạc với Chương Trình Tư Vấn và Bệnh Vực về Bảo Hiểm Y Tế (Health Insurance Counseling

CHƯƠNG 2 — Những Điểm Đặc Biệt của CalOptima PACE

and Advocacy Program, HICAP). HICAP cung cấp dịch vụ tư vấn về bảo hiểm y tế cho những người cao niên cư ngụ tại California. Xin gọi số điện thoại Miễn phí của HICAP tại **1-800-434-0222**, để được giới thiệu đến văn phòng HICAP tại địa phương của quý vị. HICAP là một dịch vụ miễn phí do Tiểu Bang California cung cấp.

7. Không có Giới Hạn Định Sẵn về dịch vụ Chăm Sóc

CalOptima PACE không có giới hạn định sẵn về các dịch vụ. Không có giới hạn hoặc hạn chế về số lần nằm bệnh viện hoặc số ngày nằm tại viện dưỡng lão được đài thọ nếu bác sĩ gia đình tại CalOptima PACE của quý vị quyết định rằng việc này là cần thiết về mặt y khoa. Số lần và khoảng thời gian bao lâu cho việc chăm sóc tại nhà được chấp thuận và cung cấp cho quý vị dựa trên sự thẩm định của những chuyên gia về y tế trong nhóm về các nhu cầu của quý vị.

8. Điều Khoản “Chỉ ở trong Chương trình” (Lock-in)

Khi quý vị ghi danh với CalOptima PACE, chúng tôi sẽ là nhà cung cấp dịch vụ duy nhất của quý vị, và quý vị đồng ý nhận các dịch vụ y tế **độc quyền** từ tổ chức của chúng tôi, và từ bác sĩ gia đình được chỉ định trong cộng đồng nếu được áp dụng, ngoại trừ trong trường hợp cấp cứu hoặc các dịch vụ khẩn cấp cần thiết. Quý vị sẽ phải nhận tất cả các dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần thông qua nhân viên của chúng tôi hoặc qua những sự sắp xếp mà CalOptima PACE đã có với các nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng, nhưng **quý vị sẽ không còn có thể nhận những dịch vụ từ các bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế khác trong hệ thống Medicare và Medi-Cal tính tiền theo từng dịch vụ thông thường**. Việc ghi danh vào CalOptima PACE sẽ dẫn đến việc rút tên của quý vị ra khỏi bất cứ chương trình thanh toán trước nào của Medicare hoặc Medi-Cal hoặc các phúc lợi tùy chọn.

Chọn lựa ghi danh vào chương trình thanh toán trước nào của Medicare hoặc Medi-Cal hoặc các phúc lợi tùy chọn, bao gồm các phúc lợi chăm sóc người bệnh giai đoạn cuối, sau khi ghi danh vào CalOptima PACE, sẽ được xem là tự nguyện rút tên ra khỏi chương trình. Nếu quý vị là tham dự viên tự thanh toán hoặc chỉ có Medicaid và trở thành người hội đủ điều kiện cho Medicare sau khi ghi danh vào PACE, quý vị sẽ bị rút tên ra khỏi PACE nếu quý vị chọn lựa để nhận sự đài thọ từ Medicare hơn là từ tổ chức PACE của tham dự viên. (Xin lưu ý là bất cứ dịch vụ nào quý vị sử dụng trước khi ghi danh sẽ không được CalOptima PACE chi trả trừ khi những dịch vụ này được đặc biệt chấp thuận.)

CHƯƠNG 3 — SỰ HỘI ĐỦ ĐIỀU KIỆN

Quý vị hội đủ điều kiện để ghi danh vào CalOptima PACE nếu quý vị:

- Cư ngụ trong khu vực dịch vụ của CalOptima PACE, gồm những mã số vùng (ZIP code) sau đây:

90620	92602	92624	92649	92672	92694	92801	92832	92866
90621	92603	92625	92651	92673	92701	92802	92833	92867
90623	92604	92626	92653	92675	92703	92804	92835	92868
90630	92606	92627	92655	92676	92704	92805	92840	92869
90631	92610	92629	92656	92677	92705	92806	92841	92870
90638	92612	92630	92657	92679	92706	92807	92843	92886
90680	92614	92637	92660	92683	92707	92808	92844	92887
90720	92617	92646	92661	92688	92708	92821	92845	
90740	92618	92647	92662	92691	92780	92823	92861	
90743	92620	92648	92663	92692	92782	92831	92865	

- Từ 55 tuổi trở lên.
- Cần mức độ chăm sóc điều dưỡng của viện điều dưỡng của tiểu bang, khi được nhóm chăm sóc liên ngành của chúng tôi thẩm định.
- Có thể sinh sống trong cộng đồng mà không gây nguy hiểm cho sức khỏe và sự an toàn của chính quý vị và những người khác.

Quý vị cũng phải:

- Được Phân Khoa Chăm Sóc Dài Hạn (Long-Term Care Division, LTCD) của Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế chứng nhận là đáp ứng yêu cầu cho những mức độ chăm sóc này. Vì CalOptima PACE chỉ phục vụ những vị cao niên đáp ứng yêu cầu của tiểu bang cho những mức độ chăm sóc để được đài thọ cho các dịch vụ của trung tâm điều dưỡng, một sự xem xét của một cơ quan bên ngoài phải xác nhận rằng trong thực tế, tình trạng sức khỏe của quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho dịch vụ chăm sóc của chúng tôi.
- Phân Khoa Chăm Sóc Dài Hạn của Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế cung cấp sự xem xét này trước khi quý vị ký Thỏa Thuận Ghi Danh của CalOptima PACE dựa trên sự xem xét các tài liệu được các thành viên của nhóm chăm sóc liên ngành, những người đã thẩm định sức khỏe của quý vị, đã chuẩn bị.

CHƯƠNG 4 — CÁC PHÚC LỢI VÀ SỰ ĐẢI THỌ

Xin xem Chương 5 để biết cách nhận dịch vụ chăm sóc nếu quý vị có một tình trạng cấp cứu y tế hoặc các nhu cầu chăm sóc khẩn cấp khác.

Tôi Cần Làm Gì Nếu Tôi Cần Dịch Vụ Chăm Sóc?

Tất cả những gì quý vị cần làm là gọi cho trung tâm của quý vị được liệt kê ở bìa trong của cẩm nang này vào bất cứ lúc nào.

Chương trình của chúng tôi cung cấp việc tiếp cận tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chuyên môn. Khi ghi danh, quý vị sẽ được chỉ định một bác sĩ gia đình, hoặc tại trung tâm, nếu có thể hoặc, bác sĩ gia đình được chỉ định của quý vị trong cộng đồng, là bác sĩ mà quý vị sẽ nhận các dịch vụ.

Tất cả các phúc lợi được CalOptima PACE đãi thọ và sẽ được cung cấp theo nhu cầu của quý vị do nhóm chăm sóc liên ngành thẩm định, theo các tiêu chuẩn chuyên môn được công nhận. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin cụ thể về cách chúng tôi chấp thuận hoặc từ chối các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, xin yêu cầu thông tin từ cán sự xã hội.

Các phúc lợi gồm có:

Dịch vụ tại Trung Tâm và trong Cộng Đồng

- Các buổi khám bệnh tại phòng khám chăm sóc chính (với bác sĩ, y tá được phép kê toa và/hoặc y tá của CalOptima PACE). Bác sĩ gia đình được chỉ định của quý vị trong cộng đồng và được CalOptima PACE chấp thuận, nếu được áp dụng.
- Khám sức khỏe định kỳ và thẩm định cũng như chăm sóc sức khỏe phòng ngừa (bao gồm thử nghiệm ung thư cổ tử cung, chụp quang tuyến vú, chích ngừa, và tất cả những thử nghiệm truy tìm ung thư thông thường được chấp thuận). Những dịch vụ này không yêu cầu sự chấp thuận trước.
- Những dịch vụ nhạy cảm là những dịch vụ liên quan đến các bệnh lây truyền qua đường tình dục và thử nghiệm HIV. Những dịch vụ này không yêu cầu sự chấp thuận trước.
- Tư vấn với bác sĩ chuyên khoa. Khi được chỉ định về mặt y khoa, bác sĩ gia đình của quý vị sẽ bắt đầu việc giới thiệu đến một bác sĩ chuyên khoa. Các giấy giới thiệu sẽ được tiến hành kịp thời và các yêu cầu khẩn cấp sẽ được tiến hành nhanh.
- Lọc thận
- Các dịch vụ giải phẫu ngoại chấn
- Sức khỏe tâm thần ngoại chấn/các dịch vụ cho bệnh nhân phụ thuộc thuốc
- Dịch vụ y tế xã hội/điều hợp y tế
- Hướng dẫn và tư vấn về sức khỏe
- Trị liệu phục hồi (vật lý, kỹ năng và ngôn ngữ)
- Chăm sóc cá nhân

- Trị liệu giải trí
- Các hoạt động xã hội và văn hóa (giữa các thế hệ, nếu áp dụng được)
- Tư vấn về dinh dưỡng và các bữa ăn nóng
- Dịch vụ chuyên chở, bao gồm việc hộ tống (dịch vụ chuyên chở được cung cấp cho các dịch vụ liên quan đến PACE, các yêu cầu được nhân viên PACE và nhóm chuyên chở kiểm soát).
- Dịch vụ xe cứu thương
- Chụp hình quang tuyến X
- Các thủ thuật tại phòng thử nghiệm
- Đòi thò dịch vụ cấp cứu ở bất cứ nơi nào trong Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ
- Các thiết bị y khoa bên bả
- Bộ phận giả và thiết bị chỉnh hình
- Khám bàn chân định kỳ
- Thuốc và dược phẩm theo toa
- Chăm sóc nhãn khoa (mắt kính theo toa, kính điều chỉnh đúng độ cho mắt sau khi phẫu thuật đục thủy tinh thể)
- Khám thính giác và máy trợ thính
- Chăm sóc nha khoa từ nha sĩ của CalOptima PACE với mục đích khôi phục chức năng răng miệng đến một tình trạng nhằm duy trì tình trạng dinh dưỡng và sức khỏe tối ưu. Dịch vụ nha khoa gồm có chăm sóc phòng ngừa (khám lần đầu và hàng năm, chụp hình quang tuyến X, hướng dẫn phòng bệnh và vệ sinh răng miệng); chăm sóc căn bản (trám và nhổ răng); và chăm sóc chính (việc chữa trị được quyết định bởi tình trạng của miệng, thí dụ, lượng xương hỗ trợ còn lại, khả năng làm theo hướng dẫn của tham dự viên, và động lực của tham dự viên để thực hiện việc chăm sóc sức khỏe răng miệng). Chăm sóc chính bao gồm bọc răng tạm thời, răng giả nguyên hàm hay một vài cái và lấy gân máu. Nha khoa thẩm mỹ không được bao gồm trong chăm sóc nha khoa.
- Việc chẩn đoán và điều trị rối loạn cương cứng ở nam giới với điều kiện là dịch vụ chăm sóc được bác sĩ CalOptima PACE hoặc bác sĩ chuyên khoa có hợp đồng với CalOptima PACE cung cấp, và dịch vụ chăm sóc đó được coi là cần thiết về mặt y khoa để cải thiện và duy trì sức khỏe tổng thể. Chương trình không đòi thò cho việc điều trị, bao gồm thuốc, thiết bị và việc giải phẫu, được cho là có hại cho tham dự viên, vì mục đích thẩm mỹ hoặc giải trí, hoặc không cần thiết về mặt y khoa.
- Giải phẫu cắt bỏ vú, giải phẫu cắt bỏ bướu, cắt bỏ hạch, các dụng cụ chân tay giả và giải phẫu tái tạo.
- Các vật liệu, tiếp liệu và dịch vụ cần thiết cho việc kiểm soát bệnh tiểu đường.

Dịch Vụ Tại Nhà

- Chăm Sóc Tại Nhà
 - Chăm sóc cá nhân (thí dụ, chải chuốt, mặc quần áo, giúp sử dụng phòng tắm)
 - Việc nhà/làm việc lặt vặt
 - Duy trì việc phục hồi
 - Thẩm định môi trường nhà ở

- Sức Khỏe Tại Nhà
 - Dịch vụ điều dưỡng chuyên môn
 - Các buổi khám với bác sĩ (tùy theo chỉ định của bác sĩ)
 - Các dịch vụ y tế xã hội
 - Dịch vụ trợ giúp y tế tại nhà

Chăm Sóc Nội Khoa Tại Bệnh Viện

- Phòng bán riêng tư và việc ăn ở
- Các dịch vụ y tế và điều dưỡng tổng quát
- Các dịch vụ tâm thần
- Các bữa ăn
- Thuốc, dược phẩm và các sản phẩm sinh học được kê toa
- Các vật dụng và dịch vụ chẩn đoán hoặc điều trị
- Các thử nghiệm tại phòng thí nghiệm, chụp hình quang tuyến X và các thủ thuật chẩn đoán bệnh khác
- Các phân khoa y tế/giải phẫu, chăm sóc đặc biệt, chăm sóc mạch vành, khi cần thiết
- Lọc thận
- Băng băng, bó bột, tiếp liệu
- Phòng giải phẫu và phục hồi
- Khí ô xy và gây mê
- Ghép các bộ phận của cơ thể và tủy (không phải cho mục đích thí nghiệm và nghiên cứu)
- Việc sử dụng các vật dụng, như xe lăn
- Các dịch vụ phục hồi, như trị liệu vật lý, kỹ năng, ngôn ngữ và trị liệu hô hấp
- Trị liệu bằng tia bức xạ (xạ trị)
- Máu, huyết tương, các yếu tố của máu và các dẫn xuất từ máu
- Các dịch vụ y tế xã hội và lên kế hoạch xuất viện

CalOptima PACE **không đãi thọ** phòng riêng và y tá riêng trừ khi cần thiết về mặt y khoa, cũng như không đãi thọ bất cứ vật dụng nào không liên quan đến y tế và những vật dụng này sẽ được tính phí bổ sung, như phí điện thoại hoặc thuê tivi.

Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn

- Phòng bán riêng tư và việc ăn ở
- Các dịch vụ bác sĩ và y tá
- Chăm sóc trông nom
- Tất cả những bữa ăn
- Chăm sóc và trợ giúp cá nhân
- Thuốc theo toa và các sản phẩm sinh học
- Các tiếp liệu và thiết bị cần thiết về mặt y tế, như xe lăn
- Trị liệu vật lý, kỹ năng, ngôn ngữ và hô hấp
- Các dịch vụ y tế xã hội

Chăm Sóc Cuối Đời

Chương trình chăm sóc thoải mái (comfort care) của CalOptima PACE hiện được cung cấp để chăm sóc cho những người bệnh ở thời kỳ cuối. Nếu cần thiết, bác sĩ gia đình của quý vị và những chuyên gia y khoa khác trong nhóm chăm sóc liên ngành sẽ làm việc với quý vị và gia đình của quý vị để cung cấp những dịch vụ này trực tiếp hoặc thông qua những hợp đồng với những chương trình chăm sóc người bệnh giai đoạn cuối tại địa phương. Nếu quý vị muốn nhận các phúc lợi của Medicare dành cho người bệnh ở giai đoạn cuối, quý vị cần phải rút tên ra khỏi chương trình của chúng tôi và ghi danh vào một chương trình cung cấp dịch vụ cho người bệnh ở thời kỳ cuối được Medicare cấp giấy chứng nhận.

CHƯƠNG 5 — DỊCH VỤ CẤP CỨU VÀ CHĂM SÓC KHẨN CẤP

CalOptima PACE cung cấp dịch vụ cấp cứu 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, và 365 ngày một năm. Một **Tình Trạng Cấp Cứu Y Khoa** có nghĩa là một tình trạng tự biểu hiện bằng những triệu chứng cấp tính đủ nghiêm trọng (bao gồm cơn đau dữ dội) mà một người có khả năng suy luận bình thường, với kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa có thể chắc chắn một cách hợp lý rằng nếu không có sự chăm sóc y tế ngay tức thì có thể dẫn đến các kết quả sau:

1. Nguy hiểm trầm trọng đến sức khỏe của tham dự viên.
2. Suy giảm trầm trọng của các chức năng cơ thể.
3. Rối loạn chức năng nghiêm trọng của bất cứ bộ phận hoặc phần của cơ thể.

Các Dịch Vụ Cấp Cứu gồm có các dịch vụ nội hoặc ngoại chấn được thực hiện ngay lập tức trong hoặc ngoài khu vực phục vụ vì một Tình Trạng Cấp Cứu Y Khoa.

Xin gọi “911” nếu quý vị tin tưởng một cách hợp lý là quý vị có một Tình Trạng Cấp Cứu Y Khoa cần một sự hỗ trợ cấp cứu và/hoặc dịch vụ chuyên chở bằng xe cứu thương. Kích động, bất tỉnh, khó thở, những triệu chứng của nhồi máu cơ tim, đau nhức trầm trọng hoặc té ngã nghiêm trọng là tất cả những thí dụ của Tình Trạng Cấp Cứu Y Khoa cần sự hỗ trợ cấp cứu.

Sau khi quý vị đã sử dụng hệ thống hỗ trợ cấp cứu “911”, quý vị hoặc gia đình của quý vị phải báo cho CalOptima PACE ngay khi có thể để tối đa hóa sự chăm sóc sức khỏe liên tục của quý vị. Các bác sĩ của CalOptima PACE là những người quen thuộc với bệnh sử của quý vị sẽ làm việc với những nhà cung cấp dịch vụ cấp cứu để theo dõi việc chăm sóc cho quý vị và chuyển sự chăm sóc đến nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng với CalOptima PACE khi tình trạng sức khỏe của quý vị ổn định.

Chuẩn Bị Ra Ngoài Khu Vực Dịch Vụ của CalOptima PACE

Trước khi quý vị rời khu vực dịch vụ của CalOptima PACE để đi ra khỏi khu vực cư ngụ của mình, xin thông báo cho nhóm chăm sóc liên ngành của quý vị thông qua cán sự xã hội của quý vị tại CalOptima PACE. Cán sự xã hội của quý vị sẽ giải thích những điều quý vị cần làm nếu quý vị bị bệnh trong thời gian quý vị không ở gần với bác sĩ CalOptima PACE của quý vị. Xin chắc chắn là quý vị luôn mang theo thẻ thành viên CalOptima PACE, đặc biệt khi đi du lịch bên ngoài khu vực phục vụ. Thẻ của quý vị giúp nhận diện quý vị là tham dự viên của CalOptima PACE và cung cấp những thông tin cho những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc (phòng cấp cứu và bệnh viện) về sự đài thọ chăm sóc sức khỏe và cách để liên lạc với chúng tôi, nếu cần thiết.

Chăm Sóc Cấp Cứu và Khẩn Cấp Khi Quý Vị ở Ngoài Khu Vực Phục Vụ

CalOptima PACE đài thọ cả hai dịch vụ chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp khi quý vị tạm thời ở ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi nhưng vẫn ở trong Hoa Kỳ hoặc các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ. Chăm sóc khẩn cấp bao gồm các dịch vụ nội và ngoại chấn cần thiết để phòng ngừa sự suy giảm nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị, là kết quả của một chứng bệnh hoặc thương tích không lường trước được mà việc điều trị không thể trì hoãn cho đến khi quý vị quay trở lại khu vực phục vụ của quý vị.

Nếu quý vị sử dụng dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp khi quý vị ở ngoài khu vực phục vụ (thí dụ, xe cứu thương hoặc các dịch vụ nội chấn), quý vị phải báo cho CalOptima PACE trong vòng 48 tiếng hoặc ngay khi có thể. Nếu quý vị được nhập viện, chúng tôi có quyền thu xếp việc chuyển quý vị đến một bệnh viện có hợp đồng với CalOptima PACE hoặc một bệnh viện được chúng tôi chỉ định khi tình trạng sức khỏe của quý vị được ổn định. Chúng tôi cũng có thể chuyển sự chăm sóc của quý vị đến một bác sĩ của CalOptima PACE.

CalOptima PACE sẽ chi trả cho tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khác được cung cấp cho quý vị mà cần thiết để duy trì tình trạng ổn định cho đến khi CalOptima PACE sắp xếp việc chuyển viện cho quý vị hay xuất viện về nhà.

CalOptima PACE phải chấp thuận bất kỳ các dịch vụ y khoa định kỳ nào (thí dụ như các dịch vụ y tế **không** phải là cấp cứu hoặc nhu cầu chăm sóc khẩn cấp) khi quý vị ở ngoài khu vực phục vụ. Để được chấp thuận bất cứ dịch vụ nào không phải là dịch vụ cấp cứu, ở ngoài khu vực phục vụ, quý vị phải gọi CalOptima PACE ở số **1-714-468-1100** hoặc đường dây miễn phí ở số **1-855-785-2584** và nói chuyện với y tá, cán sự xã hội hoặc bác sĩ gia đình của quý vị.

Những Điều Khoản về Việc Hoàn Trả Tiền

Nếu quý vị đã chi trả cho các dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp quý vị đã nhận được khi quý vị ở ngoài khu vực phục vụ nhưng vẫn còn ở trong Hoa Kỳ, CalOptima PACE sẽ hoàn tiền lại cho quý vị. Xin yêu cầu cơ sở hoặc bác sĩ có liên quan đến việc chữa trị cho quý vị một giấy biên nhận khi quý vị trả tiền. Giấy biên nhận này phải có: tên của bác sĩ, vấn đề sức khỏe của quý vị, ngày bắt đầu và chấm dứt sự điều trị, cũng như chi phí. Xin gửi một bản sao của giấy biên nhận này đến cán sự xã hội của CalOptima PACE trong vòng 30 ngày làm việc.

Xin lưu ý rằng nếu quý vị nhận bất cứ dịch vụ chăm sóc y tế hoặc các dịch vụ được đài thọ nào đã được mô tả trong tài liệu này ở bên ngoài Hoa Kỳ, CalOptima PACE sẽ không chịu trách nhiệm cho những chi phí này.

CHƯƠNG 6 — CÁC NGOẠI LỆ VÀ GIỚI HẠN VỀ PHÚC LỢI

Xin xem Chương 5 để biết cách nhận dịch vụ chăm sóc nếu quý vị có một trường hợp cấp cứu về y khoa hoặc những nhu cầu chăm sóc khẩn cấp khác. Ngoại trừ dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp nhận được khi ở ngoài khu vực dịch vụ, và các dịch vụ phòng ngừa và nhạy cảm, tất cả các dịch vụ chăm sóc cần có sự cho phép trước từ một thành viên của nhóm chăm sóc liên ngành.

Những ngoại lệ chung và cụ thể sau là phần bổ sung cho bất kỳ ngoại lệ và giới hạn nào được mô tả trong Chương 4 cho các phúc lợi cụ thể.

Các Phúc Lợi Được Đòi Thò Không Bao Gồm:

- Bất cứ dịch vụ nào không được sự cho phép từ bác sĩ hoặc những người trong nhóm chăm sóc liên ngành hội đủ điều kiện để đưa ra quyết định, ngay cả khi dịch vụ đó được liệt kê là phúc lợi được đòi thò, ngoại trừ dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp, phòng ngừa, và nhạy cảm. Nếu một nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima PACE yêu cầu sự cho phép trước để cung cấp dịch vụ y tế và những người có quyền quyết định trong nhóm chăm sóc liên ngành, giám đốc hoặc giám đốc y tế từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi yêu cầu, quý vị sẽ được thông báo bằng văn bản về lý do của sự từ chối này và được cung cấp thông tin về cách khiếu nại quyết định này, theo luật của California và luật liên bang.
- Thuốc theo toa và thuốc không cần toa không do bác sĩ CalOptima PACE kê toa trừ khi toa thuốc này được viết như một phần của dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp được cung cấp cho quý vị.
- Giải phẫu thẩm mỹ, trừ khi bác sĩ của nhóm chăm sóc liên ngành xác định rằng giải phẫu này cần thiết về mặt y khoa để cải thiện chức năng hay để sửa chữa một phần thân thể bị biến dạng do thương tích tai nạn, chấn thương, nhiễm trùng, u bướu hoặc bệnh tật hoặc để phục hồi và có sự đối xứng sau khi giải phẫu cắt bỏ ngực.
- Các thủ thuật y tế, giải phẫu hoặc y khoa khác để thí nghiệm hoặc nghiên cứu thường không có sẵn.
- Tại một trung tâm nội chẩn, phòng riêng và dịch vụ y tá riêng (ngoại trừ trường hợp cần thiết về mặt y khoa), và những vật dụng không thuộc về y khoa để phục vụ cho sự tiện lợi cá nhân như chi phí điện thoại và thuê radio hoặc tivi, trừ khi được đặc biệt chấp thuận bởi nhóm chăm sóc liên ngành như là một phần của Kế Hoạch Chăm Sóc của quý vị.
- Bất cứ dịch vụ nào được cung cấp ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ những dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện tại Canada hoặc Mễ Tây Cơ.
- Chi phí nhân công và vật liệu để sửa chữa môi trường nhà ở của quý vị, trừ khi được chấp thuận bởi trị liệu viên kỹ năng và bác sĩ trong nhóm chăm sóc liên ngành của quý vị.

CHƯƠNG 7 — QUYỀN HẠN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA QUÝ VỊ

Tại CalOptima PACE, chúng tôi tận tâm cung cấp cho quý vị những dịch vụ chăm sóc sức khỏe có phẩm chất để quý vị có thể duy trì sự độc lập khi còn có thể. Nhân viên của chúng tôi cam kết đối xử với mỗi và từng tham dự viên với phẩm giá và sự tôn trọng, và bảo đảm rằng tất cả các tham dự viên đều tham gia vào việc lập kế hoạch cho sự chăm sóc và điều trị của họ.

Là một tham dự viên của CalOptima PACE, quý vị có những quyền sau:

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC ĐỐI XỬ VỚI SỰ TÔN TRỌNG.

Quý vị có quyền luôn luôn được đối xử với phẩm giá và sự tôn trọng, được giữ kín tất cả việc chăm sóc của quý vị, và được nhận dịch vụ chăm sóc ân cần và chu đáo. Quý vị có quyền

- Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo cách dễ tiếp cận và trong một môi trường an toàn, sạch sẽ.
- Không bị nguy hiểm. Nguy hiểm bao gồm sự lạm dụng về thể chất hoặc tinh thần, bị bỏ bê, sử dụng thuốc quá mức, sự trừng phạt về thể chất hoặc bị để một mình không theo ý muốn của quý vị, cũng như bất kỳ sự kiềm chế nào về thể chất hoặc hóa chất (sử dụng thuốc) được áp dụng cho quý vị để trừng phạt hoặc để thuận tiện cho nhân viên mà quý vị không muốn, để điều trị những triệu chứng y khoa hoặc ngăn ngừa thương tích.
- Không nhận những thủ thuật nguy hiểm.
- Nhận các dịch vụ điều trị và hồi phục nhằm phát huy khả năng hoạt động chức năng của quý vị đến mức tối ưu và khuyến khích sự độc lập của quý vị.
- Nhận sự chăm sóc từ các nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp có học vấn và kinh nghiệm để thực hiện các dịch vụ mà họ chịu trách nhiệm.
- Tham gia vào một chương trình gồm các dịch vụ và hoạt động nhằm phát huy thái độ tích cực về sự hữu ích và các khả năng, chương trình được tạo ra để khuyến khích việc học hỏi, phát triển và nhận thức về những cách tích cực để phát triển các sở thích và tài năng của quý vị.
- Tự quyết định khi sinh hoạt tại trung tâm chăm sóc ban ngày, bao gồm cơ hội để:
 1. Tham gia phát triển một kế hoạch cho các dịch vụ
 2. Quyết định có tham gia vào bất kỳ hoạt động nào được cung cấp hay không
 3. Trong phạm vi có thể, được tham gia vào việc lập kế hoạch và điều hành chương trình.
- Được chăm sóc trong không gian sinh hoạt với sự chú ý và quan tâm chân thành, cung cấp sự trợ giúp và những dịch vụ cần thiết.

CHƯƠNG 7 — Quyền Hạn và Trách Nhiệm của Quý Vị

- Được bảo đảm sự riêng tư không bị người khác nghe và nhìn trong tất cả các buổi khám và điều trị chăm sóc sức khỏe.
- Nhận sự trợ giúp, khi quý vị cần, để sử dụng các tiến trình than phiền và khiếu nại của Medicare và Medi-Cal, và các quyền dân sự và pháp lý khác của quý vị.
- Được khuyến khích và giúp đỡ thảo luận với nhân viên tại CalOptima PACE để cho nhân viên tại CalOptima PACE biết về những than phiền và đề nghị những thay đổi về quy định và dịch vụ, và với nhân viên ở bên ngoài về chọn lựa của quý vị. Khi quý vị làm như vậy, quý vị sẽ không chịu sự kiểm soát, can thiệp, gây áp lực, phân biệt đối xử hoặc trả thù từ nhân viên của chúng tôi.
- Sử dụng điện thoại khi ở tại Trung tâm CalOptima PACE, gọi và nhận và/hoặc thực hiện các cuộc điện thoại riêng tư, nếu cần thiết.
- Không phải thực hiện công việc hoặc dịch vụ cho CalOptima PACE.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC BẢO VỆ CHỐNG PHÂN BIỆT ĐỐI XỬ.

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Mọi công ty hoặc cơ quan làm việc với Medicare và Medi-Cal phải tuân thủ luật pháp. Họ không thể phân biệt đối xử với quý vị vì:

- Chủng tộc
- Nguồn gốc sắc tộc
- Nguồn gốc quốc gia
- Tôn giáo
- Độ tuổi
- Giới tính
- Xu hướng tính dục
- Khuyết tật về tâm thần hoặc thể chất
- Nguồn thanh toán cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị (thí dụ như Medicare hoặc Medi-Cal)

Là một tham dự viên của CalOptima PACE, quý vị có quyền nhận dịch vụ chăm sóc hiệu quả, ân cần, trân trọng từ nhân viên và các nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng không phân biệt chủng tộc, nguồn gốc quốc gia/sắc tộc, tôn giáo, độ tuổi, giới tính, xu hướng tính dục, khuyết tật về tâm thần hoặc thể chất, hoặc nguồn thanh toán cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị bị phân biệt đối xử vì bất kỳ lý do nào, xin liên lạc với một nhân viên tại CalOptima PACE để được giúp đỡ giải quyết những quan ngại của quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, quý vị có thể gọi đường dây miễn phí của Văn phòng Dân quyền ở số 1-800-368-1019. Thành viên sử dụng máy TTY nên gọi số 1-800-537-7697.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN NHẬN THÔNG TIN VÀ TRỢ GIÚP.

Quý vị có quyền nhận thông tin chính xác, dễ hiểu và được một người nào đó giúp quý vị đưa ra những quyết định về việc chăm sóc sức khỏe dựa trên thông tin được cung cấp. Quý vị có quyền

- Được người nào đó giúp đỡ nếu quý vị có trở ngại về ngôn ngữ hoặc giao tiếp để quý vị có thể hiểu tất cả những thông tin được cung cấp cho quý vị.
- Được người nào đó thông dịch tất cả thông tin cung cấp cho quý vị sang ngôn ngữ quý vị muốn sử dụng một cách phù hợp về văn hóa, nếu ngôn ngữ chính của quý vị không phải là tiếng Anh và quý vị không thể nói tiếng Anh trôi chảy đủ để hiểu các thông tin đang được cung cấp cho quý vị.
- Thảo luận đầy đủ và giải thích cho quý vị về Thỏa thuận Ghi danh theo cách mà quý vị hiểu.
- Nhận các tài liệu tiếp thị và tài liệu về Quyền Hạn tại CalOptima PACE bằng tiếng Anh và bằng bất kỳ ngôn ngữ nào khác thường được sử dụng trong cộng đồng của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận những tài liệu này bằng chữ nổi braille hoặc bằng định dạng âm thanh, nếu cần.
- Nhận từ CalOptima PACE bản sao các quyền hạn của quý vị bằng văn bản. CalOptima PACE sẽ đăng những quyền hạn này ở nơi công cộng tại Trung tâm CalOptima PACE để dễ dàng đọc được.
- Được thông báo đầy đủ, bằng văn bản, về các dịch vụ CalOptima PACE cung cấp. Việc này bao gồm cho quý vị biết những dịch vụ nào được các nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng cung cấp, thay cho các nhân viên của CalOptima PACE. Quý vị sẽ được cung cấp thông tin này trước khi quý vị tham gia CalOptima PACE, tại thời điểm quý vị tham gia và khi có sự thay đổi về các dịch vụ.
- Xem xét, với sự trợ giúp nếu cần, các kết quả thẩm định gần đây nhất của CalOptima PACE. Các cơ quan Liên bang và Tiểu bang thẩm định tất cả các chương trình PACE. Quý vị cũng có quyền xem xét cách các chương trình CalOptima PACE sửa chữa bất cứ những vấn đề nào được phát hiện khi kiểm tra.
- Quý vị có thể yêu cầu một bản sao các quy định và thủ tục hành chính và lâm sàng không độc quyền của CalOptima PACE từ Giám đốc của PACE. Quý vị cần gửi yêu cầu bằng văn bản.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN CHỌN NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ.

- Quý vị có quyền chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống của CalOptima PACE và nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe có phẩm chất.

CHƯƠNG 7 — Quyền Hạn và Trách Nhiệm của Quý Vị

- Phụ nữ có quyền nhận các dịch vụ từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe của phụ nữ đạt tiêu chuẩn cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa của phụ nữ.
- Quý vị có quyền tiếp cận một cách hợp lý và kịp thời các bác sĩ chuyên khoa khi bệnh trạng của quý vị yêu cầu và phù hợp với các hướng dẫn hiện hành về việc thực hành lâm sàng.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN TIẾP CẬN CÁC DỊCH VỤ CẤP CỨU.

Quý vị có quyền nhận các dịch vụ cấp cứu tại nơi và thời điểm quý vị cần mà không cần sự chấp thuận trước của CalOptima PACE. Một tình trạng cấp cứu về y khoa là khi quý vị nghĩ rằng sức khỏe của quý vị đang gặp nguy hiểm nghiêm trọng — khi mỗi giây trôi qua đều quan trọng. Quý vị có thể bị thương nghiêm trọng, bệnh đột ngột hoặc một chứng bệnh nhanh chóng trở nên trầm trọng. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu ở bất kỳ đâu trong Hoa Kỳ.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN THAM GIA VÀO CÁC QUYẾT ĐỊNH ĐIỀU TRỊ.

Quý vị có quyền tham gia đầy đủ vào tất cả các quyết định liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị không thể tham gia đầy đủ vào các quyết định điều trị của mình hoặc nếu quý vị cần ai đó mà quý vị tin tưởng giúp cho quý vị, quý vị có quyền chọn người đó hành động thay cho quý vị. Quý vị có quyền:

- Được giải thích về tất cả những chọn lựa điều trị bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu, được thông báo đầy đủ về tình trạng sức khỏe và trạng thái chức năng của quý vị và quý vị hiện đang như thế nào và đưa ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe.
- Được thông báo trước khi được điều trị về tất cả các phương pháp điều trị được nhóm chăm sóc liên ngành yêu cầu, về các dịch vụ sẽ được cung cấp khi nào và như thế nào, và về tên và trách nhiệm của những người cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị.
- Từ chối điều trị hoặc từ chối thuốc. Nếu quý vị chọn không nhận sự điều trị, quý vị phải được cho biết việc này sẽ ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị như thế nào.
- Được bảo đảm rằng những quyết định về sự chăm sóc của quý vị sẽ được thực hiện một cách có đạo đức.
- Được bảo đảm rằng quý vị và gia đình của quý vị sẽ được hướng dẫn về một căn bệnh đang ảnh hưởng đến quý vị để quý vị có thể tự chăm sóc bản thân, và gia đình của quý vị có thể hiểu về căn bệnh của quý vị và trợ giúp quý vị.
- Nhận thông tin về bản chỉ thị trước (advance directives) và được CalOptima PACE giúp đỡ để lập một bản chỉ thị trước. Một bản chỉ thị trước là một tài liệu bằng văn bản cho biết quý vị muốn các quyết định về y khoa được thực hiện như thế nào trong trường hợp quý vị không thể tự nói ra.

- Tham gia vào việc lập và thực hiện kế hoạch chăm sóc của quý vị, nhằm phát huy khả năng hoạt động chức năng của quý vị đến mức cao nhất và khuyến khích sự độc lập của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu kế hoạch chăm sóc của mình được xem xét lại vào bất kỳ lúc nào. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhóm chăm sóc liên ngành thẩm định lại vào bất kỳ lúc nào.
- Khiếu nại bất kỳ quyết định nào về việc điều trị của CalOptima PACE hoặc các nhà cung cấp có hợp đồng thông qua tiến trình khiếu nại của chúng tôi và yêu cầu một Buổi Điều Trần với Tiểu bang.
- Được nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết ở tất cả các cơ sở chăm sóc, cho đến và bao gồm cả việc được đưa vào một cơ sở chăm sóc dài hạn khi PACE không còn có thể giữ cho quý vị được an toàn trong cộng đồng thông qua sự hỗ trợ của các dịch vụ của PACE.
- Được thông báo trước, bằng văn bản, về bất kỳ kế hoạch chuyển quý vị đến một trung tâm điều trị khác, và lý do quý vị đang được chuyển đi.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN ĐƯỢC GIỮ KÍN THÔNG TIN SỨC KHỎE CỦA MÌNH.

Quý vị có quyền:

- Thảo luận với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe một cách riêng tư và được giữ kín thông tin cá nhân về việc chăm sóc sức khỏe như được bảo vệ theo luật của tiểu bang và liên bang.
- Xem xét và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu việc chỉnh sửa những hồ sơ này.
- Được bảo đảm rằng tất cả thông tin trong hồ sơ y tế của quý vị sẽ được giữ kín, bao gồm thông tin có trong bất kỳ ngân hàng dữ liệu tự động nào. CalOptima PACE sẽ yêu cầu sự đồng ý bằng văn bản của quý vị để tiết lộ thông tin đến những người không được pháp luật cho phép nhận thông tin. Quý vị có thể cung cấp sự đồng ý bằng văn bản, trong đó giới hạn mức độ thông tin và những người có thể được cung cấp thông tin.
- Được bảo đảm sẽ giữ kín thông tin khi tiếp nhận các Dịch Vụ Nhạy Cảm thí dụ như kiểm tra Bệnh Lây Nhiễm Qua Đường Tình Dục (Sexually Transmitted Disease, STD) và Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mặc Phải Ở Người (Human Immunodeficiency Virus Infection, HIV).
- Quy định mới về quyền riêng tư của tham dự viên cho quý vị tiếp cận nhiều hơn với những hồ sơ y tế của chính mình và nhiều quyền kiểm soát hơn đối với việc thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị được sử dụng như thế nào. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về quy định quyền riêng tư này, quý vị có thể gọi đường dây miễn phí của Văn Phòng Dân Quyền ở số **1-800-368-1019**. Thành viên sử dụng máy TTY nên gọi số **1-800-537-7697**.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN NỘP THAN PHIÊN.

Quý vị có quyền than phiền về những dịch vụ quý vị nhận, hoặc về những dịch vụ quý vị cần nhưng không nhận được, về phẩm chất của dịch vụ chăm sóc, hoặc về bất kỳ quan ngại hoặc vấn đề nào khác quý vị có với CalOptima PACE. Quý vị có quyền có một tiến trình công bằng và kịp thời để giải quyết những quan ngại với CalOptima PACE. Quý vị có quyền:

- Nhận giải thích đầy đủ về tiến trình than phiền và khiếu nại.
- Nhận trợ giúp để thực hiện các quyền dân sự, pháp lý và quyền của tham dự viên, bao gồm tiến trình than phiền của CalOptima PACE, tiến trình của buổi điều trần về Medi-Cal với Tiểu bang và các tiến trình khiếu nại của Medicare và Medi-Cal.
- Xin liên lạc số 1-800-MEDICARE để biết thông tin về việc than phiền.
- Được khuyến khích và trợ giúp để tự do giải thích về những than phiền của quý vị với nhân viên CalOptima PACE và các nhân viên bên ngoài về chọn lựa của quý vị. Quý vị không phải chịu thiệt hại theo bất kỳ cách nào vì nói với ai đó về những quan ngại của mình. Việc này bao gồm bị trừng phạt, đe dọa hoặc bị phân biệt đối xử.
- Khiếu nại bất kỳ quyết định điều trị nào của CalOptima PACE, của nhân viên hoặc của nhà cung cấp có hợp đồng.

QUÝ VỊ CÓ QUYỀN RỜI KHỎI CHƯƠNG TRÌNH.

Nếu vì bất kỳ lý do nào quý vị cảm thấy CalOptima PACE không phải là những gì quý vị cần, quý vị có quyền rời khỏi chương trình bất kỳ lúc nào.

Nếu quý vị cảm thấy bất kỳ quyền hạn nào của quý vị bị xâm phạm, xin vui lòng thông báo sự việc cho cán sự xã hội của quý vị ngay lập tức hoặc gọi văn phòng của chúng tôi trong giờ làm việc:

1-714-468-1100 hoặc số miễn phí 1-855-785-2584

Nếu quý vị muốn thảo luận với ai đó ngoài CalOptima PACE về những quan ngại của quý vị, quý vị có thể gọi:

1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), hoặc 1-888-452-8609 (Văn Phòng Thanh Tra của Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế)

CHƯƠNG 8 — THỦ TỤC THAN PHIỀN VÀ KHIẾU NẠI CỦA THAM DỰ VIÊN

Tất cả chúng tôi tại CalOptima PACE chia sẻ trách nhiệm chăm sóc quý vị và sự hài lòng của quý vị với những dịch vụ quý vị nhận được. Những thủ tục than phiền của chúng tôi được thiết lập để giúp quý vị hoặc người đại diện của quý vị bày tỏ bất cứ mối quan ngại hoặc sự không hài lòng nào của quý vị để chúng tôi có thể giải quyết một cách kịp thời và hữu hiệu. Quý vị cũng có quyền khiếu nại bất cứ quyết định nào chúng tôi đã không chấp thuận, thực hiện, sắp xếp hoặc tiếp tục những gì quý vị tin là những dịch vụ được đài thọ hoặc chi trả cho những dịch vụ quý vị tin rằng chúng tôi phải chi trả.

Thông tin trong chương này mô tả các tiến trình than phiền và khiếu nại của chúng tôi. Quý vị sẽ nhận được thông tin bằng văn bản về tiến trình than phiền và khiếu nại khi quý vị ghi danh và hằng năm sau đó. Vào bất cứ lúc nào quý vị muốn nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại, chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị. Nếu quý vị không nói tiếng Anh, một nhân viên nói hai thứ tiếng hoặc dịch vụ thông dịch sẽ sẵn sàng trợ giúp quý vị.

Quý vị sẽ không bị phân biệt đối xử vì quý vị đã nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại. CalOptima PACE sẽ tiếp tục cung cấp cho quý vị tất cả những dịch vụ được yêu cầu trong suốt tiến trình khiếu nại hoặc than phiền. Chúng tôi sẽ duy trì việc bảo mật đơn than phiền hoặc khiếu nại của quý vị trong suốt tiến trình, và thông tin liên quan đến đơn than phiền hoặc khiếu nại của quý vị chỉ được tiết lộ cho những cá nhân được ủy quyền.

Thủ Tục Than Phiền

Định Nghĩa: Một than phiền được định nghĩa như là một sự than phiền hoặc bằng văn bản hoặc bằng lời nói, bày tỏ sự không hài lòng về những dịch vụ được cung cấp hoặc về phẩm chất của dịch vụ chăm sóc. Một sự than phiền có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Phẩm chất của dịch vụ mà tham dự viên PACE nhận được tại nhà, tại Trung Tâm PACE hoặc khi điều trị nội chấn (bệnh viện, trung tâm phục hồi, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, trung tâm chăm sóc trung gian hoặc nơi ở có sự trợ giúp);
- Thời gian chờ trên điện thoại, trong phòng chờ hoặc phòng khám;
- Hành vi của bất cứ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc nhân viên của chương trình;
- Sự đầy đủ về tiện nghi tại các trung tâm;
- Phẩm chất thức ăn được cung cấp;
- Dịch vụ chuyên chở; và
- Sự vi phạm các quyền hạn của tham dự viên.

Nộp Đơn Than Phiền

Thông tin sau đây mô tả tiến trình than phiền mà quý vị hoặc người đại diện cho quý vị cần làm theo nếu quý vị hoặc người đại diện muốn nộp đơn than phiền.

1. Quý vị có thể trực tiếp thảo luận về than phiền của quý vị hoặc thảo luận qua điện thoại với nhân viên của chương trình PACE tại trung tâm mà quý vị tham dự. Nhân viên sẽ chắc chắn rằng quý vị được cung cấp thông tin bằng văn bản về tiến trình than phiền và than phiền của quý vị sẽ được ghi vào mẫu Báo Cáo Than Phiền. Quý vị cần cung cấp đầy đủ thông tin về than phiền của quý vị để nhân viên phù hợp có thể giúp giải quyết than phiền của quý vị một cách kịp thời và hữu hiệu. Nếu quý vị muốn nộp đơn than phiền bằng văn bản, xin gửi đơn than phiền của quý vị đến:

Quality Improvement Coordinator
CalOptima PACE
13300 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, CA 92843

Quý vị cũng có thể liên lạc với Điều Phối Viên Cải Thiện Phẩm Chất của chúng tôi ở số **1-714-468-1100** hoặc số điện thoại miễn phí **1-855-785-2584** để yêu cầu mẫu đơn Báo cáo Than phiền và nhận trợ giúp để nộp đơn than phiền. Người dùng máy TTY có thể gọi số **1-714-468-1063**. Điều Phối Viên Cải Thiện Phẩm Chất của chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về tiến trình than phiền.

2. Nhân viên nhận than phiền của quý vị sẽ giúp quý vị ghi nhận than phiền của quý vị (nếu than phiền của quý vị chưa được ghi nhận) và phối hợp việc điều tra và hành động. Tất cả thông tin liên quan đến đơn than phiền của quý vị sẽ được giữ kín tuyệt đối.
3. Trong vòng 5 ngày theo lịch quý vị sẽ được gửi một lá thư xác nhận đã nhận được đơn than phiền của quý vị. Việc điều tra đơn than phiền của quý vị sẽ bắt đầu ngay lập tức để tìm giải pháp và hành động thích hợp.
4. Nhân viên CalOptima PACE sẽ cố gắng hết sức để giải quyết than phiền của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày quý vị nộp đơn than phiền, và quý vị sẽ nhận được một lá thư trình bày về cách giải quyết. Nếu quý vị không hài lòng với giải pháp của chúng tôi, quý vị và/hoặc người đại diện của quý vị có quyền thực hiện những hành động kế tiếp.
5. Trong trường hợp không có giải pháp trong vòng 30 ngày theo lịch, quý vị hoặc người đại diện của quý vị sẽ được thông báo bằng văn bản về tình trạng và thời gian ước tính để hoàn tất giải pháp cho than phiền.

Xem Xét Nhanh Than Phiền

Nếu quý vị cảm thấy than phiền của quý vị liên quan đến một sự đe dọa nghiêm trọng hoặc khẩn cấp đến sức khỏe của quý vị, bao gồm, nhưng không giới hạn đến việc có thể mất tính mạng, chân tay hoặc chức năng hoạt động chính của cơ thể; cơn đau dữ dội hoặc việc vi phạm các quyền hạn của tham dự viên, chúng tôi sẽ xem xét than phiền của quý vị gấp trong vòng 72 tiếng kể từ khi chúng tôi nhận được thư than phiền và yêu cầu xem xét gấp. Trong trường hợp này, quý vị sẽ được thông báo bằng điện thoại ngay lập tức về: (a) việc nhận được yêu cầu xem xét gấp của quý vị, và (b) quyền của quý vị để thông báo đến Sở An Sinh Xã Hội than phiền của quý vị qua tiến trình Điều Trần với Tiểu Bang.

Giải Quyết Than Phiền

Ngay khi CalOptima PACE hoàn tất việc điều tra và đạt được một giải pháp cuối cùng cho than phiền của quý vị, quý vị sẽ nhận được một thông báo bằng văn bản cung cấp cho quý vị một báo cáo bằng văn bản mô tả lý do than phiền của quý vị, tóm tắt những hành động đã thực hiện để giải quyết than phiền, và những chọn lựa quý vị có thể thực hiện nếu quý vị không hài lòng với giải pháp cho than phiền của quý vị.

Những Chọn Lựa Về Việc Xem Xét Than Phiền

Nếu sau khi hoàn tất tiến trình hoặc sau khi tham dự vào tiến trình trong ít nhất 30 ngày theo lịch, quý vị hoặc người đại diện cho quý vị vẫn chưa hài lòng, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể thực hiện những chọn lựa được mô tả sau đây. **Lưu ý:** Nếu quý vị cảm thấy việc chờ đợi 30 ngày theo lịch dẫn đến một sự đe dọa nghiêm trọng về sức khỏe, quý vị và/hoặc người đại diện cho quý vị không cần hoàn tất toàn bộ tiến trình than phiền cũng như không cần chờ đến 30 ngày theo lịch để thực hiện những chọn lựa được mô tả sau đây.

Nếu quý vị chỉ được đài thọ bởi **Medi-Cal hoặc bởi Medi-Cal và Medicare**, quý vị được quyền thực hiện việc than phiền của quý vị với Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế, bằng cách liên lạc hoặc viết thư về:

Ombudsman Unit
Medi-Cal Managed Care Division
Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, Mail Station
4412 Sacramento, CA 95899-7413
Số Điện Thoại: 1-888-452-8609
TTY: 1-800-735-2922

Thủ Tục Điều Trần với Tiểu Bang: Vào bất cứ lúc nào trong khi đang than phiền, quý vị cũng có thể yêu cầu Phiền Điều Trần với Tiểu Bang với Sở An Sinh Xã Hội của Tiểu Bang California bằng cách liên lạc hoặc viết thư về:

CHƯƠNG 8 — Thủ Tục Than Phiền và Khiếu Nại của Tham Dự Viên

California Department of Social Services
State Hearing Division
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
Số Điện Thoại: 1-800-952-5253
Fax: 1-916-229-4410
TTY: 1-800-952-8349

Nếu quý vị muốn Phiên Điều Trần với Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu trong vòng 90 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thư giải quyết than phiền của quý vị. Quý vị hoặc người đại diện cho quý vị có thể phát biểu tại Buổi Điều Trần với Tiểu Bang hoặc có một người nào khác thay mặt cho quý vị phát biểu, người đó có thể là một thân nhân, bạn bè hoặc một luật sư. Quý vị cũng có thể nhận sự giúp đỡ miễn phí về pháp lý. Quý vị hoặc người đại diện cho quý vị sẽ được cung cấp một danh sách các văn phòng Dịch Vụ Pháp Lý tại Quận Cam tại thời điểm quý vị nộp đơn than phiền.

Tiến Trình Khiếu Nại

Định nghĩa: Khiếu nại là một hành động mà tham dự viên thực hiện khi CalOptima PACE quyết định không đài thọ, hoặc không chi trả cho một dịch vụ, kể cả việc từ chối, cắt giảm, hoặc chấm dứt dịch vụ.

Khi CalOptima PACE quyết định không đài thọ hoặc chi trả cho một dịch vụ mà quý vị muốn, quý vị có thể hành động để thay đổi quyết định của chúng tôi. Hành động quý vị thực hiện — dù là bằng lời nói hoặc văn bản — được gọi là khiếu nại. Quý vị có quyền khiếu nại bất cứ quyết định nào về việc chúng tôi đã không chấp thuận, cung cấp, sắp xếp hoặc tiếp tục những gì quý vị tin là những dịch vụ được đài thọ, hoặc trả tiền cho những dịch vụ quý vị tin là chúng tôi bắt buộc phải chi trả.

Quý vị sẽ nhận thông tin bằng văn bản về thủ tục khiếu nại khi quý vị ghi danh và hằng năm sau đó. Quý vị cũng sẽ nhận được thông tin này và mẫu đơn khiếu nại cần thiết bất cứ khi nào CalOptima PACE từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi một yêu cầu về một dịch vụ hoặc yêu cầu trả tiền.

Thủ Tục Khiếu Nại Thông Thường và Nhanh: Có hai loại thủ tục khiếu nại: thông thường và nhanh. Cả hai thủ tục này được mô tả sau đây.

Nếu quý vị yêu cầu một **khiếu nại thông thường**, quý vị phải nộp khiếu nại trong vòng 180 ngày theo lịch khi dịch vụ của quý vị đã bị từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi. Đây là ngày được ghi trên Thông Báo về Yêu Cầu Dịch Vụ hoặc Trả Tiền. (Giới hạn 180 ngày có thể được gia hạn với lý do hợp lý.) Chúng tôi sẽ trả lời khiếu nại nhanh chóng nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi, nhưng không chậm hơn 30 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu quý vị tin rằng tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng khỏe mạnh trở lại của quý vị đang bị nguy hiểm nếu quý vị không nhận được dịch vụ quý vị muốn, quý vị hoặc bất cứ bác sĩ điều trị có thể yêu cầu một **khiếu nại nhanh**. Nếu quý vị yêu cầu một khiếu nại nhanh, chúng tôi sẽ tự động đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị một cách nhanh chóng theo tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu, nhưng không chậm hơn 72 tiếng sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu khiếu nại. Chúng tôi có thể gia hạn thời gian này thêm tối đa 14 ngày nếu quý vị yêu cầu hoặc nếu chúng tôi chứng minh cho Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế thấy sự cần thiết phải có thêm thông tin và sự trì hoãn sẽ giúp ích cho quý vị như thế nào.

Lưu ý: *CalOptima PACE sẽ tiếp tục cung cấp (các) dịch vụ đang được tranh chấp nếu quý vị chọn tiếp tục nhận (các) dịch vụ này cho đến khi thủ tục khiếu nại chấm dứt. Nếu quyết định ban đầu của chúng tôi KHÔNG đòi thợ hoặc cắt giảm các dịch vụ được giữ nguyên, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm tài chính về việc trả tiền cho (các) dịch vụ được tranh luận đã được cung cấp trong tiến trình khiếu nại.*

Thông tin sau đây mô tả tiến trình khiếu nại quý vị hoặc người đại diện cho quý vị cần làm theo nếu quý vị hoặc người đại diện mong muốn nộp đơn khiếu nại.

1. Nếu quý vị hoặc người đại diện cho quý vị đã yêu cầu một dịch vụ hoặc sự chi trả cho một dịch vụ và CalOptima PACE từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi yêu cầu ấy, quý vị có thể khiếu nại quyết định đó. Một văn bản **“Thông Báo Giải Quyết cho Yêu Cầu Dịch Vụ hoặc Chi Trả”** (Notice of Action, NOA) sẽ được gửi đến quý vị và/hoặc người đại diện cho quý vị để giải thích lý do của sự từ chối, trì hoãn hoặc thay đổi yêu cầu dịch vụ hoặc yêu cầu trả tiền.
2. Quý vị có thể khiếu nại bằng lời nói, đến thẳng văn phòng, qua điện thoại hoặc bằng văn bản với nhân viên chương trình PACE tại trung tâm quý vị tham dự. Nhân viên sẽ chắc chắn rằng quý vị được cung cấp thông tin bằng văn bản về tiến trình khiếu nại và khiếu nại của quý vị được ghi nhận vào mẫu đơn phù hợp. Quý vị sẽ cần cung cấp đầy đủ thông tin về khiếu nại của quý vị để nhân viên thích hợp có thể giúp giải quyết khiếu nại của quý vị đúng thời hạn và hữu hiệu. Quý vị hoặc người đại diện cho quý vị có thể trình bày hoặc nộp những dữ kiện liên quan và/hoặc những bằng chứng để được xem xét, bằng cách đến thẳng văn phòng hoặc bằng văn bản đến cho chúng tôi tại địa chỉ sau đây. Nếu cần thêm thông tin, quản lý viên của trung tâm hoặc văn phòng Cải Thiện Phẩm Chất sẽ liên lạc với quý vị để hỗ trợ quý vị nhận thông tin còn thiếu.
3. Nếu quý vị muốn khiếu nại qua điện thoại, quý vị có thể liên lạc với quản lý viên của trung tâm hoặc văn phòng Cải Thiện Phẩm Chất của chúng tôi ở số **1-714-468-1100** từ 8 giờ sáng đến 4:30 giờ chiều, thứ Hai đến thứ Sáu để yêu cầu mẫu đơn khiếu nại và/hoặc để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại. Người dùng máy TTY có thể gọi số **1-714-468-1063**.

4. Nếu quý vị muốn nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, xin yêu cầu một mẫu đơn khiếu nại từ nhân viên. Xin gửi đơn khiếu nại đến:
Quality Improvement Department
CalOptima PACE
13300 Garden Grove Blvd.
Garden Grove, CA 92843
Với **khiếu nại thông thường**, trong vòng 5 ngày làm việc quý vị sẽ nhận được một lá thư xác nhận rằng chúng tôi đã nhận được khiếu nại của quý vị. Với **khiếu nại nhanh**, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị hoặc người đại diện cho quý vị trong vòng 1 ngày làm việc bằng điện thoại hoặc trực tiếp cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu khiếu nại nhanh.
5. Việc xem xét lại một quyết định của CalOptima PACE sẽ được thực hiện bởi một hoặc nhiều người không liên quan đến tiến trình quyết định ban đầu với sự tư vấn của nhóm chăm sóc liên ngành. Chúng tôi sẽ chắc chắn rằng (những) người này vừa trung lập vừa được chứng nhận phù hợp để đưa ra quyết định liên quan đến sự cần thiết của những dịch vụ quý vị đã yêu cầu.
6. Ngay khi CalOptima PACE hoàn tất việc xem xét khiếu nại, quý vị hoặc người đại diện sẽ được thông báo bằng thư về quyết định khiếu nại của quý vị. Khi cần thiết và tùy theo kết quả của quyết định, CalOptima PACE sẽ thông báo cho quý vị và/hoặc người đại diện cho quý vị những quyền khiếu nại khác mà quý vị có thể làm nếu quyết định ấy không thuận lợi cho quý vị. Xin vui lòng xem những thông tin được mô tả sau đây:

Quyết Định về Khiếu Nại của Quý Vị:

Nếu quyết định của chúng tôi hoàn toàn có lợi cho quý vị cho khiếu nại **thông thường** để yêu cầu **dịch vụ**, chúng tôi được yêu cầu cung cấp hoặc sắp xếp dịch vụ một cách nhanh chóng như tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu, nhưng không trễ hơn 30 ngày theo lịch kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu khiếu nại của quý vị. **Nếu quyết định của chúng tôi hoàn toàn có lợi cho quý vị** cho một yêu cầu **thanh toán**, chúng tôi được yêu cầu chi trả trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu quyết định của chúng tôi KHÔNG hoàn toàn có lợi cho quý vị cho một **khiếu nại thông thường** hoặc nếu chúng tôi không cung cấp cho quý vị một quyết định trong vòng 30 ngày theo lịch, quý vị có quyền thực hiện một khiếu nại bên ngoài hoặc qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal (**xem Những Quyền Khiếu Nại Bổ Sung ở bên dưới**). Chúng tôi cũng được yêu cầu thông báo cho quý vị ngay khi chúng tôi có quyết định và cũng thông báo cho Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare và Medi-Cal và Phân Khoa Chăm Sóc Dài Hạn của Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản về những quyền **khiếu nại bên ngoài** của quý vị theo chương trình Medicare hoặc Medi-Cal, hoặc cả hai. Chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn cách nào để khiếu nại nếu cả hai đều áp dụng.

Chúng tôi cũng sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến một chương trình bên ngoài thích hợp để xem xét.

Nếu quyết định của chúng tôi hoàn toàn có lợi cho quý vị cho một **khiếu nại nhanh**, chúng tôi được yêu cầu phải có dịch vụ hoặc cung cấp dịch vụ cho quý vị một cách nhanh chóng như tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu, nhưng không trễ hơn 72 tiếng đồng hồ kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu **khiếu nại nhanh** của quý vị.

Nếu quyết định của chúng tôi KHÔNG hoàn toàn có lợi cho quý vị cho một **khiếu nại nhanh** hoặc nếu chúng tôi không cung cấp cho quý vị một quyết định trong vòng 72 tiếng, quý vị có quyền thực hiện một khiếu nại bên ngoài hoặc qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal (**xem Những Quyền Khiếu Nại Bổ Sung**). Chúng tôi cũng được yêu cầu thông báo cho quý vị ngay khi chúng tôi có quyết định và cũng báo cho Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare & Medi-Cal và Phân Khoa Chăm Sóc Dài Hạn của Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản về những quyền **khiếu nại bên ngoài** thông qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal, hoặc cả hai. Chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn cách nào để làm theo nếu cả hai có thể áp dụng được. Chúng tôi cũng sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến một chương trình bên ngoài phù hợp để xem xét.

Những Quyền Khiếu Nại Bổ Sung trong Medi-Cal và Medicare

Nếu chúng tôi không quyết định có lợi cho khiếu nại của quý vị hoặc không cung cấp cho quý vị một quyết định trong thời gian quy định, quý vị có những quyền khiếu nại bổ sung. Quý vị có thể thực hiện khiếu nại bên ngoài bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Mức khiếu nại kế tiếp liên quan đến một sự xem xét mới và trung lập khiếu nại của quý vị hoặc là qua chương trình Medicare hoặc là qua chương trình Medi-Cal.

Chương trình Medicare có hợp đồng với một “**Cơ quan Duyệt xét Độc lập**” để cung cấp sự xem xét những khiếu nại liên quan đến các chương trình PACE. Cơ quan duyệt xét này hoàn toàn độc lập với CalOptima PACE.

Chương trình Medi-Cal thực hiện mức độ kế tiếp của việc khiếu nại thông qua tiến trình Điều Trần với Tiểu Bang. Nếu quý vị được ghi danh vào Medi-Cal, quý vị có thể khiếu nại nếu CalOptima PACE muốn cắt giảm hoặc chấm dứt một dịch vụ quý vị đang nhận. Cho đến khi quý vị nhận được quyết định cuối cùng, quý vị có thể chọn tiếp tục nhận (các) dịch vụ đang được tranh luận. Tuy nhiên, quý vị có thể phải trả tiền cho (các) dịch vụ ấy nếu quyết định không có lợi cho quý vị.

Nếu quý vị được ghi danh cho **cả Medicare và Medi-Cal HOẶC chỉ cho Medi-Cal**, chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn lựa tiến trình khiếu nại nào quý vị nên làm theo. Chúng tôi cũng sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến một chương trình thích hợp bên ngoài để xem xét.

CHƯƠNG 8 — Thủ Tục Than Phiền và Khiếu Nại của Tham Dự Viên

Nếu quý vị không chắc chắn quý vị được ghi danh cho chương trình nào, xin hỏi chúng tôi. Tiến trình khiếu nại bên ngoài của Medicare và Medi-Cal được mô tả sau đây.

Tiến Trình Khiếu Nại Bên Ngoài của Medi-Cal

Nếu quý vị được ghi danh với cả **Medicare và Medi-Cal HOẶC chỉ với Medi-Cal**, và chọn khiếu nại quyết định của chúng tôi bằng cách sử dụng tiến trình khiếu nại bên ngoài của Medi-Cal, chúng tôi sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến Sở Xã Hội Tiểu Bang California. Vào bất cứ lúc nào trong lúc đang khiếu nại, quý vị đều có thể yêu cầu Phiên Điều Trần với Tiểu Bang qua:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
Số Điện Thoại: 1-800-952-5253
Fax: 1-916-229-4410
TTY: 1-800-952-8349

Nếu quý vị chọn việc yêu cầu Phiên Điều Trần với Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu trong vòng 90 ngày kể từ ngày nhận được Thông Báo Giải Quyết (Notice of Action, NOA) cho Yêu Cầu Dịch Vụ hoặc Chi Trả từ CalOptima PACE.

Quý vị có thể phát biểu tại Phiên Điều Trần với Tiểu Bang hoặc người nào đó có thể phát biểu thay cho quý vị, người đó có thể là một thân nhân, bạn bè hoặc một luật sư. Quý vị cũng có thể nhận sự giúp đỡ về pháp lý miễn phí. Quý vị hoặc người đại diện cho quý vị sẽ được cung cấp một danh sách các văn phòng Dịch Vụ Pháp Lý trong Quận Cam vào lúc chúng tôi từ chối, thay đổi hoặc trì hoãn một dịch vụ hoặc trả tiền cho một dịch vụ.

Nếu quyết định của Thẩm Phán Luật Hành Chánh (Administrative Law Judge, ALJ) có lợi cho khiếu nại của quý vị, CalOptima PACE sẽ làm theo hướng dẫn của vị thẩm phán ấy cũng như thời gian quy định để cung cấp dịch vụ quý vị yêu cầu hoặc chi trả cho dịch vụ đối với khiếu nại thông thường hay khiếu nại nhanh.

Nếu quyết định của Thẩm Phán Luật Hành Chánh không có lợi cho quý vị, trong trường hợp khiếu nại thông thường hoặc khiếu nại nhanh, có những mức khiếu nại kế tiếp và chúng tôi sẽ giúp quý vị thực hiện những khiếu nại này.

Tiến Trình Khiếu Nại Bên Ngoài của Medicare

Nếu quý vị được ghi danh với cả **Medicare và Medi-Cal HOẶC chỉ với Medicare**, và chọn khiếu nại quyết định của chúng tôi bằng cách sử dụng tiến trình khiếu nại bên ngoài của Medicare, chúng tôi sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến cơ quan duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare để xem xét khiếu nại của quý vị một cách công bằng. Cơ quan khiếu nại

hiện đang có hợp đồng với Medicare sẽ giữ nguyên quyết định ban đầu của chúng tôi hoặc thay đổi quyết định của chúng tôi và đưa ra quyết định có lợi cho quý vị.

Cơ quan khiếu nại của Medicare hiện tại là:

Maximus Federal Services
Medicare Managed Care & PACE
Reconsideration Project
3750 Monroe Avenue, Suite 702
Pittsford, NY 14524-1302
Số Điện Thoại: 1-855-348-3300
Fax: 1-585-425-5292

Tiến Trình Khiếu Nại Nhanh và Thông Thường

Quý vị có thể yêu cầu một **khiếu nại bên ngoài nhanh** nếu quý vị tin rằng sức khỏe của quý vị sẽ bị đe dọa nếu quý vị không nhận được một dịch vụ nào đó. Trong việc duyệt xét bên ngoài nhanh, chúng tôi sẽ gửi khiếu nại của quý vị đến cơ quan duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare một cách nhanh chóng như tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu. Cơ quan duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare phải cho chúng tôi một quyết định trong vòng 72 tiếng sau khi họ nhận được đơn khiếu nại từ chúng tôi. Cơ quan duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare có thể yêu cầu thêm thời gian để xem xét khiếu nại, nhưng họ phải cho chúng tôi biết quyết định của họ trong vòng 14 ngày theo lịch.

Quý vị có thể yêu cầu một **khiếu nại bên ngoài thông thường** nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị về những dịch vụ không khẩn cấp hoặc đã không trả tiền cho một dịch vụ. Đối với một khiếu nại bên ngoài thông thường, quý vị sẽ nhận một quyết định trong vòng không quá 30 ngày theo lịch sau khi quý vị yêu cầu khiếu nại.

Nếu quyết định của cơ quan duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare **có lợi** cho yêu cầu khiếu nại thông thường của quý vị, và nếu quý vị đã yêu cầu một dịch vụ quý vị chưa nhận được, chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ quý vị yêu cầu một cách nhanh chóng như tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu.

HOẶC

Nếu quý vị đã yêu cầu trả tiền cho một dịch vụ quý vị đã nhận được, chúng tôi sẽ chi trả cho dịch vụ này trong vòng 60 ngày theo lịch dù là khiếu nại thông thường hay khiếu nại nhanh.

Nếu quyết định của cơ quan duyệt xét độc lập đang có hợp đồng với Medicare **không có lợi** cho yêu cầu khiếu nại thông thường hoặc khiếu nại nhanh của quý vị, có những mức khiếu nại kế tiếp và chúng tôi sẽ giúp quý vị thực hiện khiếu nại của quý vị.

CHƯƠNG 8 — Thủ Tục Than Phiền và Khiếu Nại của Tham Dự Viên

Để biết thêm thông tin về tiến trình khiếu nại hoặc để yêu cầu mẫu đơn, xin gọi số **1-714-468-1100**, 8 giờ sáng đến 4:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu hoặc liên lạc văn phòng Bảo Đảm Phẩm Chất của CalOptima PACE tại địa chỉ 13300 Garden Grove Blvd., Garden Grove, CA 92843. Thành viên sử dụng máy TTY có thể gọi số **1-714-468-1063**.

CHƯƠNG 9 — LỆ PHÍ HẰNG THÁNG

CalOptima PACE đặt ra mức lệ phí hằng năm và có quyền thay đổi mức lệ phí với một thông báo bằng văn bản trước 30 ngày.

Các Chi Phí Thanh Toán Trước

Trách nhiệm thanh toán chi phí của quý vị sẽ tùy thuộc vào tình trạng hội đủ tiêu chuẩn với chương trình Medicare, Medi-Cal, và các chương trình Chỉ Cần Thiết Về Mặt Y Tế của Medical (Medi-Cal's Medically Needy Only – MNO):

1. Nếu quý vị hội đủ điều kiện với Medi-Cal hoặc với cả hai chương trình Medi-Cal và Medicare, quý vị không cần phải chi trả gì cho CalOptima PACE cho các phúc lợi và dịch vụ được mô tả trong Chương 4, bao gồm cả thuốc theo toa.
2. Nếu quý vị hội đủ tiêu chuẩn cho chương trình Chỉ Cần Thiết Về Mặt Y Tế của Medi-cal (MNO), quý vị sẽ không phải trả tiền lệ phí hằng tháng nhưng phải trả số tiền chia sẻ phí tổn MNO của quý vị.
3. Nếu quý vị chỉ hội đủ tiêu chuẩn cho Medicare, quý vị sẽ phải trả tiền lệ phí hằng tháng. Vì lệ phí này không được tính vào trong chi phí thuốc theo toa, quý vị sẽ phải chịu trách nhiệm trả thêm tiền lệ phí hằng tháng cho chương trình thuốc theo toa. Lệ phí hằng tháng này có thể được giảm nếu quý vị hội đủ điều kiện cho sự trợ giúp thêm cho người có thu nhập thấp.
4. Nếu quý vị không hội đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal hoặc Medicare, quý vị sẽ phải trả toàn bộ tiền lệ phí hằng tháng. Tiền lệ phí sẽ bao gồm chi phí thuốc theo toa.

Xin tham khảo Thỏa Thuận Ghi Danh đã ký tên của quý vị để biết số tiền mà quý vị phải thanh toán. Nếu quý vị phải trả lệ phí hằng tháng hoặc chi trả cho sự đài thọ thuốc theo toa hằng tháng, nhân viên ghi danh sẽ giải thích cho quý vị. Chúng tôi sẽ thảo luận thủ tục trả tiền của quý vị tại buổi hội thảo gia nhập vào chương trình và sẽ ghi số tiền phải trả vào Thỏa Thuận Ghi Danh trước khi quý vị được yêu cầu ký tên. Nếu quý vị phải chi trả cả hai lệ phí, quý vị có thể trả cả hai mức lệ phí cùng một lúc hoặc quý vị có thể liên lạc với cán sự xã hội để hỏi về những chọn lựa thanh toán chi phí khác. Chúng tôi sẽ gửi thông báo về sự thay đổi tiền lệ phí hằng tháng đến quý vị ít nhất là 30 ngày trước khi sự thay đổi có hiệu lực.

Tiền lệ phí hằng tháng cho Medicare Phần B của quý vị sẽ được tiếp tục khấu trừ trực tiếp từ chi phiếu An Sinh Xã Hội của quý vị.

Tiền Phạt vì Ghi Danh Muộn cho Sự Đòi Thụ Thuốc Theo Toa

Xin lưu ý là nếu quý vị hội đủ điều kiện cho sự đòi thụ thuốc theo toa của Medicare và gia nhập vào CalOptima PACE sau khi không có sự đòi thụ thuốc theo toa của Medicare hoặc sự đòi thụ không tốt như sự đòi thụ thuốc của Medicare trong vòng 63 ngày liên tục hoặc hơn, quý vị có thể trả tiền lệ phí hằng tháng cao hơn cho sự đòi thụ thuốc theo toa của Medicare. Xin liên lạc với cán sự xã hội của CalOptima PACE để biết thêm chi tiết về việc điều này có áp dụng cho quý vị hay không.

Nếu quý vị bị bắt buộc phải trả tiền lệ phí hằng tháng hoặc tiền lệ phí cho sự đòi thụ thuốc theo toa, quý vị sẽ nhận được một hóa đơn. Quý vị phải trả số tiền này trước ngày đầu tiên của tháng sau khi quý vị ký tên vào Thỏa Thuận Ghi Danh và vào ngày đầu tiên của mỗi tháng sau đó. Tiền lệ phí có thể trả bằng chi phiếu hoặc phiếu chuyển tiền (money order) và gửi đến:

CalOptima
Attention: Accounting Department
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

Tiền Phạt do Chi Trả Muộn

Tiền lệ phí hằng tháng phải được trả vào ngày đầu tiên của mỗi tháng. Nếu quý vị không thanh toán lệ phí này vào ngày thứ 10 của mỗi tháng, quý vị có thể phải trả tiền phạt \$20 do thanh toán muộn dựa trên luật hiện hành. Tiền phạt do chi trả muộn không áp dụng cho những thành viên có sự đòi thụ Medi-Cal.

Sự Chấm Dứt vì Không Thanh Toán Lệ Phí

Nếu quý vị trả tiền lệ phí hằng tháng, hóa đơn hằng tháng sẽ nhắc quý vị là quý vị bắt buộc phải trả tiền lệ phí hằng tháng vào ngày đầu tiên của mỗi tháng. Nếu quý vị không trả tiền lệ phí hằng tháng trước ngày thứ 10 của mỗi tháng, CalOptima PACE có thể chấm dứt sự đòi thụ của quý vị. Nếu điều này xảy ra, CalOptima PACE sẽ gửi cho quý vị một thư thông báo vào ngày thứ 10 của tháng, báo cho quý vị biết là Thỏa Thuận Ghi Danh của quý vị sẽ bị chấm dứt vào ngày được ghi trên Thông Báo Hủy Bỏ nếu quý vị không thanh toán chi phí hằng tháng đã đến hạn (lệ phí hằng tháng và tiền phạt do chi trả muộn). Ngày hủy bỏ sẽ ít nhất là 20 ngày sau khi CalOptima PACE gửi Thông Báo Hủy Bỏ đến quý vị. Thông Báo Hủy Bỏ cũng sẽ cho quý vị biết rằng, nếu quý vị trả lệ phí bắt buộc trong vòng 30 ngày sau khi CalOptima PACE gửi Thông Báo Hủy Bỏ đến quý vị, quý vị sẽ được trở lại làm thành viên mà không bị gián đoạn sự đòi thụ. Quý vị bắt buộc phải trả tiền lệ phí cho bất cứ tháng nào quý vị sử dụng dịch vụ của CalOptima PACE. Nếu phúc lợi của quý vị bị chấm dứt và quý vị muốn ghi danh trở lại, xin tham khảo Chương 10 và 11 về chính sách của CalOptima PACE về sự chấm dứt và quy định về việc ghi danh lại.

Những chi phí khác: Không có. Không có tiền phụ phí hoặc tiền khấu trừ cho các dịch vụ được chấp thuận.

CHƯƠNG 10 — SỰ ĐÃI THỌ VÀ CHẤM DỨT CÁC PHÚC LỢI

Sự gia nhập của quý vị vào CalOptima PACE có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng kế tiếp theo lịch, sau ngày quý vị ký tên vào Thỏa Thuận Ghi Danh. Thí dụ, nếu quý vị ký tên vào Thỏa Thuận Ghi Danh vào ngày 14 tháng 3, sự gia nhập của quý vị sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 4. Xin lưu ý là quý vị không thể ghi danh vào CalOptima PACE tại văn phòng Sở Xã Hội.

- CalOptima PACE sẽ hoàn tất bản thẩm định sức khỏe đầu tiên và kế hoạch chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Phân Khoa Chăm Sóc Dài Hạn của Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế sẽ đưa ra quyết định cuối cùng về sự hội đủ điều kiện y khoa. Nếu quý vị được Phân Khoa Chăm Sóc Dài Hạn của Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế quyết định là hội đủ điều kiện, CalOptima PACE sẽ bắt đầu thủ tục gia nhập chương trình.
- Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho Medi-Cal, sự gia nhập chính thức của quý vị với Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế như là một tham dự viên của CalOptima PACE còn lệ thuộc vào thời gian giải quyết đơn ghi danh kéo dài từ 15 đến 45 ngày sau ngày quý vị ký tên vào Thỏa Thuận Ghi Danh CalOptima PACE.
- Nếu quý vị không hội đủ tiêu chuẩn về tài chánh cho Medi-Cal, quý vị có thể tự trả tiền cho dịch vụ chăm sóc của quý vị (xin xem Chương 9).

Sau khi ký tên vào Thỏa Thuận Ghi Danh, các phúc lợi của quý vị qua CalOptima PACE vẫn tiếp tục vô hạn định trừ khi quý vị chọn không gia nhập vào chương trình nữa (tự nguyện rút tên) hoặc quý vị không còn đáp ứng các điều kiện để ghi danh (không tự nguyện rút tên). Ngày chấm dứt có hiệu lực là ngày đầu tiên của tháng bắt đầu 30 ngày sau ngày thông báo rút tên ra khỏi chương trình được nhận hoặc được CalOptima PACE gửi (trừ khi sự chấm dứt là do không trả tiền lệ phí bắt buộc (xin xem Chương 9).

CalOptima PACE sẽ làm việc để chuyển quý vị trở lại chương trình Medi-Cal và/hoặc Medicare nguyên thủy càng sớm càng tốt. Hồ sơ bệnh lý sẽ được chuyển như được yêu cầu và như sự chấp thuận của quý vị hoặc người đại diện của quý vị và các giấy giới thiệu đến các nguồn trợ giúp trong cộng đồng sẽ được thực hiện để bảo đảm việc chăm sóc được tiếp tục.

Quý vị bắt buộc phải tiếp tục sử dụng các dịch vụ của CalOptima PACE và trả các tiền lệ phí hằng tháng, nếu được áp dụng, cho đến khi sự chấm dứt có hiệu lực. Nếu quý vị cần được chăm sóc trước khi có thể trở lại chương trình, CalOptima PACE sẽ trả cho dịch vụ mà quý vị có thể nhận được từ Medicare hoặc Medi-Cal.

CHƯƠNG 10 — Sự Đòi Thò và Chấm Dứt Các Phúc Lợi

Tự Nguyện Rút Tên

Nếu quý vị muốn hủy bỏ các phúc lợi của quý vị bằng cách rút tên ra khỏi chương trình, quý vị nên thảo luận điều này với cán sự xã hội. Quý vị có thể rút tên ra khỏi chương trình CalOptima PACE mà không cần có lý do vào bất cứ lúc nào. Quý vị cần ký tên vào Mẫu Đơn Rút Tên Ra Khỏi Chương Trình. Mẫu đơn này sẽ cho biết là quý vị không muốn nhận dịch vụ qua CalOptima PACE có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng sau ngày tổ chức PACE nhận được thông báo tự nguyện rút tên của tham dự viên. Xin lưu ý rằng tham dự viên không thể ghi danh vào CalOptima PACE và cũng không thể rút tên ra khỏi CalOptima PACE tại văn phòng Sở Xã Hội.

Không Tự Nguyện Rút Tên

Chúng tôi có thể chấm dứt việc ghi danh của quý vị với CalOptima PACE nếu:

- Nếu quý vị rời khỏi khu vực phục vụ của CalOptima PACE (xin xem danh sách mã số vùng [ZIP code] dưới đây) hoặc ra khỏi khu vực phục vụ lâu hơn 30 ngày mà không có sự chấp thuận trước (xin xem Chương 6).

90620	92602	92624	92649	92672	92694	92801	92832	92866
90621	92603	92625	92651	92673	92701	92802	92833	92867
90623	92604	92626	92653	92675	92703	92804	92835	92868
90630	92606	92627	92655	92676	92704	92805	92840	92869
90631	92610	92629	92656	92677	92705	92806	92841	92870
90638	92612	92630	92657	92679	92706	92807	92843	92886
90680	92614	92637	92660	92683	92707	92808	92844	92887
90720	92617	92646	92661	92688	92708	92821	92845	
90740	92618	92647	92662	92691	92780	92823	92861	
90743	92620	92648	92663	92692	92782	92831	92865	

- Quý vị hoặc người chăm sóc của quý vị tham gia vào các hành vi gây rắc rối hoặc đe dọa, thí dụ như hành vi của quý vị gây nguy hiểm cho sức khỏe và sự an toàn của bản thân hoặc những người khác, hành vi của người chăm sóc của quý vị gây nguy hiểm cho sức khỏe và sự an toàn của quý vị, sức khỏe và sự an toàn của người chăm sóc, hoặc sự an toàn của những người khác, hoặc quý vị thường xuyên từ chối thực hiện theo các điều khoản của Kế Hoạch Chăm Sóc hoặc Thỏa Thuận Ghi Danh của quý vị, khi quý vị còn có khả năng đưa ra quyết định. Việc rút tên ra khỏi chương trình trong những trường hợp này phải cần được Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế chấp thuận trước, và việc rút tên sẽ được thực hiện khi quý vị có các hành vi gây rối cản trở kế hoạch chăm sóc hoặc có các hành vi đe dọa can thiệp vào phẩm chất của các dịch vụ PACE cung cấp cho quý vị và những tham dự viên khác tại PACE.

- Quý vị được xác định là không hội đủ tiêu chuẩn cho mức chăm sóc tại viện dưỡng lão của Medi-Cal và không hội đủ điều kiện.
- Quý vị đã không trả hoặc đã không thực hiện sự sắp xếp hợp lý để thanh toán bất kỳ mức lệ phí hằng tháng nào cho CalOptima PACE trong vòng 30 ngày như đã được ghi trong bất cứ Thông Báo Hủy Bỏ nào.
- Thỏa thuận giữa CalOptima PACE, Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare & Medicaid và Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế không được gia hạn hoặc bị chấm dứt.
- CalOptima PACE không thể nào cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe do bị mất các giấy phép do tiểu bang cấp hoặc hợp đồng với những nhà cung cấp dịch vụ khác.

Tất cả các phúc lợi sẽ được chấm dứt vào ngày đầu tiên của tháng kế tiếp bắt đầu 30 ngày sau khi CalOptima PACE nhận được thông báo cho việc tự nguyện rút tên hoặc khi CalOptima PACE gửi thông báo cho việc không tự nguyện rút tên, trừ trường hợp chấm dứt vì lý do không thanh toán các lệ phí. (Xin xem Chương 9). Chúng tôi sẽ phối hợp ngày rút tên ra khỏi chương trình giữa Medicare và Medi-Cal, nếu quý vị hội đủ điều kiện cho cả hai chương trình.

Quý vị bắt buộc phải sử dụng các dịch vụ của CalOptima PACE (trừ các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp được cung cấp bên ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi) cho đến khi ngày chấm dứt có hiệu lực.

Trong quá trình chuyển đổi các chương trình y tế, chuyên gia phụ trách về sự hội đủ điều kiện của chúng tôi sẽ hỗ trợ và bảo đảm việc chuyển đổi dịch vụ chăm sóc phù hợp. Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) sẽ được thông báo về việc làm này.

Nếu quý vị đang nằm bệnh viện hoặc đang trong thời gian điều trị vào thời điểm mà sự rút tên ra khỏi chương trình có hiệu lực, CalOptima PACE có trách nhiệm cung cấp các dịch vụ cho đến khi quý vị được thụ hưởng phúc lợi Medicare và Medi-Cal (dựa vào quyền thụ hưởng và sự hội đủ điều kiện của quý vị).

CHƯƠNG 11— NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ VIỆC GHI DANH LẠI

Sự đòi thọ của quý vị qua CalOptima PACE là liên tục vô thời hạn (không cần thiết phải gia hạn). Tuy nhiên, sự đòi thọ của quý vị sẽ bị chấm dứt nếu:

1. Quý vị không thanh toán hoặc không thu xếp thỏa đáng để thanh toán bất kỳ số tiền nào đến hạn cho CalOptima PACE sau thời gian 30 ngày gia hạn (xem Chương 9)
2. Quý vị đã tự nguyện rút tên ra khỏi chương trình (xin xem Chương 10), hoặc
3. Quý vị bị buộc rút tên do một trong các điều kiện khác được quy định trong Chương 10.

Nếu quý vị chọn rời khỏi CalOptima PACE (tự nguyện rút tên), quý vị có thể ghi danh lại. Để được ghi danh lại vào chương trình, quý vị phải nộp đơn lại, đáp ứng các yêu cầu về việc hội đủ điều kiện và hoàn tất tiến trình thẩm định của chúng tôi.

Nếu quý vị bị rút tên vì đã không trả tiền hằng tháng (xin xem Chương 9), quý vị có thể ghi danh lại bằng cách đơn giản là thanh toán lệ phí hằng tháng miễn là quý vị thực hiện việc thanh toán này trước khi thời gian gia hạn để nộp phí là 30 ngày chấm dứt (xin xem Chương 9). Trong trường hợp này, quý vị sẽ được trở lại làm thành viên mà sự đòi thọ không bị gián đoạn.

CHƯƠNG 12 — NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Sự Chấp Thuận để Nhận Hồ Sơ Y Tế

Khi quý vị nhận sự đài thọ qua Thỏa Thuận Ghi Danh này, quý vị chấp thuận cho CalOptima PACE nhận và sử dụng hồ sơ y tế của quý vị và các thông tin từ bất cứ và tất cả các trung tâm chăm sóc y tế và các nhà cung cấp dịch vụ nào đã chữa trị cho quý vị trước đây. Điều này bao gồm các thông tin và hồ sơ liên quan đến sự điều trị và chăm sóc mà quý vị đã nhận được trước ngày có hiệu lực của Thỏa Thuận Ghi Danh này.

Việc tiếp cận hồ sơ y tế của quý vị được cho phép dựa theo luật của California. Thông tin này được lưu giữ một cách an toàn để bảo vệ quyền riêng tư và sẽ được lưu giữ trong khoảng thời gian mà pháp luật yêu cầu.

Sự Chấp Thuận để Chụp và Sử Dụng Hình Ảnh

Khi quý vị nhận sự đài thọ qua Thỏa Thuận Ghi Danh này, quý vị chấp thuận cho CalOptima PACE chụp và sử dụng hình ảnh, quay phim, kỹ thuật số hoặc những hình ảnh với mục đích chăm sóc y tế, nhận diện, thanh toán chi phí cho những dịch vụ hoặc sự điều hành nội bộ của CalOptima PACE. Những hình ảnh chỉ sẽ được đăng hoặc được sử dụng ở bên ngoài CalOptima PACE khi được sự chấp thuận của quý vị.

Những Thay Đổi trong Thỏa Thuận Ghi Danh

Các sự thay đổi trong Thỏa Thuận Ghi Danh này có thể được thực hiện nếu các thay đổi được Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare & Medicaid và Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế chấp thuận. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết bằng văn bản ít nhất là 30 ngày trước ngày diễn ra sự thay đổi, và quý vị sẽ được cho là đã đồng ý theo hợp đồng với sự thay đổi này.

Chính Sách Bảo Mật Hồ Sơ Y Tế

Thông tin cá nhân và y tế do CalOptima PACE thu thập phải tuân theo chính sách bảo mật để ngăn ngừa sự tiết lộ thông tin cá nhân và y tế của quý vị hơn mức cần thiết cho việc chăm sóc của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu một bản sao của chính sách bảo mật của chúng tôi bằng cách gọi cho cán sự xã hội của quý vị ở số **1-714-468-1100**.

Sự Tiếp Tục Các Dịch Vụ Sau Khi Bị Chấm Dứt

Nếu Thỏa Thuận Ghi Danh này bị chấm dứt vì bất cứ lý do gì, quý vị sẽ trở lại chương trình Medicare nguyên thủy và chương trình Medi-Cal, dựa vào tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị. CalOptima PACE sẽ làm việc để chuyển đổi quý vị trở lại chương trình Medicare nguyên thủy và/hoặc chương trình Medi-Cal để sự chăm sóc của quý vị không bị gián đoạn.

Sự Hợp Tác để Thẩm Định

Để chúng tôi có thể xác định được các dịch vụ tốt nhất cho quý vị, cần có sự hợp tác đầy đủ của quý vị để cung cấp các thông tin y tế và tài chánh của quý vị cho chúng tôi.

Không Phân Biệt Đối Xử

CalOptima PACE sẽ không phân biệt đối xử một cách bất hợp pháp đối với các tham dự viên viên khi cung cấp dịch vụ dựa trên chủng tộc, tuổi tác, tôn giáo, màu da, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, giới tính, tình trạng hôn nhân, xu hướng tình dục hoặc tình trạng khuyết tật.

CalOptima PACE sẽ không phân biệt đối xử với các tham dự viên khi cung cấp dịch vụ trên cơ sở có hoặc không có Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe.

Các Thông Báo

Bất cứ thông báo nào mà chúng tôi gửi đến quý vị qua Thỏa Thuận Ghi Danh này sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ mà chúng tôi có trong hồ sơ của chúng tôi. Quý vị có trách nhiệm báo ngay cho chúng tôi khi có bất cứ thay đổi nào với địa chỉ của quý vị. Khi gửi bất cứ thông báo nào cho chúng tôi, xin gửi qua đường bưu điện đến:

CalOptima PACE

Attn: Medical Records

13300 Garden Grove Blvd.

Garden Grove, CA 92843

Thông Báo về Những Sự Kiện Nhất Định

Nếu quý vị có thể bị ảnh hưởng một cách cụ thể và bất lợi, chúng tôi sẽ gửi một thông báo hợp lý về bất cứ sự chậm dứt nào, sự vi phạm Thỏa Thuận Ghi Danh hoặc việc không có khả năng thực hiện từ các bệnh viện, các bác sĩ, hoặc bất cứ người nào khác mà chúng tôi có hợp đồng để cung cấp dịch vụ. Chúng tôi sẽ cho quý vị một thông báo bằng văn bản trong vòng 30 ngày nếu chúng tôi dự định chấm dứt hợp đồng với một tổ hợp y tế hoặc một hiệp hội hành nghề cá nhân mà quý vị đang nhận sự điều trị. Ngoài ra, chúng tôi sẽ sắp xếp việc cung cấp bất kỳ dịch vụ bị gián đoạn nào của một nhà cung cấp dịch vụ khác.

Hiến Tặng và Mô Tế Bào

Việc hiến tặng và mô tế bào đem lại rất nhiều phúc lợi xã hội. Việc hiến tặng và mô tế bào cho phép những người nhận cấy ghép có một cuộc sống đầy đủ và ý nghĩa hơn. Hiện nay, nhu cầu cấy ghép các bộ phận cơ thể vượt xa khả năng cung cấp. Nếu quý vị quan tâm đến việc hiến tặng, xin vui lòng thảo luận với bác sĩ gia đình của quý vị tại CalOptima PACE. Việc hiến tặng bắt đầu tại bệnh viện khi bệnh nhân được cho biết là đã chết não và được xác định là một người hiến tặng tiềm năng. Một cơ quan lưu giữ nội tạng sẽ giúp phối hợp việc hiến tặng này.

Mối Quan Hệ Của Chúng Tôi Với Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của CalOptima PACE

Các nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima PACE, trừ những nhân viên của CalOptima PACE, là những cơ quan độc lập và chỉ có sự liên hệ với chúng tôi qua hợp đồng. Những nhà cung cấp dịch vụ này không phải là nhân viên hoặc đại lý của chúng tôi. Các nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima PACE duy trì mối quan hệ với quý vị và chịu hoàn toàn trách nhiệm cho bất cứ hành động hoặc sự sai sót nào của họ, bao gồm việc làm phi pháp hoặc sự cấu thả. Không có điều gì trong Thỏa Thuận Ghi Danh này thay đổi nghĩa vụ mà quý vị có đối với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào đang cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị để tuân theo các quy luật, điều khoản và bất cứ chính sách nào do nhà cung cấp đưa ra.

Sự Tham Gia Vào Chính Sách Công Khai của Chương Trình

Hội Đồng Quản Trị của CalOptima PACE có một ủy ban thường trực, được gọi là Ủy Ban Cố Vấn Tham Dự Viên của PACE (PACE Participant Advisory Committee, PPAC), ủy ban báo cáo cho Hội Đồng mỗi quý và cho Hội Đồng biết về những vấn đề liên quan đến các hành động của CalOptima PACE và nhân viên của chúng tôi để bảo đảm sự thoải mái, phẩm hạnh và thuận tiện cho các tham dự viên. Ủy ban có 9 thành viên với ít nhất là 5 tham dự viên đang tham gia vào chương trình CalOptima PACE. Ngoài ra, ít nhất một thành viên của ủy ban là thành viên của Hội Đồng Quản Trị CalOptima PACE và ít nhất 1 thành viên là nhà cung cấp dịch vụ. Tất cả các thành viên của ủy ban được Hội Đồng bầu chọn và do các thành viên trong ủy ban đề cử. Hội đồng đề cử các vị đồng chủ tịch, phải có ít nhất 1 người là tham dự viên. Ngoài Ủy Ban Cố Vấn Tham Dự Viên PACE, bất cứ thay đổi quan trọng nào trong các kế hoạch cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi phải được thông báo cho tham dự viên ít nhất là hàng năm.

Thanh Toán Chi Phí Cho Các Dịch Vụ Trong Thỏa Thuận Ghi Danh Đây

Việc thanh toán chi phí cho các dịch vụ được cung cấp theo Thỏa Thuận Ghi Danh này sẽ do CalOptima PACE thực hiện cho nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị không phải trả bất cứ khoản tiền nào mà CalOptima PACE vẫn chưa thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ được chọn lựa.

Thanh Toán Chi Phí Cho Các Dịch Vụ Không Được Chấp Thuận

Quý vị sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ không được chấp thuận, trừ những trường hợp cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp. (Xin xem “Các Quy Định về Việc Hoàn Trả Chi Phí” trong Chương 5).

Phục Hồi Thiệt Hại Từ Trách Nhiệm Của Một Bên Thứ Ba

Nếu quý vị bị thương hoặc bị một chứng bệnh hoặc căn bệnh do một hành động hoặc thiếu sót của một bên thứ ba, dẫn đến khiếu nại về trách nhiệm pháp lý đối với bên thứ ba, CalOptima PACE phải báo cáo những sự việc này cho Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế. Nếu quý vị là người thụ hưởng Medi-Cal, bất kỳ khoản tiền nào mà quý vị nhận được, liên quan đến thương tích, chứng bệnh hoặc căn bệnh, sẽ đều được chuyển lại cho Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế.

Sự Cắt Giảm Các Phúc Lợi

Chúng tôi không thể cắt giảm bất cứ phúc lợi nào được nêu trong Thỏa Thuận Ghi Danh này bằng bất kỳ phương thức nào, ngoại trừ sau một khoảng thời gian ít nhất là một thông báo bằng văn bản trước 30 ngày. Khoảng thời gian 30 ngày sẽ bắt đầu vào ngày theo dấu bưu điện trên phong bì.

Sự Hoàn Trả Từ Cơ Quan Bảo Hiểm

Nếu quý vị được một cơ quan bảo hiểm tư nhân hoặc bảo hiểm khác, bao gồm nhưng không giới hạn, bảo hiểm xe máy, bảo hiểm pháp lý, bảo hiểm y tế hoặc chăm sóc dài hạn, CalOptima PACE được cho phép để yêu cầu sự hoàn trả từ cơ quan bảo hiểm nếu bảo hiểm đài thọ cho thương tích, bệnh hoặc tình trạng bệnh của quý vị. (Các trường hợp về việc làm sai của bên thứ ba được loại trừ). Chúng tôi sẽ gửi hóa đơn trực tiếp đến những cơ quan bảo hiểm này cho các dịch vụ và phúc lợi mà chúng tôi cung cấp (và sau khi nhận được sự hoàn trả này, chúng tôi sẽ cắt giảm bất kỳ trách nhiệm thanh toán nào mà quý vị có với CalOptima PACE). Quý vị phải hợp tác và trợ giúp chúng tôi bằng cách cho chúng tôi những thông tin về cơ quan bảo hiểm của quý vị và hoàn tất và ký tất cả những mẫu đơn yêu cầu thanh toán và những hồ sơ khác mà chúng tôi cần để lập hóa đơn cho cơ quan bảo hiểm. Nếu quý vị không làm như vậy, chính quý vị sẽ phải trả đầy đủ số tiền hàng tháng. (Xin xem Chương 9 để biết thêm về trách nhiệm thanh toán).

An Toàn

Để cung cấp một môi trường an toàn, Quy Định về Sự An Toàn của CalOptima PACE bao gồm việc sử dụng bắt buộc dây an toàn tháo bỏ nhanh cho xe lăn cho tất cả các tham dự viên khi đang di chuyển, hoặc bằng xe hoặc từ một khu vực này đến một khu vực khác của chương trình.

Chính Sách về Ý Kiến Thứ Hai

Quý vị có thể yêu cầu một ý kiến thứ hai, và những người khác bao gồm gia đình, bác sĩ gia đình và nhóm chăm sóc liên ngành có thể yêu cầu một ý kiến thứ hai thay cho quý vị. Nếu quý vị muốn một ý kiến thứ hai, quý vị nên thông báo cho bác sĩ gia đình hoặc y tá được phép viết toa của quý vị. CalOptima PACE sẽ cho quý vị một quyết định về việc xin ý kiến thứ hai trong vòng 72 tiếng. Để biết về thời gian giải quyết, xin gọi số **1-714-468-1100** hoặc liên lạc:

CalOptima PACE
13300 Garden Grove Blvd
Garden Grove, CA 92843

Xét Nghiệm Bệnh Lao

Thử nghiệm bệnh lao (TB) qua da hoặc chụp quang tuyến X phải được thực hiện trước khi gia nhập. CalOptima PACE cung cấp việc điều trị nếu kết quả thử nghiệm TB dương tính.

CHƯƠNG 13 — CÁC ĐỊNH NGHĨA

Các phúc lợi và sự đài thọ (Benefits and coverage) là những dịch vụ cho sức khỏe hoặc liên quan đến sức khỏe mà chúng tôi cung cấp qua Thỏa Thuận Ghi Danh này. Những dịch vụ này thay thế cho những phúc lợi mà quý vị sẽ nhận được thông qua Medicare và/hoặc Medi-Cal. Việc cung cấp các dịch vụ được thực hiện thông qua một thỏa thuận giữa CalOptima PACE, Medicare (Trung Tâm Các Dịch Vụ Medicare & Medicaid của Bộ Y Tế và Nhân Sinh Hoa Kỳ) và Medi-Cal (Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe). Thỏa Thuận Ghi Danh này sẽ cho quý vị các phúc lợi giống như là những phúc lợi mà quý vị nhận với Medicare và Medi-Cal và nhiều phúc lợi bổ sung. Để có thể nhận bất kỳ phúc lợi nào trong Thỏa Thuận Ghi Danh này, quý vị cần phải đáp ứng các điều kiện được mô tả trong Thỏa Thuận Ghi Danh này.

Thỏa Thuận Ghi Danh (Enrollment Agreement) có nghĩa là sự thỏa thuận giữa quý vị và CalOptima PACE thiết lập các điều khoản và điều kiện và mô tả các phúc lợi dành cho quý vị. Thỏa Thuận Ghi Danh này vẫn giữ nguyên hiệu lực cho đến khi thực hiện việc rút tên và/hoặc chấm dứt.

Nhà cung cấp dịch vụ có hợp đồng (Contracted provider) có nghĩa là một cơ sở y tế, một chuyên gia chăm sóc sức khỏe hoặc cơ quan có hợp đồng với CalOptima PACE để cung cấp các dịch vụ sức khỏe và liên quan đến sức khỏe cho quý vị.

Quyết định đài thọ (Coverage decision) có nghĩa là sự chấp thuận hoặc từ chối các dịch vụ y tế của CalOptima PACE dựa trên sự tìm hiểu rằng việc cung cấp một dịch vụ cụ thể được bao gồm hoặc loại trừ như là một phúc lợi được đài thọ theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa Thuận Ghi Danh của chúng tôi với quý vị.

Được chứng nhận (Credentialed) nói đến việc yêu cầu tất cả chuyên viên y tế (các bác sĩ, bác sĩ tâm thần, nha sĩ, và bác sĩ chuyên chữa trị bàn chân) phục vụ cho các tham dự viên của CalOptima PACE phải trải qua một tiến trình chính thức để xác nhận năng lực bao gồm kiểm tra lý lịch kỹ càng để xác nhận trình độ học vấn, đào tạo, và kinh nghiệm của họ.

Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) là một văn phòng của California chịu trách nhiệm điều hành chương trình Medicaid liên bang (còn được gọi là Medi-Cal tại California), Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em (California Children's Services, CCS), Chương Trình Người Bị Khuyết Tật Di Truyền (Genetically Handicapped Persons Program, GHPP), Chương trình Sức Khỏe và Phòng Ngừa Bệnh Tật cho Trẻ em (Child Health and Disabilities Prevention, CHDP) và những chương trình liên quan đến sức khỏe khác.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe đang tranh chấp (Disputed health care service) có nghĩa là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe đủ điều kiện để được chi trả theo Thỏa Thuận Ghi Danh của quý vị với CalOptima PACE nhưng đã bị từ chối, thay đổi hoặc bị chậm trễ vì một quyết định của CalOptima PACE toàn bộ hoặc một phần do phát hiện rằng dịch vụ này không cần thiết về mặt y khoa. Một quyết định về “dịch vụ chăm sóc sức khỏe đang tranh chấp” liên quan đến việc thực hành y khoa và không phải là một quyết định sự đài thọ.

Hội đủ tiêu chuẩn để vào viện dưỡng lão (Eligible for nursing home care) có nghĩa là tình trạng sức khỏe của quý vị, khi được Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành của CalOptima PACE thẩm định, đáp ứng các tiêu chuẩn của Tiểu bang California để được đưa vào hoặc một cơ sở chăm sóc trung gian (intermediate care facility, ICF), hoặc một trung tâm điều dưỡng chuyên môn (skilled nursing facility, SNF). Tuy nhiên, mục tiêu của CalOptima PACE, là giúp quý vị sống trong cộng đồng càng lâu càng tốt ngay cả khi quý vị hội đủ tiêu chuẩn để được chăm sóc tại viện dưỡng lão.

Tình trạng cấp cứu y tế (Emergency medical condition) và dịch vụ cấp cứu được định nghĩa ở Chương 5.

Sự loại trừ (Exclusion) có nghĩa là bất cứ dịch vụ hoặc phúc lợi nào không có trong Thỏa Thuận Ghi Danh này. Thí dụ, dịch vụ không cấp cứu nhận được mà không có sự chấp thuận của Nhóm Chăm Sóc Liên Ngành của CalOptima PACE gồm các chuyên gia y tế đủ điều kiện sẽ được loại trừ khỏi sự đài thọ. Quý vị cần phải chi trả cho bất kỳ dịch vụ nào không được chấp thuận.

Dịch vụ mang tính thử nghiệm và nghiên cứu (Experimental and investigational service) có nghĩa là một dịch vụ được xem là không an toàn và không hiệu quả để điều trị dựa theo một số tiêu chuẩn y khoa thường được chấp nhận (ngay cả khi dịch vụ đã được luật pháp chấp thuận để sử dụng cho việc thử nghiệm hoặc nghiên cứu trên con người); hoặc đã không được chính phủ chấp thuận để điều trị một tình trạng.

Gia đình (Family) có nghĩa là người phối ngẫu, người quan trọng khác, trẻ em và thân nhân; định nghĩa của “gia đình” còn có thể mở rộng ra bao gồm luôn những người bạn thân hoặc những người khác mà quý vị muốn họ tham gia vào việc chăm sóc quý vị.

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe (Health services) bao gồm những dịch vụ như chăm sóc y tế, các xét nghiệm chẩn đoán, thiết bị y khoa, máy móc, thuốc, bộ phận giả và thiết bị chỉnh hình, tư vấn về dinh dưỡng, y tá, dịch vụ xã hội, trị liệu, nha khoa, nhãn khoa, dịch vụ về bàn chân và thính giác. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể được cung cấp tại trung tâm hoặc phòng khám của CalOptima PACE, tại nhà, hoặc tại văn phòng bác sĩ chuyên môn có hợp đồng hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác, tại bệnh viện hoặc viện dưỡng lão có hợp đồng với CalOptima PACE.

Dịch vụ liên quan đến sức khỏe (Health-related services) là những dịch vụ để giúp CalOptima PACE cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và giúp quý vị luôn duy trì sự độc lập của mình. Những dịch vụ này bao gồm chăm sóc cá nhân, làm việc nhà/việc vặt, chăm sóc phục vụ, trị liệu giải trí, hộ tống, dịch vụ thông dịch, chuyên chở, giao thức ăn tận nhà và trợ giúp với các vấn đề về nơi ở.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà (Home health care) nói đến hai loại dịch vụ – dịch vụ hỗ trợ và dịch vụ chuyên môn. Tùy theo kế hoạch chăm sóc cá nhân, các dịch vụ hỗ trợ được cung cấp cho tham dự viên tại nhà và có thể bao gồm các dịch vụ làm việc nhà và các việc vặt có liên quan như giặt đồ, trợ giúp các bữa ăn, dọn dẹp và đi chợ, cũng như là sự trợ giúp khi tắm và thay đồ khi cần. Dịch vụ chuyên môn có thể do các cán sự xã hội, y tá, chuyên viên trị liệu về kỹ năng và những nhân viên y tế trực của chương trình cung cấp.

Dịch vụ tại bệnh viện (Hospital services) là những dịch vụ nói chung và thông thường được cung cấp tại bệnh viện đa khoa cấp tính.

Nhóm chăm sóc liên ngành (Interdisciplinary Team - IDT) có nghĩa là một nhóm các nhà cung cấp dịch vụ của CalOptima PACE, sẽ được điều phối bởi một quản lý viên chương trình, gồm một bác sĩ gia đình, các y tá được cấp bằng, các chuyên viên xã hội có bằng thạc sĩ, người chăm sóc cá nhân, điều phối viên dịch vụ chăm sóc tại gia, tài xế, chuyên viên trị liệu vật lý, giải trí, và kỹ năng và chuyên viên dinh dưỡng. Các thành viên của nhóm chăm sóc liên ngành sẽ thẩm định tình trạng y tế, chức năng và tâm lý xã hội của quý vị và lập một kế hoạch chăm sóc xác định những dịch vụ mà quý vị cần. Nhiều dịch vụ được cung cấp và theo dõi bởi nhóm này. Tất cả các dịch vụ quý vị nhận được phải được bác sĩ hoặc những chuyên viên y tế đủ điều kiện trong nhóm chăm sóc liên ngành chấp thuận. Việc thẩm định lại định kỳ các nhu cầu của quý vị sẽ được nhóm này thực hiện và những thay đổi về kế hoạch điều trị của quý vị có thể xảy ra.

Nguy hiểm đến tính mạng (Life threatening) có nghĩa là một căn bệnh hoặc tình trạng mà khả năng mất mạng rất cao trừ khi là quá trình bệnh hoặc tình trạng bị gián đoạn.

Cần thiết về mặt y khoa (Medically necessary) có nghĩa là sự điều trị y khoa hoặc giải phẫu được một nhà cung cấp dịch vụ của chương trình cung cấp cho một tham dự viên: (a) thích hợp với các triệu chứng và chẩn đoán hoặc điều trị cho một tình trạng, căn bệnh hoặc thương tích; (b) tuân theo những tiêu chuẩn thực hành y khoa và phẫu thuật được chấp thuận đang lưu hành tại thời gian điều trị; và (c) không phải là cho sự thuận tiện của tham dự viên hoặc của nhà cung cấp dịch vụ tham gia trong chương trình.

Lệ phí hằng tháng (Monthly fee) có nghĩa là số tiền mà quý vị phải trả mỗi tháng cho CalOptima PACE để có thể nhận các phúc lợi trong Thỏa Thuận Ghi Danh này.

CHƯƠNG 13 — Các Định Nghĩa

Viện dưỡng lão (Nursing home) có nghĩa là một trung tâm chăm sóc y tế được cấp giấy phép như là trung tâm chăm sóc trung gian hoặc trung tâm điều dưỡng chuyên môn của Văn Phòng Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế.

Ngoài khu vực (Out-of-area) là bất cứ nơi nào ngoài khu vực phục vụ của CalOptima PACE. (Xin xem ở dưới về định nghĩa của khu vực phục vụ).

PACE là chữ viết tắt của Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện cho Người Cao Niên (**Program of All-Inclusive Care for the Elderly – PACE**). PACE là một chương trình cung cấp dịch vụ toàn diện để kết hợp dịch vụ chăm sóc cấp tính và lâu dài cho người cao niên có các vấn đề sức khỏe trầm trọng. Việc thanh toán cho các dịch vụ dựa vào số người tham gia chương trình hằng tháng, kết hợp với ngân quỹ của tiểu bang và liên bang thông qua chương trình Medicare và Medi-Cal. Những cá nhân không hội đủ tiêu chuẩn tham gia vào các chương trình này sẽ phải tự trả chi phí. PACE sắp xếp cho các tham dự viên đến trung tâm CalOptima PACE để nhận sự chăm sóc cá nhân từ các bác sĩ, y tá và những nhà cung cấp dịch vụ xã hội khác. Mục tiêu là để giúp các tham dự viên được sống độc lập trong cộng đồng càng lâu và càng an toàn càng tốt.

Bác sĩ của CalOptima PACE (CalOptima PACE physician) là một bác sĩ là nhân viên của CalOptima PACE hoặc có hợp đồng với CalOptima PACE để cung cấp các dịch vụ y tế cho các tham dự viên.

Người đại diện (Representative) có nghĩa là một người đại diện hoặc trợ giúp tham dự viên của PACE, và có thể bao gồm, nhưng không giới hạn một thành viên trong gia đình, một người bạn, một nhân viên PACE, hoặc một người được xác định về mặt pháp lý là người được Ủy quyền cho việc Chăm sóc Sức khỏe/ Chỉ Thị Trước, người đại diện, người giám hộ, v.v...

Những dịch vụ nhạy cảm (Sensitive services) có nghĩa là những dịch vụ liên quan đến bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (STDs) và xét nghiệm HIV.

Khu vực phục vụ (Service area) có nghĩa là một khu vực địa lý mà CalOptima PACE phục vụ. Khu vực này bao gồm những mã số vùng (ZIP code):

90620	92602	92624	92649	92672	92694	92801	92832	92866
90621	92603	92625	92651	92673	92701	92802	92833	92867
90623	92604	92626	92653	92675	92703	92804	92835	92868
90630	92606	92627	92655	92676	92704	92805	92840	92869
90631	92610	92629	92656	92677	92705	92806	92841	92870
90638	92612	92630	92657	92679	92706	92807	92843	92886
90680	92614	92637	92660	92683	92707	92808	92844	92887
90720	92617	92646	92661	92688	92708	92821	92845	
90740	92618	92647	92662	92691	92780	92823	92861	
90743	92620	92648	92663	92692	92782	92831	92865	

Sự chăm sóc khẩn cấp (Urgent care) có nghĩa là những dịch vụ bắt buộc để ngăn ngừa sự suy sụp về sức khỏe sau khi một tình trạng sức khỏe hoặc thương tích không lường trước được xảy ra (thí dụ, đau cổ họng, sốt, vết rách nhỏ và gãy xương). Sự chăm sóc khẩn cấp bao gồm những dịch vụ nội chấn hoặc ngoại chấn của một căn bệnh hoặc thương tích không lường trước được mà sự điều trị không thể nào bị trì hoãn cho đến khi quý vị trở lại khu vực phục vụ của chúng tôi.

PHẦN PHỤ LỤC

Phụ lục này giải thích quyền của quý vị để đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe và làm thế nào quý vị có thể lập kế hoạch những gì nên được thực hiện trong trường hợp quý vị không thể phát biểu cho chính mình. Luật liên bang yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin này. Chúng tôi hy vọng thông tin này sẽ giúp gia tăng việc quý vị kiểm soát những điều trị y tế mà quý vị nhận được.

Ai Quyết Định Việc Điều Trị Của Tôi?

Bác sĩ của quý vị sẽ cho quý vị thông tin và lời khuyên về việc điều trị. Quý vị có quyền để chọn lựa. Quý vị có thể nói “Có” với các phương pháp điều trị quý vị muốn. Quý vị có thể nói “Không” với các phương pháp điều trị quý vị không muốn. Quý vị được quyền nói “Không” đối với một sự điều trị quý vị không muốn ngay cả khi việc điều trị có thể giữ cho quý vị sống lâu hơn. Nếu quý vị có một người giám hộ, quý vị vẫn có thể đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe của chính mình. Điều này chỉ thay đổi nếu và khi một thẩm phán quyết định rằng người giám hộ của quý vị cũng sẽ đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe của quý vị thay cho quý vị.

Làm Sao Tôi Biết Những Gì Tôi Muốn?

Bác sĩ phải cho quý vị biết tình trạng sức khỏe của quý vị và các phương pháp trị liệu khác nhau có thể làm được gì cho quý vị. Nhiều phương pháp điều trị có các tác dụng phụ. Bác sĩ của quý vị phải cung cấp cho quý vị các thông tin về các vấn đề nghiêm trọng mà việc điều trị y tế có thể gây ra.

Thông thường, nhiều hơn một phương pháp điều trị có thể giúp quý vị — và mỗi người có những suy nghĩ khác nhau về phương pháp điều trị nào là tốt nhất. Bác sĩ có thể cho quý vị biết những phương pháp điều trị sẵn có cho quý vị và phương pháp trị liệu nào có hiệu quả nhất cho quý vị. Bác sĩ cũng có thể thảo luận xem lợi ích của việc điều trị có nhiều hơn những sự hạn chế có thể xảy ra. Tuy nhiên, bác sĩ không thể đưa ra chọn lựa cho quý vị. Chọn lựa đó phụ thuộc vào những gì là quan trọng với quý vị.

Nếu Tôi Bị Bệnh Quá Nặng Và Không Quyết Định Được?

Nếu quý vị không thể đưa ra quyết định điều trị, bác sĩ của quý vị sẽ yêu cầu người thân gần nhất, bạn bè hoặc người mà quý vị đã cho bác sĩ biết là có thể phát biểu cho quý vị hoặc giúp quý vị quyết định những gì tốt nhất cho quý vị. Điều này có thể áp dụng trong hầu hết các trường hợp. Nhưng đôi khi mọi người không đồng ý về những gì quý vị muốn xảy ra nếu quý vị không thể nói cho chính mình. Có một số cách quý vị có thể chuẩn bị trước cho một người nào đó mà quý vị chọn để nói cho quý vị. Theo Luật của California, việc này được gọi là Các Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức khỏe.

Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe cho phép quý vị viết tên của người mà quý vị muốn để thực hiện các quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị khi quý vị không thể làm như vậy. Đây là một phần của Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe được gọi là Giấy Ủy Quyền Có Hiệu Lực Dài Lâu Cho Việc Chăm Sóc Sức Khỏe. Người mà quý vị chọn được gọi là người đại diện. Có những mẫu đơn của Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe mà quý vị có thể sử dụng, hoặc quý vị có thể viết xuống văn bản riêng của quý vị miễn là quý vị phải làm theo một vài hướng dẫn cơ bản.

Ai Có Thể Viết Một Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Y Tế?

Nếu quý vị từ 18 tuổi trở lên và vẫn còn minh mẫn, quý vị có thể viết. Quý vị không cần một luật sư để viết hoặc điền vào mẫu đơn Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe.

Tôi Có Thể Chọn Ai Để Đưa Ra Quyết Định về Việc Điều Trị Y Tế Cho Tôi Nếu Tôi Không Thể Làm Như Vậy Được?

Khi quý vị lập một Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe, quý vị có thể chọn một người thân trưởng thành hoặc một người bạn mà quý vị tin tưởng. Người này sẽ nói lên nguyện vọng của quý vị trong trường hợp quý vị bị bệnh trầm trọng và không thể tự quyết định cho chính mình.

Làm Sao Người Đó Biết Được Tôi Muốn Gì?

Nói với người thân hoặc người bạn mà quý vị muốn làm người đại diện cho quý vị về những gì quý vị muốn. Hãy chắc chắn là họ cảm thấy thoải mái với những nguyện vọng của quý vị và có thể đại diện cho quý vị thực hiện những điều này. Quý vị có thể viết xuống nguyện vọng điều trị của quý vị vào trong đơn Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe. Quý vị có thể viết vào khi nào quý vị muốn hoặc không muốn sự điều trị y tế. Tham khảo với bác sĩ của quý vị những gì quý vị muốn và đưa một bản sao cho bác sĩ. Quý vị hãy đưa một bản sao cho người đại diện của quý vị. Mang một bản sao với quý vị khi quý vị vào bệnh viện hoặc một trung tâm điều trị.

Đôi khi quyết định điều trị rất khó thực hiện và giúp gia đình và bác sĩ của quý vị khi họ biết quý vị muốn gì. Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe cũng cung cấp sự bảo vệ về mặt pháp lý cho nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị khi họ thực hiện theo những quyết định của quý vị.

Điều Gì Xảy Ra Nếu Tôi Không Có Người Nào Quyết Định Giúp Tôi?

Nếu quý vị không muốn chọn ai, hoặc không có ai để làm người đại diện, quý vị có thể viết xuống những nguyện vọng của mình về việc điều trị. Đây cũng được coi như là một Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe. Trên mẫu đơn có một chỗ để quý vị viết xuống các nguyện vọng của quý vị hoặc quý vị có thể viết xuống trên giấy của quý vị. Nếu quý vị sử dụng mẫu đơn này, xin bỏ trống phần Ủy Quyền Cho Việc Chăm Sóc Sức Khỏe.

PHẦN PHỤ LỤC

Viết xuống những nguyện vọng của quý vị cho bác sĩ biết cần phải làm gì trong trường hợp quý vị không thể tự phát biểu cho chính mình. Quý vị có thể viết quý vị không muốn bất cứ sự điều trị nào mà chỉ kéo dài thời gian chờ chết hoặc quý vị có thể viết là quý vị muốn dịch vụ chăm sóc để kéo dài thời gian sống của mình. Quý vị có thể viết thêm chi tiết về loại nào và thời gian điều trị mà quý vị muốn. (Bất kể quý vị viết gì, quý vị vẫn tiếp tục nhận được sự chăm sóc để được thoải mái.)

Bác sĩ phải thực hiện những nguyện vọng của quý vị về sự điều trị trừ khi quý vị yêu cầu những điều trái pháp luật hoặc trái ngược với tiêu chuẩn y khoa được chấp thuận. Nếu bác sĩ quý vị không muốn thực hiện những nguyện vọng của quý vị vì một lý do khác, bác sĩ của quý vị phải chuyển sự chăm sóc của quý vị qua một bác sĩ khác có thể thực hiện nguyện vọng của quý vị. Các bác sĩ của quý vị được bảo vệ về mặt pháp lý khi họ thực hiện những nguyện vọng của quý vị.

Tôi Có Thể Nói Cho Bác Sĩ Của Tôi Biết Về Người Mà Tôi Muốn Đưa Ra Quyết Định Cho Tôi?

Được, miễn sao là quý vị phải tự mình nói với bác sĩ tên của người mà quý vị muốn quyết định cho quý vị. Bác sĩ của quý vị sẽ viết xuống hồ sơ y tế của quý vị. Người mà quý vị chọn sẽ được gọi là “người đại diện”. Người đại diện của quý vị có thể quyết định dựa trên nguyện vọng điều trị của quý vị nhưng chỉ cho 60 ngày hoặc đến khi sự điều trị của quý vị chấm dứt.

Nếu Tôi Đổi Ý Thì Sao?

Quý vị có thể đổi ý hoặc hủy bỏ Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe vào bất cứ lúc nào miễn sao quý vị nói lên những nguyện vọng của mình.

Tôi Có Cần Phải Điền Vào Một Trong Những Mẫu Đơn Đây?

Không, quý vị không cần phải điền bất cứ mẫu đơn nào nếu quý vị không muốn. Quý vị có thể nói chuyện với các bác sĩ của quý vị và yêu cầu họ viết vào trong hồ sơ y tế những gì quý vị nói; và quý vị có thể nói với gia đình của quý vị. Nhưng những người này sẽ hiểu rõ hơn nếu quý vị viết xuống. Và những nguyện vọng của quý vị sẽ được làm theo nếu quý vị viết xuống.

Tôi Có Thể Được Điều Trị Nếu Tôi Không Điền Những Mẫu Đơn Đây Hoặc Không Nói Cho Bác Sĩ Biết Tôi Muốn Gì?

Chắc chắn là được. Quý vị sẽ vẫn nhận được sự điều trị y tế. Chúng tôi muốn quý vị biết là nếu quý vị bị bệnh nặng không thể quyết định được, người khác sẽ phải đưa ra quyết định cho quý vị. Xin nhớ là:

- Giấy Ủy Quyền Có Hiệu Lực Dài Lâu Cho Việc Chăm Sóc Sức Khỏe cho quý vị viết tên của người đưa ra quyết định sự điều trị cho quý vị. Người này có thể thực hiện hầu hết các quyết định y tế — không phải chỉ là những quyết định về sự điều trị kéo dài sự sống — khi quý vị không thể tự nói cho chính mình.

- Nếu quý vị không có một người nào quý vị muốn để làm đại diện để quyết định khi quý vị không thể quyết định, quý vị có thể sử dụng Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Y Tế để nói lên những gì quý vị muốn và không muốn nhận loại điều trị nào đó.
- Nếu quý vị đã có một “Chức Thư” hoặc Giấy Ủy Quyền Có Hiệu Lực Dài Lâu Cho Việc Chăm Sóc Sức Khỏe, các tài liệu này vẫn có giá trị pháp lý và quý vị không cần lập một Chỉ Thị Trước về Chăm Sóc Sức Khỏe trừ khi quý vị muốn làm như vậy.

PRI-030-230 V (05/21)