

## **Bản Đính Chính Cẩm Nang Hội Viên Năm 2024**

**Đây là thông tin quan trọng về những thay đổi trong Cẩm Nang Hội Viên Medi-Cal Năm 2024 của Kaiser Foundation Health Plan, Inc.**

Cẩm Nang Hội Viên của quý vị còn được gọi là Tổng Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm và Bản Điều Lệ Chương Trình (Combined Evidence of Coverage and Disclosure Form, "EOC/DF"). Bản Đính Chính này cho quý vị biết về những cập nhật trong Cẩm Nang Hội Viên Năm 2024 của quý vị. Vui lòng giữ tài liệu này cùng với Cẩm Nang Hội Viên Năm 2024 của quý vị.

Bắt đầu từ ngày 1 tháng 7 năm 2024, Kaiser Permanente sẽ không còn đài thọ cho Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa ở các Quận Sacramento và Solano cho các hội viên mới. Các dịch vụ này bây giờ sẽ được Chương Trình Sức Khỏe Tinh Thần Quận trong Quận của quý vị, hoặc một Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần làm việc với Quận đài thọ.

Những hội viên hiện đang nhận Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa từ Kaiser Permanente sẽ tiếp tục nhận những dịch vụ đó cho đến khi những dịch vụ đó được hoàn tất, hoặc một bác sĩ lâm sàng cho biết hội viên an toàn khi được đài thọ bởi một Nhà Cung Cấp Sức Khỏe Tinh Thần khác, hoặc cho đến ngày 31 tháng 12 năm 2024.

Những thay đổi trong quyền lợi được gạch dưới bên dưới.

---

## **Phần mô tả quyền được hiệu chỉnh thuộc "Dịch Vụ Chỉ Cần Sự Đồng Ý của Trẻ Vị Thành Niên" ở Chương 3 (Cách nhận dịch vụ chăm sóc)**

### **Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm**

#### **Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên**

Nếu quý vị dưới 18 tuổi, quý vị có thể nhận một số dịch vụ mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ. Các dịch vụ này được gọi là dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ này mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ:

- **Dịch vụ cho nạn nhân của vụ cưỡng hiếp và các vụ tấn công tình dục khác**
- Xét nghiệm **mang thai và tư vấn**
- **Dịch vụ ngừa thai, chẳng hạn như** biện pháp ngừa thai **(không bao gồm dịch vụ triệt sản)**
- Dịch vụ phá thai

Nếu quý vị từ 12 tuổi trở lên, quý vị cũng có thể nhận được các dịch vụ này mà không cần sự cho phép của phụ huynh hoặc người giám hộ của quý vị:

- **Các dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú dựa theo mức độ trưởng thành và khả năng tham gia vào việc tự chăm sóc sức khỏe của quý vị.**
- **Tư vấn**, phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị Vi-rút Gây Suy Giảm Miễn Dịch ở Người (Human Immunodeficiency Virus, HIV)/Hội Chứng Suy Giảm Miễn Dịch Mắc Phải (Acquired Immunodeficiency Syndrome, AIDS)
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục **mà có thể bao gồm bệnh lây truyền qua đường tình dục, chẳng hạn như bệnh giang mai, bệnh lậu, bệnh nhiễm trùng do vi-rút chlamydia, và bệnh nhiễm trùng do vi-rút herpes.**
- Điều trị rối loạn do sử dụng chất gây nghiện **cho người lạm dụng dược chất và bia rượu, bao gồm dịch vụ kiểm tra sàng lọc, đánh giá, can thiệp và giới thiệu**
  - Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Dịch vụ Điều Trị Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện” ở Chương 4 trong cẩm nang này.

Với dịch vụ xét nghiệm mang thai, kế hoạch hóa gia đình, ngừa thai, hoặc dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục, bác sĩ hay phòng khám không cần phải thuộc mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp Medi-Cal nào và đến với họ để nhận những dịch vụ này mà không cần sự giới thiệu hay sự tiền chấp thuận (cho phép trước). **Để biết thêm thông tin liên quan đến dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, vui lòng tham khảo "Dịch Vụ Phòng Ngừa, Sức Khỏe và Quản Lý Bệnh Mãn Tính" ở Chương 4 của cẩm nang này.**

Với dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên mà là dịch vụ sức khỏe tinh thần **ngoại trú**, quý vị có thể đến khám với một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal hoặc nhà cung cấp **ngoài mạng lưới** mà không cần sự giới thiệu và cũng không cần sự tiền chấp thuận (cho phép trước). Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Chính (Primary Care Provider, PCP) của quý vị không cần phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần sự tiền chấp thuận (cho phép trước) từ chúng tôi để nhận dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên mà được đài thọ.

Các dịch vụ từ một Nhà Cung Cấp Medi-Cal Ngoài Mạng Lưới không liên quan đến dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm có thể không được đài thọ. Để được trợ giúp tìm một nhà cung cấp Medi-Cal ngoài mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal, hay để yêu cầu dịch vụ chuyên chở để đến thăm khám với nhà cung cấp, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-855-839-7613 (TTY 711).

Dịch vụ chỉ cần sự đồng ý của trẻ vị thành niên mà là Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa không được đài thọ. Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa được đài thọ bởi Chương Trình Sức Khỏe Tinh Thần Quân của Quân nơi quý vị sinh sống.

Trẻ vị thành niên có thể nói chuyện riêng với nhân viên về các quan ngại về sức khỏe của mình bằng cách gọi 1-866-454-8855 (TTY 711) và nói chuyện với một chuyên gia y tế được cấp phép, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Chúng tôi sẽ không gửi thông tin về việc nhận dịch vụ nhạy cảm cho phụ huynh hay người giám hộ. Để tìm hiểu thêm về cách yêu cầu việc trao đổi thông tin bảo mật liên quan đến dịch vụ nhạy cảm, xin đọc “Thông báo thực hành quyền riêng tư” ở Chương 7 trong cẩm nang này.

---

## **Phần mô tả được hiệu chỉnh thuộc "Chăm Sóc Cấp Cứu" ở Chương 3 (Cách nhận dịch vụ chăm sóc)**

### **Chăm Sóc Cấp Cứu**

Với dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, xin gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Với dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, quý vị không cần có sự tiên chấp thuận (cho phép trước) từ chúng tôi.

Ở tại Hoa Kỳ, bao gồm cả bất kỳ Lãnh Thổ Thuộc Hoa Kỳ, quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào hay cơ sở khác để được chăm sóc cấp cứu.

Nếu quý vị ở ngoài Hoa Kỳ, chỉ dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu cần phải nhập viện tại Canada và Mexico mới được đài thọ. Dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu và bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào ở các nước khác không được đài thọ.

Dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu dành cho các bệnh trạng đe dọa đến tính mạng. Dịch vụ này dành cho một căn bệnh hoặc chấn thương mà một người bình thường thận trọng (biết suy luận) (không phải chuyên gia y tế) với kiến thức trung bình về sức khỏe và y tế có thể dự đoán rằng, nếu quý vị không được chăm sóc ngay thì sức khỏe của quý vị (hoặc sức khỏe thai nhi của quý vị) sẽ rơi vào tình trạng nguy hiểm nghiêm trọng – điều

này bao gồm cả nguy cơ gây tổn hại nghiêm trọng đến chức năng cơ thể, nội tạng hay bộ phận cơ thể. Ví dụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn đối với:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau dữ dội
- Đau ngực
- Dùng thuốc quá liều
- Ngất xỉu
- Những tình trạng cấp cứu tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hay ý nghĩ muốn tự sát
- Bỏng nặng
- Đau dữ dội
- Khó thở

Đừng đến phòng cấp cứu (Emergency Room, ER) để được Chăm Sóc Định Kỳ hay để nhận dịch vụ chăm sóc không cần ngay lập tức. Quý vị nên nhận dịch vụ Chăm Sóc Định Kỳ từ PCP của mình, người hiểu quý vị rõ nhất. Nếu quý vị không biết chắc đó có phải là trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể gọi cho đường dây tư vấn có ghi trên mặt sau của Thẻ ID Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe và nói chuyện với chuyên gia y tế được cấp phép, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

Nếu quý vị cần dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu khi ở xa nhà, hãy đến bệnh viện gần nhất ngay cả khi bệnh viện đó không thuộc mạng lưới nhà cung cấp Kaiser Permanente Medi-Cal. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho chúng tôi. Quý vị hoặc bệnh viện tiếp nhận quý vị cần gọi cho Kaiser Permanente trong vòng 24 giờ sau khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi du lịch bên ngoài Hoa Kỳ, không phải đến Canada hoặc Mexico, và cần dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, Kaiser Permanente sẽ không đài thọ cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần dịch vụ chuyên chở cấp cứu, hãy gọi 911. Quý vị không cần hỏi PCP của quý vị hoặc Kaiser Permanente trước khi đến ER.

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện Ngoài Mạng Lưới sau cấp cứu (Chăm Sóc Sau Ổn Định), thì bệnh viện sẽ gọi cho Kaiser Permanente.

Lưu ý: Đừng gọi 911 trừ khi quý vị suy luận hợp lý rằng quý vị đang rơi vào tình trạng cấp cứu.

# Phản Thông Tin Liên Lạc Được Hiệu Chỉnh thuộc “Cuộc hẹn thăm khám sức khỏe ban đầu (“IHA”) ở Chương 3 (Cách nhận dịch vụ chăm sóc)

## Cuộc hẹn thăm khám sức khỏe ban đầu (“IHA”)

### *Với Hội Viên Medi-Cal mới tham gia Kaiser Permanente*

Chúng tôi đề nghị rằng, với tư cách là Hội Viên Medi-Cal mới, quý vị cần thăm khám với PCP mới của mình trong vòng 120 ngày cho cuộc hẹn thăm khám sức khỏe ban đầu (Initial Health Appointment, “IHA”). Mục đích của IHA là để giúp PCP của quý vị tìm hiểu về tiền sử và nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị có thể hỏi quý vị về tiền sử bệnh của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng có thể cho quý vị biết các lớp học và tư vấn về giáo dục sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Nếu PCP của quý vị làm việc tại một cơ sở không thuộc The Permanente Medical Group hay Southern California Permanente Medical Group:

- Khi quý vị gọi điện để đặt hẹn cho IHA, hãy cho người trả lời điện thoại biết rằng quý vị là Hội Viên của Kaiser Permanente Medi-Cal. Cho họ biết số ID Kaiser Permanente của quý vị.

Mang theo thẻ ID Kaiser Permanente và thẻ ID có ảnh của quý vị đến cuộc hẹn thăm khám. Quý vị nên mang theo danh sách các loại thuốc của mình và những câu hỏi đến buổi thăm khám. Hãy sẵn sàng để trao đổi với PCP của quý vị về các nhu cầu và quan ngại liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Hãy nhớ gọi điện đến văn phòng của PCP nếu quý vị đến muộn hoặc không thể đến cuộc hẹn thăm khám.

### *Với Hội Viên Medi-Cal có bảo hiểm Kaiser Permanente từ trước*

Nếu quý vị mới tham gia Medi-Cal và bảo hiểm sức khỏe trước đây của quý vị cũng thuộc Kaiser Permanente, vui lòng liên lạc với PCP của quý vị để xem quý vị có cần cuộc hẹn thăm khám sức khỏe ban đầu (“IHA”) hay không. Nếu hồ sơ y tế của quý vị là hiện hành, quý vị có thể chờ cho đến buổi thăm khám Chăm Sóc Định Kỳ tiếp theo đã được đặt hẹn để cập nhật bất kỳ thông tin bổ sung nào vào hồ sơ y tế của quý vị.

**Hội viên ở Miền Bắc California**

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, xin gọi 1-833-721-6012 (TTY 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa, và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.

**Hội viên ở Miền Nam California**

Nếu quý vị có thắc mắc về IHA, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-855-839-7613 (TTY 711), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

---

## **Phần mô tả được hiệu chỉnh thuộc “Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì” ở Chương 4 (Quyền Lợi và Dịch Vụ)**

### **Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đài thọ những gì**

Chương này giải thích các dịch vụ được đài thọ cho quý vị với tư cách là hội viên của Kaiser Foundation Health Plan, Inc. Các dịch vụ được đài thọ của quý vị được cung cấp miễn phí cho quý vị miễn là chúng cần thiết về mặt y tế và được cung cấp theo các quy định được nêu trong Cẩm Nang Hội Viên này. Hầu hết các dịch vụ phải được cung cấp bởi Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal. Chúng tôi có thể đài thọ các dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế từ một Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới trong một số trường hợp. Quý vị phải yêu cầu chúng tôi tiên chấp thuận (cho phép trước) nếu dịch vụ chăm sóc ở ngoài mạng lưới, ngoại trừ:

- Chăm Sóc Cấp Cứu
- Dịch vụ Chăm Sóc Khẩn Cấp ở ngoài Khu Vực Phục Vụ thuộc Khu Vực Chính của quý vị
- Một số dịch vụ Chăm Sóc Nhạy Cảm như được mô tả trong Chương 3 của Cẩm Nang Hội Viên này

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh hoặc khuyết tật nghiêm trọng, hay làm giảm cơn đau dữ dội do căn bệnh, bệnh tật hoặc chấn thương đã được chẩn đoán. Với hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để khắc phục hay giúp thuyên

giảm một căn bệnh hay tình trạng thể chất hoặc tinh thần. Để biết thêm thông tin về dịch vụ được đài thọ, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-855-839-7613 (TTY 711).

Hội viên dưới 21 tuổi có thể được nhận thêm quyền lợi và dịch vụ. Để tìm hiểu thêm, xin đọc Chương 5, "Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên."

Sau đây là ví dụ về những dịch vụ mà chúng tôi đài thọ:

- Dịch vụ không nằm viện (ngoại trú)
- Một số lượng giới hạn thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú Hầu hết các thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Rx thuộc Medi-Cal Tính Phí Theo Dịch Vụ
- Dịch vụ hội đủ điều kiện với California Children's Services (CCS) theo Whole Child Model Program tại một số quận
- Dịch vụ Chăm Sóc Cấp Cứu, bao gồm dịch vụ xe cứu thương cấp cứu
- Chăm sóc cuối đời và chăm sóc giảm nhẹ
- Nhập viện
- Dịch vụ điều tra nghiên cứu
- Dịch vụ xét nghiệm và chụp quang tuyến, chẳng hạn như X-quang
- Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Supports, "LTSS")
- Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh
- Dịch vụ sức khỏe tinh thần cho bệnh trạng từ nhẹ đến trung bình
- Chuyên chở y tế không cấp cứu (Non-Emergency Medical Transportation, "NEMT")
- Chuyên chở không thuộc y tế (Non-Medical Transportation, "NMT")
- Dịch vụ nhi khoa
- Các dịch vụ phòng ngừa, sức khỏe và quản lý bệnh mãn tính
- Dịch vụ và thiết bị (trị liệu) phục hồi và luyện tập chức năng
- Phẫu thuật tái tạo
- Dịch vụ kiểm tra sàng lọc rối loạn do sử dụng chất gây nghiện
- Dịch vụ y tế từ xa từ các Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Kaiser Permanente Medi-Cal
- Dịch vụ nhãn khoa

## Phân mô tả được hiệu chỉnh thuộc “Quyền lợi Medi-Cal được đài thọ bởi Kaiser Permanente” ở Chương 4 (Quyền Lợi và Dịch Vụ)

### Chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh

#### ***Dịch vụ tại trung tâm hộ sinh***

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ tại trung tâm hộ sinh là nhà cung cấp trong Comprehensive Perinatal Services Program ("CPSP") được Medi-Cal chấp thuận. Dịch vụ tại trung tâm hộ sinh là hình thức thay thế cho dịch vụ chăm sóc sản phụ tại bệnh viện dành cho những bà mẹ mang thai có nguy cơ thấp. Nếu quý vị muốn sinh con tại một trong những trung tâm này và muốn biết mình có đủ tiêu chuẩn hay không, hãy hỏi bác sĩ của quý vị.

#### ***Máy hút sữa và tiếp liệu***

Chúng tôi sẽ cung cấp một máy hút sữa loại bán lẻ cho mỗi thai kỳ và một bộ tiếp liệu đi kèm với máy hút sữa. Nếu Cần Thiết Về Mặt Y Tế để quý vị sử dụng máy hút sữa loại bệnh viện, chúng tôi sẽ đài thọ tiền thuê hoặc mua máy hút sữa đó. Máy hút sữa loại bệnh viện là Thiết Bị Y Khoa Lâu Bền (Durable Medical Equipment, "DME") và phải được tiền chấp thuận cho quý vị. Chúng tôi sẽ chọn nhà cung cấp và quý vị phải trả lại máy hút sữa loại bệnh viện sau khi quý vị không còn cần nó nữa.

#### ***Hướng dẫn cách nuôi con bằng sữa mẹ và dụng cụ hỗ trợ***

Chúng tôi đài thọ dịch vụ hỗ trợ toàn diện việc cho con bú sữa mẹ.

#### **Điều phối việc chăm sóc**

Chúng tôi cung cấp dịch vụ điều phối việc chăm sóc trong thời gian chăm sóc sản phụ và chăm sóc trẻ sơ sinh.

#### **Dịch Vụ Y Tá Hộ Sinh Được Chứng Nhận (Certified Nurse Midwife, CNM)**

Chúng tôi đài thọ dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế được cung cấp bởi y tá hộ sinh được chứng nhận mà làm việc trong phạm vi hành nghề.

#### **Tư Vấn**

Chúng tôi cung cấp dịch vụ tư vấn trước, trong và sau khi sinh con cho phụ nữ mang thai và phụ nữ sau khi sinh, với các chuyên gia y tế được chứng nhận.



***Chăm sóc sinh nở và hậu sản***

Chúng tôi đài thọ các dịch vụ tại bệnh viện và chăm sóc hậu sản.

***Chẩn đoán rối loạn di truyền của thai nhi và tư vấn***

Chúng tôi đài thọ cho các xét nghiệm chẩn đoán và tư vấn liên quan đến các rối loạn di truyền của thai nhi.

***Dịch Vụ Trợ Lý Hộ Sinh***

Trợ lý hộ sinh là nhân viên hỗ trợ sinh sản hướng dẫn về sức khỏe, ủng hộ, cũng như hỗ trợ về thể chất, cảm xúc và phi y tế trước, trong và sau khi sinh con cho phụ nữ mang thai và phụ nữ sau khi sinh, bao gồm cả hỗ trợ trong trường hợp bị hư thai, thai chết lưu và phá thai.

Chúng tôi đài thọ dịch vụ trợ lý hộ sinh đủ tiêu chuẩn trong thời gian quý vị mang thai cho đến khi chuyển dạ và sinh con, và giai đoạn hậu sản. Medi-Cal không đài thọ mọi dịch vụ trợ lý hộ sinh. Để được Medi-Cal đài thọ, dịch vụ trợ lý hộ sinh phải được một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal đề nghị. Nếu quý vị được Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal đề nghị, chúng tôi sẽ đài thọ:

- Một buổi hỗ trợ ban đầu.
- Tối đa thêm tám buổi hỗ trợ kéo dài một tiếng, có thể được cung cấp dưới bất kỳ hình thức kết hợp nào của các buổi thăm khám tiền sản và hậu sản.
- Hỗ trợ trong thời gian chuyển dạ và sinh con, phá thai hay hư thai.
- Tối đa hai buổi thăm khám hậu sản kéo dài lâu hơn trong ba tiếng, sau khi kết thúc thai kỳ. Quý vị được đài thọ với số buổi thăm khám được xác định theo Medi-Cal.

Các buổi thăm khám bổ sung phải được tiền chấp thuận.

***Nữ Hộ Sinh Được Cấp Phép (Licensed Midwife, LM)***

Chúng tôi đài thọ cho dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế được cung cấp bởi y tá hộ sinh được cấp phép mà làm việc trong phạm vi hành nghề.

***Dịch vụ sức khỏe tinh thần cho sản phụ***

Nếu quý vị phát sinh tình trạng sức khỏe tinh thần trong thai kỳ hay trong giai đoạn hậu sản, chúng tôi sẽ đài thọ các dịch vụ sức khỏe tinh thần mà quý vị cần, như được mô tả trong mục “Dịch vụ sức khỏe tinh thần” trong chương này.

***Chăm sóc trẻ sơ sinh***

Trẻ sơ sinh là trẻ từ 0 đến 2 tháng tuổi. Nếu người mẹ là hội viên Medi-Cal vào thời điểm sinh nở, chúng tôi sẽ đài thọ các dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế theo bảo hiểm Medi-Cal của người mẹ cho trẻ sơ sinh. Điều quan trọng là cần ghi danh trẻ sơ sinh của quý vị vào Medi-Cal để con quý vị có thể có bảo hiểm Medi-Cal riêng. Để biết thêm thông tin về cách ghi danh trẻ sơ sinh của quý vị vào Medi-Cal, xin gọi đến văn phòng quận của quý vị.

***Giáo dục dinh dưỡng***

Chúng tôi cung cấp dịch vụ giáo dục dinh dưỡng cho những người mẹ với những chuyên gia y tế được chứng nhận.

***Chăm sóc tiền sản***

Chúng tôi đài thọ cho nhiều lần khám chăm sóc tiền sản.

***Đánh giá sức khỏe tinh thần và xã hội, và giới thiệu***

Chúng tôi cung cấp dịch vụ đánh giá sức khỏe tinh thần và xã hội mà không cần sự tiền chấp thuận. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ sức khỏe tinh thần, xin đọc “Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần” ở Chương 4 trong Cẩm Nang Hội Viên này.

***Thuốc bổ vitamin và khoáng chất***

Thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú có liên quan đến dịch vụ chăm sóc sản phụ và trẻ sơ sinh được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Rx. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal Rx, xin xem đề mục “Medi-Cal Rx” trong mục “Những chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ” ở Chương 4.

## Phân mô tả được hiệu chỉnh thuộc “Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần” ở Chương 4 (Quyền Lợi và Dịch Vụ)

### Những thay đổi về quyền lợi Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa cho hội viên ở các Quận Sacramento và Solano

Bắt đầu từ ngày 1 tháng 7 năm 2024, Kaiser Permanente sẽ không còn đài thọ cho Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa ở các Quận Sacramento và Solano cho các hội viên mới. Sự thay đổi này sẽ làm cho các Quận Sacramento và Solano giống như các Quận Medi-Cal khác, với các Chương Trình Sức Khỏe Tinh Thần Quận hiện đài thọ Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa và hội viên nhận những dịch vụ này từ Quận, hay Nhà Cung Cấp Sức Khỏe Tinh Thần mà hợp tác với Quận.

Nếu dịch vụ chăm sóc của quý vị bao gồm nhu cầu cho Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa tiếp tục từ ngày 1 tháng 7 năm 2024 đến ngày 31 tháng 12 năm 2024, thì quý vị và nhà cung cấp Kaiser Permanente của quý vị sẽ quyết định khi nào cần chuyển dịch vụ chăm sóc của quý vị sang Chương Trình Sức Khỏe Tinh Thần Quận. Chúng tôi sẽ chia sẻ nhu cầu chăm sóc Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa của quý vị với Chương Trình Sức Khỏe Tinh Thần Quận và làm việc với quý vị và Quận để bảo đảm quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

#### ***Đánh giá sức khỏe tinh thần***

Quý vị không cần được giới thiệu hay tiền chấp thuận để được đánh giá sức khỏe tinh thần ban đầu từ một Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới Medi-Cal hoặc nhà cung cấp trong chương trình sức khỏe tinh thần quận. Quý vị có thể được đánh giá sức khỏe tinh thần bất cứ lúc nào từ một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần được cấp phép mà cũng là nhà cung cấp Medi-Cal đủ tiêu chuẩn. Quý vị có thể xem danh sách trực tuyến nhà cung cấp của chúng tôi tại [kp.org/finddoctors](https://kp.org/finddoctors) (bằng tiếng Anh) để tìm một nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần trong mạng lưới của chúng tôi hoặc gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613** (TTY 711).

Chúng tôi sẽ đòi hỏi cho các dịch vụ phòng ngừa, kiểm tra sàng lọc, đánh giá và điều trị cho những tình trạng sức khỏe tinh thần từ nhẹ đến trung bình mà có thể được cung cấp cho quý vị trước khi quý vị nhận được kết quả chẩn đoán chính thức liên quan đến sức khỏe tinh thần của quý vị.

### ***Dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú cho tình trạng từ nhẹ đến trung bình***

Nếu nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tinh thần của quý vị xác định rằng quý vị có tình trạng sức khỏe tinh thần nhẹ hoặc trung bình hoặc bị suy giảm chức năng tinh thần, cảm xúc hoặc hành vi, thì chúng tôi sẽ đòi hỏi các dịch vụ sức khỏe tinh thần ngoại trú sau đây:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tinh thần cho cá nhân và nhóm (trị liệu tâm lý)
- Kiểm tra tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá một tình trạng sức khỏe tinh thần
- Phát triển kỹ năng nhận thức để cải thiện sự tập trung, trí nhớ và giải quyết vấn đề
- Dịch vụ ngoại trú nhằm mục đích theo dõi trị liệu bằng thuốc
- Dịch vụ hình ảnh và xét nghiệm liên quan đến việc điều trị tình trạng sức khỏe tinh thần của quý vị (xem “Dịch vụ xét nghiệm và quang tuyến” trong chương 4 này)
- Tư vấn về bệnh tâm thần
- Trị liệu gia đình khi Cần Thiết Về Mặt Y Tế và bao gồm ít nhất hai thành viên gia đình. Ví dụ về trị liệu gia đình bao gồm nhưng không giới hạn đối với:
  - Trị liệu tâm lý cho cha/mẹ-con cái (từ 0 đến 5 tuổi)
  - Trị liệu tương tác cho cha/mẹ-con cái (từ 2 đến 12 tuổi)
  - Trị liệu về nhận thức-hành vi cho cặp vợ chồng (người lớn)
- Dịch vụ sức khỏe hành vi nhóm hai (Dyadic Behavioral Health, “DBH”) Cần Thiết Về Mặt Y Tế cho Hội Viên và người chăm sóc của họ. Nhóm hai là đưa trẻ và cha mẹ hay người chăm sóc của trẻ. Dịch vụ chăm sóc nhóm hai dành cho cha mẹ hay người chăm sóc và đưa trẻ. Mục tiêu là sự vui khỏe cho gia đình nhằm hỗ trợ sự phát triển lành mạnh và sức khỏe tinh thần cho trẻ. Dịch vụ chăm sóc nhóm hai bao gồm sức khỏe hành vi nhóm hai (DBH) trong lần khám sức khỏe tổng quát cho trẻ, dịch vụ Community Supports toàn diện nhóm hai, dịch vụ giáo dục tâm lý nhóm hai, dịch vụ nhóm hai cho cha/mẹ hoặc người chăm sóc, đào tạo gia đình nhóm hai, và tư vấn cho sự phát triển của trẻ và dịch vụ sức khỏe tinh thần cho sản phụ.

Thuốc theo toa, tiếp liệu và thuốc bổ cho bệnh nhân ngoại trú có liên quan đến dịch vụ sức khỏe tinh thần đều được đài thọ theo chương trình Medi-Cal Rx. Để biết thêm thông tin về Medi-Cal Rx, xin xem đề mục “Medi-Cal Rx” trong mục “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ” trong Chương 4 này.

Nếu biện pháp điều trị mà quý vị cần cho một chứng rối loạn sức khỏe tinh thần hiện không có trong mạng lưới nhà cung cấp Medi-Cal của chúng tôi hoặc PCP hay nhà cung cấp sức khỏe tinh thần của quý vị không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần trong thời gian được nêu trên trong “Tiếp cận dịch vụ chăm sóc kịp thời”, chúng tôi sẽ đài thọ và giúp quý vị nhận dịch vụ ngoài mạng lưới.

Để được trợ giúp tìm thêm thông tin về dịch vụ sức khỏe tinh thần do Kaiser Permanente cung cấp, quý vị có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-855-839-7613 (TTY 711).

---

## **Phần mô tả được hiệu chỉnh thuộc “Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác không được Kaiser Permanente đài thọ” trong Chương 4 (Quyền Lợi và Dịch Vụ)**

### **Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa**

Các Chương Trình Sức Khỏe Tinh Thần Quân cung cấp Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa Cần Thiết về Mặt Y Tế cho Hội Viên Medi-Cal. Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa bao gồm:

#### ***Dịch vụ ngoại trú:***

- Dịch vụ sức khỏe tinh thần
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc men
- Dịch vụ tăng cường điều trị ban ngày
- Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng

- Dịch vụ ổn định khủng hoảng
- Quản lý trường hợp mục tiêu
- Dịch vụ trị liệu hành vi (dành cho Hội Viên dưới 21 tuổi)
- Điều phối việc chăm sóc chuyên sâu (Intensive Care Coordination, "ICC") (dành cho Hội Viên dưới 21 tuổi)
- Dịch vụ chuyên sâu tại nhà (Intensive Home-Based Services, "IHBS") (dành cho Hội Viên dưới 21 tuổi)
- Chăm sóc trị liệu tạm thời (Therapeutic Foster Care, "TFC") (dành cho Hội Viên dưới 21 tuổi)
- Dịch Vụ Hỗ Trợ Đồng Đẳng (Peer Support Services, "PSS").

***Dịch vụ lưu trú:***

- Dịch vụ điều trị lưu trú cho người lớn và trẻ em
- Dịch vụ điều trị khủng hoảng lưu trú Dịch vụ nội trú:
- Dịch vụ điều trị tâm thần nội trú tại bệnh viện
- Dịch vụ của cơ sở chăm sóc sức khỏe tâm thần

Để tìm hiểu thêm về các Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa tại Quận của quý vị, quý vị có thể gọi cho Quận. Để tìm trực tuyến số điện thoại miễn cước của tất cả các Quận, hãy truy cập

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx> (bằng tiếng Anh).

---

## **Phần Thông Tin Liên Lạc Được Hiệu Chỉnh Thuộc “Những Quyền Lợi và Chương Trình Khác được Kaiser Permanente Đãi Thọ” ở Chương 4**

### **Dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn (“LTSS”)**

Chúng tôi đãi thọ, cho các hội viên đủ điều kiện, các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn được cung cấp tại các loại cơ sở hoặc viện chăm sóc dài hạn sau đây:

- Cơ sở điều dưỡng chuyên môn
- Cơ sở chăm sóc bán cấp tính
- Cơ sở chăm sóc trung cấp, bao gồm:

- ◆ Cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển (Intermediate Care Facilities/Developmentally Disabled, “ICF/DD”)
- ◆ Các cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển-luyện tập chức năng (Intermediate Care Facilities/Developmentally Disabled-Habilitative, “ICF/DD-H)
- ◆ Cơ sở chăm sóc trung cấp/khuyết tật phát triển-điều dưỡng (Intermediate Care Facilities/Developmentally Disabled-Nursing, “ICF/DD-N)

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, chúng tôi sẽ đảm bảo quý vị được đưa vào một cơ sở hoặc viện chăm sóc sức khỏe có mức độ chăm sóc phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị.

### **Thông tin về LTSS tại Khu Vực Miền Bắc California**

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc dài hạn, xin gọi **1-833-721-6012 (TTY 711)**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.

### **Thông tin về LTSS tại Khu Vực Miền Nam California**

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ chăm sóc dài hạn, hãy gọi đến ban Dịch Vụ Hội Viên theo số **1-855-839-7613 (TTY 711)**, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

---

## **Phản Thông Tin Liên Lạc Được Hiệu chỉnh thuộc "Điều Phối Việc Chăm Sóc" ở Chương 4**

### ***Quản lý chăm sóc cơ bản***

Thật khó khi nhận dịch vụ chăm sóc từ nhiều nhà cung cấp khác nhau hay tại các hệ thống y tế khác nhau. Chúng tôi muốn bảo đảm Hội Viên nhận được tất cả các dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế, thuốc theo toa và dịch vụ sức khỏe hành vi. Chúng tôi có thể giúp điều phối và quản lý nhu cầu sức khỏe của quý vị, miễn phí cho quý vị. Sự trợ giúp này được cung cấp ngay cả khi một chương trình khác đòi hỏi các dịch vụ đó.

Có thể khó để tìm cách đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị sau khi quý vị rời khỏi bệnh viện hay nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc tại các hệ thống khác nhau. Sau đây là một số cách [MCP] có thể giúp hội viên:

- Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc lấy các buổi khám theo dõi hoặc lấy thuốc sau khi quý vị xuất viện, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị.

- Nếu quý vị cần được trợ giúp để đến một buổi khám trực tiếp, chúng tôi có thể trợ giúp quý vị được chuyên chở miễn phí.

***Thông tin về Điều Phối Việc Chăm Sóc tại Khu Vực Miền Bắc California***

Nếu quý vị có thắc mắc hay quan ngại về sức khỏe của mình hay sức khỏe của con quý vị, xin gọi 1-833-721-6012 (TTY 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều.

***Thông tin về điều phối việc chăm sóc tại Khu Vực Miền Nam California***

Nếu quý vị có thắc mắc hay quan ngại về sức khỏe của quý vị hay sức khỏe của con quý vị, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-855-839-7613 (TTY 711), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

---

## **Phần Thông Tin Liên Lạc Được Hiệu chỉnh thuộc “Community Supports” ở Chương 4**

***Thông tin về Community Supports tại Khu Vực Miền Bắc California***

Nếu quý vị cần được trợ giúp hay muốn biết chương trình Community Supports nào có thể cung cấp dịch vụ cho quý vị, xin gọi 1-833-721-6012 (TTY 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ 30 sáng đến 1 giờ trưa và 2 giờ chiều đến 5 giờ chiều, để biết thông tin về Community Supports

***Thông tin về Community Supports tại Khu Vực Miền Nam California***

Nếu quý vị cần được trợ giúp hoặc muốn biết chương trình Community Supports nào có thể cung cấp dịch vụ cho quý vị, xin gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-855-839-7613 (TTY 711), 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần.

---

## **Phần mô tả được hiệu chỉnh thuộc "Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi) trong Chương 5 (Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên)**

Hội viên trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe đặc biệt ngay khi các em được ghi danh. Điều này đảm bảo rằng các em nhận



được dịch vụ phòng ngừa, nha khoa, chăm sóc sức khỏe tinh thần phù hợp, bao gồm cả các dịch vụ phát triển và chuyên khoa. Chương này giải thích những dịch vụ này.

### **Dịch vụ nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)**

Hội viên dưới 21 tuổi được đài thọ cho dịch vụ chăm sóc cần thiết. Danh sách dưới đây bao gồm những dịch vụ Cần Thiết Về Mặt Y Tế để điều trị hay chăm sóc cho những dị tật và những chẩn đoán về thể chất hoặc tinh thần. Dịch Vụ Được Đài Thọ bao gồm nhưng không giới hạn đối với:

- Các buổi khám sức khỏe tổng quát cho trẻ em và thanh thiếu niên (những buổi thăm khám quan trọng mà trẻ em cần)
- Chủng ngừa (tiêm chủng)
- Đánh giá và điều trị sức khỏe hành vi
- Đánh giá và điều trị Sức Khỏe Tinh Thần, bao gồm trị liệu tâm lý cho cá nhân, nhóm và gia đình (Dịch Vụ Sức Khỏe Tinh Thần Chuyên Khoa được đài thọ bởi Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe của Quân hay các Nhà Cung Cấp mà hợp tác với Quân)
- Kiểm tra sàng lọc trải nghiệm tuổi thơ bất trắc (Adverse Childhood Experiences, ACE)
- Xét nghiệm, bao gồm kiểm tra sàng lọc ngộ độc chì trong máu
- Giáo dục sức khỏe và phòng ngừa
- Dịch vụ nhãn khoa
- Dịch vụ nha khoa (được đài thọ bởi chương trình Medi-Cal hoặc Chăm Sóc Nha Khoa Có Quản Lý)
- Dịch vụ thính giác (được đài thọ bởi California Children's Services [Whole Child Model hoặc CCS] cho trẻ em hội đủ điều kiện. Chúng tôi sẽ đài thọ các dịch vụ thính giác Cần Thiết Về Mặt Y Tế cho trẻ em mà Whole Child Model hoặc CCS không đài thọ)

Các dịch vụ này được gọi là Kiểm Tra Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT). Dịch vụ EPSDT mà được đề nghị theo các hướng dẫn Bright Futures của các bác sĩ nhi khoa để giúp quý vị hoặc con quý vị luôn khỏe mạnh, được đài thọ miễn phí cho quý vị. Để đọc các hướng dẫn này, xin truy cập

[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) (bằng tiếng Anh).

## Thông Báo Không Phân Biệt Đối Xử

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Kaiser Permanente<sup>1</sup> tuân thủ các luật dân quyền của Tiểu Bang và Liên Bang.

Kaiser Permanente không phân biệt đối xử trái pháp luật, loại trừ hay đối xử khác biệt với người nào đó vì lý do tuổi tác, chủng tộc, nhận dạng nhóm sắc tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, nền tảng văn hóa, tổ tiên, tôn giáo, giới tính, nhận dạng giới tính, cách thể hiện giới tính, khuynh hướng giới tính, tình trạng hôn nhân, tình trạng khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, bệnh trạng, nguồn thanh toán, thông tin di truyền, quyền công dân, ngôn ngữ mẹ đẻ hoặc tình trạng nhập cư.

Kaiser Permanente cung cấp các dịch vụ sau:

- Phương tiện hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp hiệu quả hơn với chúng tôi, chẳng hạn như:
  - ◆ Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ
  - ◆ Thông tin bằng văn bản theo các định dạng khác (chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, âm thanh, định dạng điện tử để truy cập và các định dạng khác)
- Dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:
  - ◆ Thông dịch viên đủ trình độ
  - ◆ Thông tin được trình bày bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (đóng cửa ngày lễ). Cuộc gọi này được miễn cước:

- Medi-Cal: **1-855-839-7613 (TTY 711)**
- Mọi chương trình khác: **1-800-464-4000 (TTY 711)**

Theo yêu cầu, tài liệu này có thể được cung cấp cho quý vị dưới dạng chữ nổi braille, bản in khổ chữ lớn, băng thu âm hay dạng điện tử. Để lấy một bản sao theo một trong những định dạng thay thế này hay định dạng khác, xin gọi đến Trung Tâm Liên Lạc ban Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi và yêu cầu định dạng mà quý vị cần.

### Cách đệ trình phàn nàn với Kaiser Permanente

Quý vị có thể đệ trình phàn nàn về phân biệt đối xử với Kaiser Permanente nếu quý vị tin rằng chúng tôi đã không cung cấp những dịch vụ này hay phân biệt đối xử trái pháp luật theo cách khác. Quý vị có thể đệ trình phàn nàn qua điện thoại, thư tín, trực tiếp hay trực tuyến. Vui lòng tham khảo *Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage)* hay *Chứng Nhận Bảo Hiểm (Certificate of Insurance)* của quý vị để biết thêm chi tiết. Quý vị có thể gọi cho ban Dịch Vụ Hội Viên để biết thêm thông tin về những lựa chọn áp dụng cho quý vị, hay để được trợ giúp đệ trình phàn nàn. Quý vị có thể đệ trình phàn nàn về phân biệt đối xử bằng các cách sau đây:

- **Qua điện thoại:** Hội viên Medi-Cal có thể gọi **1-855-839-7613 (TTY 711)**. Mọi hội viên khác có thể gọi **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Sự trợ giúp được miễn phí, 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần (đóng cửa ngày lễ)

---

<sup>1</sup> Kaiser Permanente bao gồm Kaiser Foundation Health Plan, Inc, Kaiser Foundation Hospitals, The Permanente Medical Group, và Southern California Medical Group

- **Qua thư tín:** Tải xuống một mẫu đơn tại **kp.org** hay gọi ban Dịch Vụ Hội Viên và yêu cầu họ gửi cho quý vị một mẫu đơn mà quý vị có thể gửi lại.
- **Trực tiếp:** Hoàn tất mẫu đơn Than Phiền hay Yêu Cầu Thanh Toán/Yêu Cầu Quyền Lợi tại văn phòng dịch vụ hội viên ở một Cơ Sở Thuộc Chương Trình (truy cập danh mục nhà cung cấp của quý vị tại [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities) để biết địa chỉ)
- **Trực tuyến:** Sử dụng mẫu đơn trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi tại **kp.org**

Quý vị cũng có thể liên hệ trực tiếp với Điều Phối Viên Dân Quyền của Kaiser Permanente theo địa chỉ dưới đây:

**Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator**  
 Member Relations Grievance Operations  
 P.O. Box 939001  
 San Diego CA 92193

**Cách đệ trình phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế California** (*Dành Riêng Cho Người Thu Hưởng Medi-Cal*)

Quý vị cũng có thể đệ trình than phiền về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế California bằng văn bản, qua điện thoại hay qua email:

- **Qua điện thoại:** Gọi đến Văn Phòng Dân Quyền Ban Dịch Vụ Y Tế (Department of Health Care Services, DHCS) theo số **916-440-7370 (TTY 711)**
- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền và hay gửi thư đến:  
 Deputy Director, Office of Civil Rights  
 Department of Health Care Services  
 Office of Civil Rights  
 P.O. Box 997413, MS 0009  
 Sacramento, CA 95899-7413  
 Mẫu đơn than phiền hiện có tại: [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)
- **Trực tuyến:** Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

**Cách đệ trình phàn nàn với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ.**

Quý vị cũng có quyền đệ trình than phiền về phân biệt đối xử với Văn Phòng Dân Quyền của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ. Quý vị có thể đệ trình than phiền bằng văn bản, qua điện thoại hoặc trực tuyến:

- **Qua điện thoại:** Gọi **1-800-368-1019 (TTY 711 hay 1-800-537-7697)**
- **Qua thư tín:** Điền mẫu đơn than phiền và hay gửi thư đến:  
 U.S. Department of Health and Human Services  
 200 Independence Avenue, SW  
 Room 509F, HHH Building  
 Washington, D.C. 20201  
 Mẫu đơn than phiền hiện có tại  
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>
- **Trực tuyến:** Truy cập Công Thông Tin Than Phiền của Văn Phòng Dân Quyền tại:  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.