

Yamhill  
Community Care  
Cẩm Nang Thành Viên  
2026



Cập nhật ngày 1 tháng Một, năm 2026

## Hãy giúp chúng tôi cải thiện cuốn cẩm nang này

OHP muốn lắng nghe ý kiến của quý vị! Chúng tôi muốn đảm bảo quý vị có được thông tin cần thiết. Phản hồi của quý vị có thể giúp YCCO và OHP cải thiện cẩm nang dành cho thành viên.

Hãy tham gia khảo sát cẩm nang! Quét mã QR hoặc truy cập vào [www.surveymonkey.com/r/tellOHP](http://www.surveymonkey.com/r/tellOHP) để trả lời một vài câu hỏi.



**QUÉT MÃ ĐỂ  
KHẢO SÁT**

## Các Cập Nhật của Cẩm Nang

Quý vị có thể tìm thấy cuốn cẩm nang cập nhật mới nhất tại đây

<https://yamhillcco.org/members/member-handbook/>. YCCO có thể gửi cẩm nang cho quý vị qua đường bưu điện. Nếu quý vị cần bản in, cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về cẩm nang, vui lòng gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số điện thoại sau 855-722-8205 (TTY 711).

## Bắt Đầu:

Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bản khảo sát sức khỏe để giúp YCCO biết quý vị cần hỗ trợ những gì. Chúng tôi sẽ hỏi về nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất, hành vi, nha khoa, phát triển và xã hội của quý vị. Đây là liên kết đến mẫu khảo sát

<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>. Để tìm hiểu thêm về bản khảo sát này, hãy xem phần “Khảo Sát Về Sức Khỏe Của Quý Vị” trên trang 30.

Hãy hoàn thành và gửi lại bản khảo sát bằng một trong những cách sau:

- Điện thoại: 833-257-2191
- Fax: 503-607-8336
- Bưu thư: YCCO  
PO Box 5490  
Salem, OR 97304
- Email: [caremanagement@yamhillcco.org](mailto:caremanagement@yamhillcco.org)
- Trang mạng: <https://www.yamhillcco.org>

## Những Lời Khuyên Hữu Ích:

Một số câu hỏi đã được trả lời hoặc quý vị có thể đặt câu hỏi tại đây

<https://www.oregon.gov/oha/HSD/OHP/Pages/Questions.aspx%20> và

<https://yamhillcco.org/members/faq>.

Một số thành viên của YCCO có thể nhận được các lợi ích bổ sung như dịch vụ đưa đón đến cửa hàng tạp hóa hoặc các tài liệu giáo dục, hãy gọi cho YCCO để biết thêm chi tiết.

Hãy xem phần cuối của cẩm nang để biết định nghĩa của những từ có thể hữu ích.

Nếu quý vị đang tìm kiếm:

- Các Phúc Lợi. Vào trang 36

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

- Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Chính. Vào trang 27
  - Những Phê Duyệt và Giới Thiệu Trước. Vào trang 37
  - Các Quyền Lợi và Những Trách Nhiệm. Vào trang 21
  - Các Chuyến Đi Khám Bệnh. Vào trang 70
  - Sự Phối Hợp Chăm Sóc. Vào trang 58
  - Các Thuốc Theo Toa. Vào trang 77
  - Chăm Sóc Khẩn Cấp. Vào trang 80
  - Mất bao lâu để được chăm sóc y tế. Vào trang 62
  - Khiếu Nại, Tố Cáo và Kháng Nghị. Vào trang 103
- Luôn mang theo thẻ thành viên OHP và YCCO bên mình.
    - Lưu ý: Hai loại thẻ này sẽ được gửi riêng biệt và quý vị sẽ nhận được thẻ ID OHP trước khi nhận thẻ ID thành viên YCCO.

Quý vị có thể tìm thấy thẻ ID YCCO của mình trong bộ tài liệu chào mừng. Thẻ ID của quý vị bao gồm các thông tin sau:

- Tên của quý vị
  - Số ID của quý vị
  - Thông Tin Bảo Hiểm của quý vị
  - Tên và Thông Tin của Bác Sĩ Chăm Sóc Chính của Quý Vị
  - Số Điện Thoại Dịch Vụ Khách Hàng
    - Liên lạc với Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng để được Hỗ Trợ Ngôn Ngữ.
- Bác sĩ chăm sóc sức khỏe chính của tôi là \_\_\_\_\_
    - Số của họ là \_\_\_\_\_
  - Nha sĩ chăm sóc chính của tôi là \_\_\_\_\_
    - Số của họ là \_\_\_\_\_
  - Các nhà cung cấp khác mà tôi đang có là \_\_\_\_\_
    - Số của họ là \_\_\_\_\_
  - Dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp của tôi (chuyến xe miễn phí đến cơ sở chăm sóc y tế) là WellRide
    - Số của họ là 844-256-5720

## **Hỗ trợ miễn phí bằng các ngôn ngữ và định dạng khác**

Mọi người đều có quyền được biết về các chương trình và dịch vụ của YCCO. Tất cả các thành viên đều có quyền được biết cách sử dụng các chương trình và các dịch vụ của chúng tôi.

Đối với những người nói hoặc sử dụng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh, người khuyết tật hoặc những người cần hỗ trợ khác, chúng tôi có thể cung cấp sự trợ giúp miễn phí. Ví dụ về các hình thức hỗ trợ miễn phí:

- Các thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu và nói
- Các tài liệu viết bằng các ngôn ngữ khác
- Chữ nổi Braille
- Phụ đề theo thời gian thực (CART)
- In chữ lớn
- Thu âm và các định dạng khác

Quý vị có thể tìm thấy sổ tay hội viên này trên trang mạng của chúng tôi tại: <https://yamhillcco.org/members/member-handbook/>  
 Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc, vui lòng gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số điện thoại 855-722-8205.

### **Quý vị có thể nhận thông tin bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khác.**

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể nhận các tài liệu dành cho thành viên như sổ tay hướng dẫn này hoặc các thông báo của CCO bằng các ngôn ngữ khác, chữ in cỡ lớn, chữ nổi Braille hoặc bất kỳ định dạng nào quý vị muốn. Quý vị sẽ nhận được tài liệu trong vòng 5 ngày kể từ khi yêu cầu. Dịch vụ này hoàn toàn miễn phí. Ví dụ về các tài liệu dành cho thành viên bao gồm:

- Cuốn cẩm nang này
- Danh sách các loại thuốc được bảo hiểm chi trả
- Danh sách các nhà cung cấp
- Các loại thư từ, chẳng hạn như thư khiếu nại, thư từ chối và thư kháng cáo

Việc quý vị sử dụng các quyền lợi, khiếu nại, kháng cáo hoặc tham gia các phiên điều trần sẽ không bị từ chối hoặc hạn chế dựa trên nhu cầu sử dụng ngôn ngữ hoặc định dạng khác của quý vị.

### **YCCO có thể gửi tài liệu cho quý vị qua email.**

Quý vị có thể liên hệ bằng cách Điền Vào biểu mẫu liên hệ an toàn trên trang mạng của chúng tôi tại <https://yamhillcco.org/contact-us/>.

Vui lòng cho chúng tôi biết quý vị muốn nhận tài liệu nào qua email. Quý vị có thể tìm thấy cẩm nang thành viên này trên trang mạng của chúng tôi tại đây: <https://yamhillcco.org/members/member-handbook/>

Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc, vui lòng gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số điện thoại 855-722-8205.

### **Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên.**

Quý vị, người đại diện của quý vị, các thành viên gia đình và những người chăm sóc có thể yêu cầu người phiên dịch y tế được chứng nhận hoặc có trình độ chuyên môn. Quý vị cũng có thể yêu cầu phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu, bản dịch văn bản hoặc các phương tiện và dịch vụ hỗ trợ khác. Các dịch vụ này hoàn toàn miễn phí.

Hãy thông báo cho YCCO và văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ nếu quý vị cần người phiên dịch. Hãy cho họ biết quý vị cần ngôn ngữ hoặc định dạng nào. Quý vị cũng có thể yêu cầu YCCO cung cấp thẻ "Tôi nói tiếng..." để sử dụng trong các cuộc hẹn.

Nếu cần trợ giúp, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 855-722-8205 hoặc gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của OHP theo số điện thoại được cung cấp 800-273-0557 (TTY 711).

Nếu quý vị không nhận được sự trợ giúp cần thiết từ YCCO, quý vị có thể khiếu nại hoặc gọi đến Đường Dây Nóng về Quyền Công Dân của Cơ Quan Y Tế Oregon theo số 844-882-7889, TTY 711 hoặc gửi email: [oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov](mailto:oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov).

## Tiếng Anh

You can get this handbook in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 855-722-8205 or TTY 711. We accept relay calls.

-

You can get help from a certified and qualified health care interpreter.

## Tiếng Tây Ban Nha

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de atención al cliente 855-722-8205 o TTY 711.

Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

Usted puede obtener ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

## Tiếng Nga

Вы можете получить это документ на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 855-722-8205 или TTY 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

## Tiếng Việt

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên hỗ

trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 855-722-8205 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.

-

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ một thông dịch viên có chứng nhận và đủ tiêu chuẩn chuyên về chăm sóc sức khỏe.

### Tiếng Ả Rập

يمكنكم الحصول على هذا وثيقة بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. اتصلو على 855-722-8205 أو المبرقة الكاتبة 711. نستقبل المكالمات المحولة.

-

يمكنكم الحصول على المساعدة من مترجم معتمد ومؤهل في مجال الرعاية الصحية.

### Tiếng Somali

Waxaad heli kartaa warqadan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille ama qaabka aad doorbidayso. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan. Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 855-722-8205 ama TTY 711. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

-

Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh isla markaana la aqoonsan yahay.

### Tiếng Trung Giản Thể

您可获取本文件的其他语言版、大字版、盲文版或您偏好的格式版本。您还可要求提供口译员服务。本帮助免费。致电 855-722-8205 或 TTY 711。我们会接听所有的转接来电。

-

您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

### **Tiếng Trung Truyền Thông**

您可獲得本信息函的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 855-722-8205 或聽障專線 711。我們接受所有傳譯電話。

-

您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

### **Tiếng Hàn**

이문서은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 855-722-8205 또는 TTY 711 에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다.

-

공인 및 자격을 갖춘 의료서비스 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.

### **Tiếng Chuukese**

En mi tongeni angei ei taropwe non pwan ew fosun fenu, mese watte mak, Braille ika pwan ew format ke mwochen. En mi tongeni pwan tingor emon chon chiaku Ei aninis ese fokkun pwan kamo. Kokori 855-722-8205 ika TTY 711. Kich mi etiwa ekkewe keken relay.

-

En mi tongeni kopwe angei aninis seni emon mi certified ika qualified ren chon chiaku ren health care.

### **Tiếng Ukraine**

Ви можете отримати цей довідник іншими мовами, крупним шрифтом, шрифтом Брайля або у форматі, якому ви надаєте

перевагу. Ви також можете попросити надати послуги перекладача. Ця допомога є безкоштовною. Дзвоніть по номеру телефону 855-722-8205 або телетайпу 711. Ми приймаємо всі дзвінки, які на нас переводять.

-

Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.

### **Tiếng Farsi**

می‌توانید این نامه را به زبان‌های دیگر، درشت‌خط، بریل یا قالب ترجیحی دیگری دریافت کنید. 855-722-8205 یا TTY 711 را می‌پذیریم. تماس بگیرید. تماس‌های رله را می‌پذیریم.

-

می‌توانید از یک مترجم شفاهی دارای گواهی و باکفایت در زمینه بهداشت و

### **Tiếng Romany**

Puteti obține această broșură în alte limbi, cu font mărit, în Braille sau într-un format preferat. De asemenea, puteți solicita un interpret. Aceste servicii de asistență sunt gratuite. Sunați la 855-722-8205 sau TTY 711. Acceptăm apeluri adaptate persoanelor surdomute.

-

Puteti obține ajutor din partea unui interpret de îngrijire medicală certificat sau calificat.

### **Tiếng Dari**

شما می‌توانید این راهنما را به زبان‌های دیگر، با چاپ بزرگ، بریل یا فارمت دلخواه خود دریافت کنید. همچنین می‌توانید درخواست مترجم کنید. این کمک رایگان است. تماس بگیرید به 855-722-8205 یا TTY 711. ما تماس‌های رله را می‌پذیریم.

-

شما می‌توانید از مترجم تائیده شده یا واجد شرایط صحی کمک بگیرید.

**Tiếng Khmer/Cam Bốt**

អ្នកអាចទទួលបានកូនសៀវភៅនេះជាភាសាផ្សេងទៀត ជាអក្សរធំៗ ជាអក្សរសំរាប់មនុស្សពិការភ្នែក ឬជាទម្រង់ផ្សេងទៀត ដែលអ្នកចង់បាន ។ អ្នកក៏អាចស្នើសុំអ្នកបកប្រែផងដែរ។ ជំនួយនេះគឺឥតគិតថ្លៃទេ។ ហៅ ទូរសព្ទទៅលេខ 855-722-8205 ឬ TTY 711។ យើងទទួលយកការហៅបញ្ជូនបន្តទាំងអស់។

-  
អ្នកអាចទទួលបានអ្នកបកប្រែភាសាដែលមានសញ្ញាប័ត្រ ឬមានលក្ខណៈសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់។

**Tiếng Amharic**

ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልቅ ህትመት፣ በብሬይል ወይም እርሶ በሚመርጡት መልኩ ማግኘት ይችላሉ። በተጨማሪም አስተርጓሚ መጠየቅም ይችላሉ። ይህ ድጋፍ የሚሰጠው በነጻ ነው። ወደ 855-722-8205 ወይም TTY 711 ይደውሉ። የሪፎይ ጥሪዎችን እንቀበላለን።

-  
ፍቃድ ካለው እና ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ ድጋፍ ማግኘት ይችላሉ።

**Chính sách không phân biệt đối xử của chúng tôi**

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. YCCO và các nhà cung cấp dịch vụ phải tuân thủ luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Chúng tôi không thể đối xử bất công với bất kỳ ai (thành viên hoặc thành viên tiềm năng) trong bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào của chúng tôi vì lý do liên quan đến ngoại hình của người đó:

- Tuổi
- Khuyết tật
- Quốc tịch, ngôn ngữ chính và trình độ thông thạo tiếng Anh
- Chủng tộc
- Ngôn ngữ
- Sắc tộc
- Giới tính, đặc điểm giới tính, xu hướng tình dục, bản dạng giới tính và định kiến giới tính
- Mang thai và các tình trạng liên quan
- Tình trạng sức khỏe hoặc nhu cầu sử dụng các dịch vụ

Nếu quý vị cảm thấy mình bị đối xử bất công vì bất kỳ lý do nào nêu trên, quý vị có thể khiếu nại. Việc này còn được gọi là nộp đơn khiếu nại.

Quý vị có thể gửi (hoặc nộp) đơn khiếu nại đến YCCO bằng bất kỳ cách nào sau đây:

- Điện thoại: Hãy gọi cho bộ phận của chúng tôi 1557 Điều Phối Viên tại 833-257-2192 (TTY 711)
- Fax: 503-765-9675
- Bưu thư: YCCO  
PO Box 5490  
Salem, OR 97304
- Email: [complaints@yamhillcco.org](mailto:complaints@yamhillcco.org)
- Trang mạng: <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>

Quý vị có thể đọc quy trình giải quyết khiếu nại của chúng tôi tại đây  
<https://yamhillcco.org/contact-us/>

Nếu quý vị bị khuyết tật, YCCO cung cấp các loại hỗ trợ miễn phí sau đây:

- Các thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ chuyên môn
- Thông tin được cung cấp bằng chữ in cỡ lớn, âm thanh hoặc các định dạng khác
- Các điều chỉnh hợp lý khác

Nếu quý vị cần hỗ trợ về ngôn ngữ, YCCO cung cấp các loại hình hỗ trợ miễn phí sau:

- Các thông dịch viên có trình độ chuyên môn
- Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Cần trợ giúp khiếu nại? Cần hỗ trợ ngôn ngữ hoặc điều chỉnh hợp lý? Hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 để được trợ giúp hoặc quý vị có thể yêu cầu cung cấp tên và số điện thoại của chuyên viên hỗ trợ sức khỏe đồng đẳng hoặc người hướng dẫn sức khỏe cá nhân. Quý vị cũng có quyền khiếu nại với bất kỳ tổ chức nào trong số này:

#### **Cơ Quan Y Tế Oregon (OHA) về các Quyền Công Dân**

- Điện thoại: 844-882-7889, TTY 711
- Trang mạng: [www.oregon.gov/OHA/EI](http://www.oregon.gov/OHA/EI)
- Email: [OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov](mailto:OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov)
- Bưu thư: Office of Equity and Inclusion Division  
421 SW Oak St., Suite 750  
Portland, OR 97204

#### **Sở Lao Động và Công Nghiệp, Phòng Nhân Quyền**

- Điện thoại: 971-673-0764
- Trang mạng: <https://www.oregon.gov/boli/civil-rights>
- Email: [BOLI\\_help@boli.oregon.gov](mailto:BOLI_help@boli.oregon.gov)
- Bưu thư: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division  
800 NE Oregon St., Suite 1045  
Portland, OR 97232

## Văn Phòng Quyền Dân Sự (OCR) thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

- Trang mạng: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- Điện thoại: 800-368-1019, TDD: 800-537-7697
- Email: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)
- Bưu thư: Office for Civil Rights  
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.  
Washington, DC 20201

## Chúng tôi giữ tư mật thông tin của quý vị

Chúng tôi chỉ chia sẻ hồ sơ của quý vị với những người cần xem chúng. Điều này có thể là vì mục đích điều trị hoặc thanh toán. Quý vị có thể giới hạn người được xem hồ sơ của mình. Hãy thông báo cho chúng tôi bằng văn bản nếu quý vị không muốn ai đó xem hồ sơ của mình hoặc nếu quý vị muốn chúng tôi chia sẻ hồ sơ của quý vị với ai đó. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp danh sách những người mà chúng tôi đã chia sẻ hồ sơ của quý vị.

Nếu quý vị muốn chúng tôi chia sẻ hồ sơ và thông tin của quý vị với người khác, vui lòng điền vào mẫu Đơn Ủy Quyền Sử Dụng và Tiết Lộ Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ của YCCO, mẫu này có trên trang mạng của chúng tôi tại đây <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>. Nếu quý vị muốn nhận bản sao mẫu đơn, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng và yêu cầu họ gửi mẫu đơn cho quý vị. Gửi mẫu đơn đã điền đầy đủ cho chúng tôi bằng một trong những cách sau:

- Fax: 503-765-9675
- Bưu thư: YCCO  
PO Box 5490  
Salem, OR 97304
- Email: [info@yamhillcco.org](mailto:info@yamhillcco.org)

Nếu quý vị muốn từ chối yêu cầu chia sẻ hồ sơ hoặc thông tin của mình, hoặc muốn ngăn chặn người khác xem hồ sơ của quý vị, vui lòng gửi thư cho chúng tôi. Hãy đảm bảo bao gồm đầy đủ họ tên, ngày sinh và số ID OHP của quý vị. Quý vị có thể gửi thư cho chúng tôi bằng một trong những cách sau:

- Fax: 503-765-9675
- Bưu thư: YCCO  
PO Box 5490  
Salem, OR 97304
- Email: [info@yamhillcco.org](mailto:info@yamhillcco.org)

Đạo luật có tên là Đạo Luật Bảo Hiểm Khả Năng Chuyển Đổi và Trách nhiệm Giải Trình Y Tế (HIPAA) bảo vệ hồ sơ y tế của quý vị và giữ bí mật thông tin đó. Điều này cũng được gọi là bảo mật thông tin. Chúng tôi có một văn bản gọi là Thông Báo về Thực Tiễn Bảo Mật giải thích cách chúng tôi sử dụng thông tin cá nhân của các thành viên. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị nếu quý vị yêu cầu. Chỉ cần gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng và yêu cầu Thông Báo về Thực Tiễn Bảo Mật của chúng tôi. Quý vị cũng có thể xem văn bản đó tại <https://yamhillcco.org/privacy-policy/>.

## Hồ Sơ Sức Khỏe

Hồ sơ sức khỏe chứa thông tin về tình trạng sức khỏe của quý vị và các dịch vụ y tế quý vị đã sử dụng. Nó cũng hiển thị các giấy giới thiệu khám chữa bệnh đã được lập cho quý vị.

### Quý vị có thể làm gì với các hồ sơ sức khỏe?

- Yêu cầu gửi hồ sơ bệnh án của quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ y tế khác.
- Yêu cầu sửa chữa hoặc điều chỉnh hồ sơ của quý vị.
- Nhận một bản sao hồ sơ của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - Hồ sơ y tế từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
  - Hồ sơ nha khoa từ nha sĩ của quý vị.
  - Các hồ sơ từ YCCO

Quý vị có thể bị tính một khoản phí hợp lý cho bản sao của các hồ sơ được yêu cầu.

### Có thể sẽ có những trường hợp pháp luật hạn chế quyền tiếp cận của quý vị.

Các ghi chú và hồ sơ trị liệu tâm lý được chuẩn bị cho các vụ án tòa án không thể được chia sẻ.

Các nhà cung cấp dịch vụ cũng có thể không chia sẻ hồ sơ khi, theo đánh giá chuyên môn của họ, việc chia sẻ hồ sơ có thể gây tổn hại đáng kể cho quý vị hoặc người khác.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ y tế từ chối cung cấp cho quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị bản sao hồ sơ y tế, nhà cung cấp đó phải gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản. Thông báo phải giải thích lý do từ chối yêu cầu và giải thích quyền của quý vị được yêu cầu một nhà cung cấp dịch vụ khác xem xét lại quyết định từ chối đó. Thông báo cũng sẽ cho quý vị biết cách khiếu nại với nhà cung cấp dịch vụ hoặc Bộ Trưởng Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh.

# Mục Lục

Hãy giúp chúng tôi cải thiện cuốn cẩm nang này .....	2
2	
Các Cập Nhật của Cẩm Nang .....	2
Bắt Đầu:.....	2
Những Lời Khuyên Hữu Ích:.....	2
Hỗ trợ miễn phí bằng các ngôn ngữ và định dạng khác.....	3
<i>Quý vị có thể nhận thông tin bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khác.....</i>	<i>4</i>
<i>Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên.....</i>	<i>5</i>
Chính sách không phân biệt đối xử của chúng tôi.....	10
Chúng tôi giữ tư mật thông tin của quý vị.....	12
Hồ Sơ Sức Khỏe .....	13
Chào mừng đến với YCCO! .....	17
<i>Cách OHP và YCCO hợp tác với nhau .....</i>	<i>17</i>
Liên lạc với chúng tôi.....	19
<i>Những số điện thoại quan trọng.....</i>	<i>20</i>
<i>Liên lạc với Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Oregon (OHP).....</i>	<i>21</i>
Các Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Quý Vị.....	22 <u>1</u>
<i>Các quyền của quý vị là thành viên OHP.....</i>	<i>22</i>
<i>Các trách nhiệm của quý vị là thành viên của OHP .....</i>	<i>24</i>
Các Thành Viên người Mỹ Bản Địa và người Bản Địa Alaska .....	27 <u>6</u>
Các thành viên mới cần sử dụng dịch vụ ngay lập tức.....	27 <u>6</u>
Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (Primary care providers (PCP)) .....	28 <u>7</u>
<i>Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Trong Mạng Lưới .....</i>	<i>29</i>
<i>Danh Mục Các Nhà Cung Cấp.....</i>	<i>30</i>
<i>Đặt lịch hẹn.....</i>	<i>30</i>
<i>Bỏ lỡ cuộc hẹn.....</i>	<i>31</i>
<i>Thay đổi PCP của quý vị.....</i>	<i>31</i>
<i>Những thay đổi đối với các nhà cung cấp dịch vụ của YCCO .....</i>	<i>31</i>
Ý kiến thứ hai .....	30
Khảo sát về sức khỏe của quý vị.....	30
Các thành viên đang mang thai .....	33 <u>2</u>
Nhận hỗ trợ sắp xếp chăm sóc của quý vị với dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc .....	34 <u>3</u>
<i>Các thành viên với Medicare.....</i>	<i>36</i>
<i>Hệ Thống Chăm Sóc dành cho thanh thiếu niên có nhu cầu phức tạp.....</i>	<i>36</i>
Các phúc lợi của quý vị .....	37 <u>6</u>

<i>Cách thức tiểu bang Oregon quyết định những dịch vụ nào sẽ được bảo hiểm y tế OHP chi trả</i> .....	37
<i>Tiếp Cận Trực Tiếp</i> .....	37
<i>Không cần sự giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước</i> .....	37
<i>Xin phê duyệt trước (đôi khi được gọi là “ủy quyền trước”)</i> .....	38
<i>Không cần phải xin phê duyệt trước cho các dịch vụ này</i> .....	39
<i>Giới thiệu từ các nhà cung cấp dịch vụ và tự giới thiệu</i> .....	39
<i>Các dịch vụ cần có giấy giới thiệu</i> .....	40
<i>Các dịch vụ quý vị có thể tự giới thiệu</i> .....	40
<i>Các biểu tượng chú thích biểu đồ phúc lợi</i> .....	41
<i>Các phúc lợi về sức khỏe thể chất</i> .....	41
<i>Các phúc lợi chăm sóc sức khỏe tâm thần</i> .....	50
<i>Các phúc lợi về nha khoa</i> .....	53
<i>Các cựu chiến binh và thành viên Chương Trình Nha Khoa Theo Hiệp Định Liên Kết Tự Do (COFA)</i> .....	57
<i>OHP Bridge dành cho những người lớn có thu nhập cao hơn</i> .....	57
<i>Nhu Cầu Xã Hội Liên Quan Đến Sức Khỏe</i> .....	58
<i>Các dịch vụ mà OHP chi trả</i> .....	59
<i>Những Phản Đối Về Mặt Đạo Đức Hoặc Tôn Giáo YCCO không giới hạn dịch vụ dựa trên các phản đối về mặt đạo đức hoặc tôn giáo. Tuy nhiên, có thể có một số nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của chúng tôi có thể có những phản đối về mặt đạo đức hoặc tôn giáo. Vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số 855-722-8205 nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về vấn đề này. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ phù hợp.</i> .....	60
<b>Tiếp Cận với Dịch Vụ Chăm Sóc mà Quý Vị Cần</b> .....	<b>609</b>
<i>Thời gian cần thiết để nhận được sự chăm sóc là bao lâu</i> .....	63
<b>Các quyền lợi chăm sóc sức khỏe toàn diện và phòng ngừa bệnh tật dành cho các thành viên dưới 21 tuổi</b> .....	<b>643</b>
<i>EPSDT bao gồm:</i> .....	65
<i>Hỗ trợ tiếp cận các dịch vụ EPSDT</i> .....	66
<i>Sàng Lọc</i> .....	66
<i>Giới thiệu, chẩn đoán và điều trị theo chương trình EPSDT</i> .....	67
<b>Người Trẻ Tuổi Có Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt</b> .....	<b>687</b>
<b>Các Nhân Viên Y Tế Truyền Thống (THW)</b> .....	<b>687</b>
<i>Thông Tin Liên Lạc của THW Kết Nối:</i> .....	69
<b>Các dịch vụ bổ sung</b> .....	<b>698</b>
<i>Các Dịch Vụ Linh Hoạt</i> .....	69
<b>Di chuyển miễn phí để được chăm sóc y tế</b> .....	<b>70</b>
<i>Lên lịch đặt xe</i> .....	72
<i>Những điều cần biết khi quý vị gọi</i> .....	72
<i>Đón và đưa</i> .....	73
<i>Quý vị có những quyền và trách nhiệm với tư cách là người đi xe:</i> .....	73
<i>Hủy hoặc thay đổi chuyến đi</i> .....	74
<i>Khi quý vị không xuất hiện</i> .....	74
<i>Hướng Dẫn cho Hành Khách</i> .....	75

Nhận dịch vụ chăm sóc qua video hoặc điện thoại.....	754
<i>Cách tìm nhà cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh từ xa</i> .....	76
<i>Khi nào nên sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh từ xa</i> .....	76
<i>Các cuộc thăm khám từ xa được bảo mật</i> .....	77
<i>Quý vị có quyền:</i> .....	77
Các thuốc theo đơn .....	787
<i>Các đơn thuốc được bảo hiểm chi trả</i> .....	78
<i>Yêu cầu YCCO chi trả chi phí các thuốc theo đơn</i> .....	78
<i>Nhà thuốc đặt hàng qua bưu thư</i> .....	79
<i>OHP chi trả chi phí các thuốc điều trị sức khỏe tâm thần</i> .....	79
<i>Bảo hiểm thuốc theo toa dành cho các thành viên có bảo hiểm Medicare</i> .....	79
<i>Lấy các đơn thuốc trước chuyến đi</i> .....	80
Bệnh viện.....	809
Chăm sóc khẩn cấp.....	80
<i>Chăm sóc y tế về thể chất khẩn cấp</i> .....	81
<i>Các trung tâm chăm sóc khẩn cấp và phòng khám không cần đặt hẹn trước trong khu vực YCCO:</i> .....	82
<i>Chăm sóc nha khoa khẩn cấp</i> .....	83
Chăm sóc cấp cứu .....	832
<i>Trường hợp khẩn cấp về thể chất</i> .....	83
<i>Cấp cứu nha khoa</i> .....	84
<i>Khủng hoảng sức khỏe hành vi và các trường hợp khẩn cấp</i> .....	84
<i>Phòng ngừa tự tử</i> .....	85
<i>Chăm sóc theo dõi sau trường hợp cấp cứu</i> .....	86
Chăm sóc xa nhà.....	876
<i>Kế hoạch chăm sóc y tế ngoài tiểu bang</i> .....	87
<i>Chăm sóc y tế khẩn cấp ở xa nhà</i> .....	87
Các hóa đơn dịch vụ.....	887
<i>Các thành viên của OHP không phải trả tiền cho các dịch vụ được bảo hiểm</i> .....	88
<i>Nếu nhà cung cấp dịch vụ gửi hóa đơn cho quý vị, đừng thanh toán hóa đơn đó.</i> .....	88
<i>Có thể sẽ có một số dịch vụ mà quý vị phải trả phí</i> .....	89
<i>Quý vị có thể được yêu cầu ký vào mẫu Thỏa Thuận Thanh Toán</i> .....	90
<i>Hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc y tế khẩn cấp khi ở xa nhà hoặc ngoài tiểu bang.</i> .....	91
<i>Những lời khuyên quan trọng về việc thanh toán các dịch vụ và hóa đơn</i> .....	92
Các thành viên có bảo hiểm OHP và Medicare .....	921
Thay đổi các CCO và mô hình chăm sóc .....	932
<i>Quý vị có quyền thay đổi CCO hoặc rời khỏi CCO hiện tại</i> .....	93
<i>Cách thay đổi hoặc rời khỏi vị trí CCO của quý vị</i> .....	95
<i>YCCO có thể yêu cầu quý vị rời đi vì một số lý do</i> .....	96
Việc chăm sóc trong khi quý vị thay đổi hoặc rời khỏi CCO .....	976
<i>Khi quý vị cần được chăm sóc tương tự ngay cả khi thay đổi gói bảo hiểm</i> .....	97
Những Quyết Định Liên Quan Đến Cuối Đời.....	998

<i>Tiền Chỉ Định về Chăm Sóc Sức Khỏe</i> .....	99
<i>Sự khác biệt giữa POLST và tiền chỉ định y tế là gì?</i> .....	101
<i>Tuyên Bố về Điều Trị Sức Khỏe Tâm Thần</i> .....	101
Báo Cáo về Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng .....	102 <u>1</u>
<i>Cách để báo cáo về gian lận, lãng phí và lạm dụng</i> .....	103
Khiếu Nại, Tố Cáo, Kháng Cáo và Các Phiên Điều Trần Công Bằng .....	104 <u>3</u>
<i>Quý vị có thể gửi khiếu nại</i> .....	104
<i>Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định mà chúng tôi đã đưa ra. Việc này được gọi là kháng cáo</i> .....	106
<i>Tìm hiểu thêm về các bước để yêu cầu kháng cáo hoặc phiên điều trần</i> .....	107
<i>Các câu hỏi và câu trả lời về kháng cáo và các phiên điều trần</i> .....	110
Những Từ Cần Biết .....	111

## Chào mừng đến với YCCO!

Chúng tôi rất vui mừng khi quý vị là thành viên của YCCO. YCCO rất hân hạnh được hỗ trợ sức khỏe của quý vị. Chúng tôi muốn cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể. Chúng tôi hợp tác với các tổ chức khác để giúp quản lý một số phần trong quyền lợi của quý vị, ví dụ như nha khoa và vận chuyển. Để xem danh sách đầy đủ các tổ chức và mô tả về các dịch vụ mà họ cung cấp, vui lòng xem trang 20.

Điều quan trọng là quý vị cần biết cách sử dụng gói bảo hiểm của mình. Cuốn cẩm nang này sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về công ty chúng tôi, cách thức tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và cách tận dụng tối đa các quyền lợi bảo hiểm của quý vị.

Tầm Nhìn của Chúng Tôi:

*“Một cộng đồng lành mạnh thống nhất, đề cao sức khỏe thể chất, tinh thần, cảm xúc, tâm linh và xã hội.”*

Sứ Mệnh của Chúng Tôi:

*“Cùng nhau hợp tác để cải thiện chất lượng cuộc sống và sức khỏe của các thành viên Yamhill Community Care bằng cách phối hợp cung cấp dịch vụ chăm sóc hiệu quả.”*

## Cách OHP và YCCO hợp tác với nhau

Oregon Health Plan (OHP) là chương trình bảo hiểm y tế miễn phí dành cho người dân Oregon. OHP là chương trình Medicaid của tiểu bang Oregon. Chương trình này bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa, xã hội, phát triển và sức khỏe tâm thần (điều trị sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện). OHP cũng hỗ trợ chi phí thuốc men và phương tiện đi lại đến các cơ sở chăm sóc sức khỏe.

OHP có các chương trình bảo hiểm y tế địa phương giúp quý vị sử dụng các quyền lợi của mình. Các chương trình này được gọi là các tổ chức chăm sóc phối hợp (CCO). YCCO là một CCO. YCCO phục vụ quận Yamhill và một phần của các quận Polk và Washington.

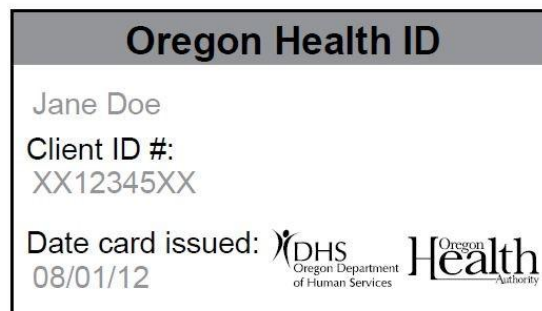
Chúng tôi hợp tác với các tổ chức khác để giúp quản lý một số quyền lợi của quý vị, chẳng hạn như dịch vụ nha khoa và dịch vụ đưa đón đến các cơ sở chăm sóc sức khỏe. Để xem danh sách đầy đủ các tổ chức và dịch vụ này, vui lòng xem phần “Liên lạc với chúng tôi”.

Các tổ chức chăm sóc phối hợp (CCO) tổ chức và chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi thanh toán cho các bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ theo nhiều cách khác nhau để cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được. Điều này giúp đảm bảo các nhà cung cấp dịch vụ tập trung vào việc cải thiện sức khỏe tổng thể của quý vị. Quý vị có quyền hỏi về cách chúng tôi thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ. Việc thanh toán hoặc các khoản khuyến khích dành cho nhà cung cấp dịch vụ sẽ không làm thay đổi dịch vụ chăm sóc hoặc cách quý vị nhận được các quyền lợi. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205. Khi quý vị yêu cầu thông tin này, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị trong vòng 5 ngày hành chính.

Tất cả các chương trình CCO đều cung cấp các quyền lợi OHP giống nhau. Một số chương trình còn cung cấp thêm các dịch vụ bổ sung như đồ dùng cho trẻ sơ sinh và thẻ thành viên phòng tập thể dục. Tìm hiểu thêm về các quyền lợi của YCCO trong các phần “Quyền lợi của quý vị” và “Các dịch vụ bổ sung”.

Khi đăng ký tham gia chương trình OHP, quý vị sẽ nhận được thẻ ID Sức Khỏe Oregon. Thẻ này sẽ được gửi qua đường bưu điện cùng với thư xác nhận bảo hiểm của quý vị. Mỗi thành viên trong gia đình tham gia chương trình OHP đều nhận được một thẻ ID.

**Thẻ ID Sức Khỏe Oregon của quý vị sẽ trông như thế này:**



Khi đăng ký tham gia chương trình CCO, quý vị sẽ nhận được thẻ ID CCO. Thẻ này rất quan trọng. Nó chứng minh quý vị là thành viên của YCCO và liệt kê các thông tin khác như số điện thoại quan trọng. Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị cũng sẽ được ghi trên thẻ ID.

Thẻ ID của YCCO của quý vị sẽ trông như thế này:

**Trước**

**Yamhill Community Care** | [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)  
 Customer Service 855-722-8205 (TTY:711)  
 Language Help 855-722-8205  
 OHP Member ID: XXXXXXXX Plan: CCOA  
 Member: John R Smith  
 Primary Care Provider:  
 XXXXXXXX  
 999-999-9999  
**In an emergency call 911**

**Sau**

**WellRide** for rides: 844-256-5720  
**Capitol Dental Care** for dental needs:  
 800-525-6800  
**Behavioral Health** for mental and substance use  
 needs: 855-722-8205  
**Behavioral Health Emergency: 988 (TTY:711)**  
**Pharmacy:** (Benefits Provided by PPP)  
 877-216-3644  
 RxBIN: 600428 PCN: 07870000

Hãy nhớ xuất trình thẻ ID của YCCO mỗi khi quý vị đến khám bệnh hoặc đến hiệu thuốc.

Thư xác nhận bảo hiểm và thẻ ID YCCO của quý vị sẽ cho biết quý vị đang tham gia chương trình CCO nào. Chúng cũng sẽ cho biết mức độ chăm sóc mà chương trình YCCO của quý vị chi trả. Hãy sử dụng thẻ ID của quý vị và bảng dưới đây để xem loại dịch vụ chăm sóc nào được bảo hiểm chi trả.

Loại bảo hiểm	Sức khỏe thể chất	Sức khỏe răng miệng	Sức khỏe hành vi
<b>CCO-A</b>	YCCO	YCCO	YCCO
<b>CCO-B</b>	YCCO	OHP	YCCO
<b>CCO-E</b>	OHP	OHP	YCCO
<b>CCO-F*</b>	Không bảo hiểm	YCCO	Không bảo hiểm
<b>CCO-G</b>	OHP	YCCO	YCCO
<b>Open Card**</b>	OHP	OHP	OHP

\*CCO-F chỉ bao gồm chăm sóc sức khỏe răng miệng, trừ khi quý vị có thẻ CCO-F cộng với thẻ Open Card dành cho chăm sóc sức khỏe thể chất và tâm thần.

\*\*Open card còn được gọi là thanh toán theo dịch vụ.

Tìm hiểu thêm về cách sắp xếp việc chăm sóc sức khỏe của quý vị trong phần "Điều Phối Chăm Sóc" hoặc xem các loại quyền lợi được bảo hiểm trong phần "Quyền Lợi của Quý Vị".

## Liên lạc với chúng tôi

Văn phòng YCCO mở cửa từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.

Chúng tôi đóng cửa vào Ngày Đầu Năm Mới (01/01/2025), Ngày Martin Luther King Jr. (20/01/2025), Ngày Tổng Thống (17/02/2025), Ngày Tưởng Niệm (27/05/2025), Ngày Quốc Khánh (04/07/2025), Ngày Lao Động (01/09/2025), Lễ Tạ Ơn (27/11/2025), Thứ Sáu sau Lễ Tạ Ơn (28/11/2024) và Giáng Sinh (25/12/2025).

Nếu văn phòng của YCCO phải đóng cửa khẩn cấp, chúng tôi sẽ cập nhật tin nhắn thoại và trang mạng để thông báo cho quý vị biết cần làm gì và cách liên lạc với chúng tôi.

Địa điểm văn phòng của chúng tôi là:

YCCO  
807 NE Third Street  
McMinnville, OR 97128

Gọi điện miễn phí: 855-722-8205, TTY 711, để được hỗ trợ về ngôn ngữ, vui lòng gọi điện 855-722-8205.

Fax: 503-857-0767

Trang mạng: <https://www.yamhillcco.org>

Địa chỉ bưu thư:

YCCO  
PO Box 5490  
Salem, OR 97304

## Những số điện thoại quan trọng

- Các quyền lợi và dịch vụ chăm sóc y tế  
Gọi cho Chăm Sóc Khách Hàng của YCCO: 855-722-8205. Người sử dụng TTY, xin gọi 711.  
Các giờ: Từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.  
Tìm hiểu thêm trong phần các lợi ích về "Sức Khỏe Thể Chất".
- Các phúc lợi về dược phẩm  
Dịch Vụ Khách Hàng Nhà Thuốc: 877-216-3644. Người sử dụng TTY, gọi 711.  
Các giờ: Từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.  
Tìm hiểu thêm trong phần "Thuốc Theo Toa".
- Các quyền lợi và dịch vụ điều trị về sức khỏe tâm thần, nghiện ma túy, rượu hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện.  
Chăm Sóc Khách Hàng: 855-722-8205. Người sử dụng TTY, xin gọi 711.  
Các giờ: Từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.  
Tìm hiểu thêm trong phần thông tin về các phúc lợi "Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần".
- Các phúc lợi và dịch vụ chăm sóc răng miệng  
Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng của Capitol Dental Care tại 800-525-6800. Người sử dụng TTY, xin gọi 711  
Các giờ: Từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.  
Tìm hiểu thêm trong phần các phúc lợi về "Nha Khoa".
- Các phúc lợi và dịch vụ chăm sóc thị lực  
Chăm Sóc Khách Hàng: 855-722-8205. Người sử dụng TTY, xin gọi 711.  
Các giờ: Từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.

- Được đưa đón miễn phí đến các cơ sở chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa hoặc sức khỏe tâm thần.  
Quý vị có thể được đưa đón miễn phí đến các cơ sở chăm sóc sức khỏe thể chất, chăm sóc răng miệng và chăm sóc sức khỏe tâm thần. Gọi cho WellRide 844-256-5720 để đặt xe đưa rước.  
Người sử dụng TTY, xin gọi 711.  
Các giờ: Từ thứ Hai đến thứ Sáu, 7:30 giờ sáng đến 6:00 giờ chiều. Trung tâm chăm sóc khách hàng của WellRide đóng cửa vào các ngày Tết Dương Lịch, Ngày Tưởng Niệm, Ngày Quốc Khánh 4 tháng 7, Ngày Lao Động, Lễ Tạ Ơn và Lễ Giáng Sinh.  
Tìm hiểu thêm trong phần "Các Chuyến Đi Đến Cơ Sở Chăm Sóc Sức Khỏe".
- Hỗ trợ miễn phí bằng các ngôn ngữ và các định dạng khác  
Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp từ các thông dịch viên, các bản dịch văn bản và thông tin dưới các định dạng khác. Gọi số 855-722-8205. Người sử dụng TTY, xin gọi 711. Vui lòng cho YCCO biết quý vị cần hỗ trợ ngôn ngữ nào.  
Các giờ: Từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Chúng tôi đóng cửa vào Ngày Đầu Năm Mới (01/01/2025), Ngày Martin Luther King Jr. (20/01/2025), Ngày Tổng Thống (17/02/2025), Ngày Tưởng Niệm (27/05/2025), Ngày Quốc Khánh (04/07/2025), Ngày Lao Động (01/09/2025), Lễ Tạ Ơn (27/11/2025), Thứ Sáu sau Lễ Tạ Ơn (28/11/2024) và Giáng Sinh (25/12/2025)  
Tìm hiểu thêm trong phần "Hỗ trợ miễn phí bằng các ngôn ngữ và định dạng khác".

## Liên lạc với Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Oregon (OHP)

Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của OHP có thể giúp đỡ:

- Thay đổi địa chỉ, số điện thoại, tình trạng hộ gia đình hoặc các thông tin khác liên quan đến hồ sơ
- Thay thế thẻ ID Oregon Health bị mất
- Nhận trợ giúp về việc nộp đơn hoặc gia hạn các phúc lợi
- Nhận sự hỗ trợ từ các đối tác cộng đồng tại địa phương.

Cách liên lạc với bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của OHP.

- Gọi: 800-699-9075 số miễn phí (TTY 711)
- Trang mạng: [www.OHP.Oregon.gov](http://www.OHP.Oregon.gov)
- Email: Hãy sử dụng trang mạng email an toàn tại <https://secureemail.dhsoha.state.or.us/encrypt> gửi email cho OHP.
  - Đối với các câu hỏi hoặc thay đổi liên quan đến hồ sơ OHP của quý vị, gửi email cho [Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov](mailto:Oregon.Benefits@odhsoha.oregon.gov).
  - Nếu quý vị có thắc mắc về CCO hoặc cách sử dụng bảo hiểm y tế của mình, gửi email cho [Ask.OHP@odhsoha.oregon.gov](mailto:Ask.OHP@odhsoha.oregon.gov).
  - Hãy cho OHP biết họ tên đầy đủ, ngày sinh, số ID Y Tế Oregon, địa chỉ và số điện thoại của quý vị.

**Các gia đình Nhận Con Nuôi và Giám Hộ** Các gia đình Nhận Con Nuôi và Giám Hộ nên liên lạc với Điều Phối Viên Đăng Ký về Điều Kiện Y Tế Con Nhận Nuôi và Giám Hộ tại:

- Gọi: 503-509-7655
- Email: [Cw-aa-ga-medicalassist@odhsohs.oregon.gov](mailto:Cw-aa-ga-medicalassist@odhsohs.oregon.gov)
- Trang mạng: <https://www.oregon.gov/odhs/adoption/Pages/assistance.aspx>

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

## Các Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Quý Vị

Là thành viên của YCCO, quý vị có các quyền. Ngoài ra còn có các trách nhiệm hoặc những việc quý vị phải làm khi nhận được OHP. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về các quyền và trách nhiệm được liệt kê ở đây, hãy gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số 855-722-8205.

Quý vị có quyền thực hiện các quyền thành viên của mình mà không bị phản hồi tiêu cực hoặc phân biệt đối xử. Quý vị có thể khiếu nại nếu cảm thấy quyền của mình không được tôn trọng. Tìm hiểu thêm về cách khiếu nại ở trang 93. Quý vị cũng có thể gọi cho Thanh Tra Viên của Cơ Quan Y Tế Oregon theo số 877-642-0450 (TTY 711). Quý vị có thể gửi email bảo mật cho họ tại [www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx](http://www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx).

Có những lúc người dưới 18 tuổi (trẻ vị thành niên) có thể muốn hoặc cần tự mình sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Trẻ vị thành niên từ 15 tuổi trở lên có thể được chăm sóc y tế và nha khoa mà không cần sự đồng ý của cha mẹ. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc “Quyền Của Trẻ Vị Thành Niên: Tiếp Cận và Đồng Ý Với Chăm Sóc Sức Khỏe”. Tài liệu này cho quý vị biết các loại dịch vụ mà trẻ vị thành niên thuộc bất kỳ giới tính nào có thể tự mình nhận được và cách thức hồ sơ sức khỏe của họ có thể được chia sẻ. Quý vị có thể đọc tài liệu này tại [www.OHP.Oregon.gov](http://www.OHP.Oregon.gov). Nhấp vào “Quyền của Trẻ Vị Thành Niên và Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc”. Hoặc truy cập: <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>

## Các quyền của quý vị là thành viên OHP

### Quý vị có quyền được đối xử như vậy

- Được đối xử với sự tôn trọng, lịch sự và được bảo vệ sự riêng tư của quý vị.
- Được các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đối xử bình đẳng như những người khác đang tìm kiếm dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Duy trì mối quan hệ ổn định với đội ngũ chăm sóc y tế chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ quá trình điều trị của quý vị.
- Không bị kìm hãm hoặc bị ngăn cách khỏi mọi người chỉ vì điều đó sẽ dễ dàng hơn:
  - Chăm sóc cho quý vị,
  - Trừng phạt quý vị, hoặc
  - Khiến quý vị làm những việc mà quý vị không muốn làm.

### Quý vị có quyền nhận được thông tin này

- Tài liệu được giải thích theo cách thức và ngôn ngữ mà quý vị có thể hiểu. (Xem trang 3)
- Các tài liệu, chẳng hạn như cuốn cẩm nang này, cung cấp thông tin về các tổ chức chăm sóc sức khỏe cộng đồng (CCO) và cách sử dụng hệ thống chăm sóc sức khỏe.
- Các tài liệu bằng văn bản cung cấp thông tin về các quyền, các trách nhiệm, các phúc lợi của quý vị, cách thức tiếp cận các dịch vụ và những việc cần làm trong trường hợp khẩn cấp.
- Thông tin về tình trạng của quý vị, các phương pháp điều trị và các lựa chọn thay thế, những dịch vụ được bảo hiểm chi trả và những dịch vụ không được bảo hiểm chi trả. Thông tin này sẽ giúp quý vị đưa ra những quyết định đúng

đẫn về việc chăm sóc sức khỏe của mình. Hãy yêu cầu cung cấp thông tin này bằng ngôn ngữ và định dạng phù hợp với quý vị.

- Hồ sơ sức khỏe ghi lại tình trạng sức khỏe của quý vị, các dịch vụ quý vị nhận được và các sự giới thiệu. (Xem trang 13) Quý vị có thể:
  - Có quyền truy cập vào hồ sơ sức khỏe của quý vị.
  - Chia sẻ hồ sơ sức khỏe của quý vị với nhà cung cấp dịch vụ y tế.
- Quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản qua đường bưu điện về việc từ chối hoặc thay đổi quyền lợi trước khi điều đó xảy ra. Tuy nhiên, quý vị có thể không nhận được thông báo nếu luật liên bang hoặc tiểu bang không yêu cầu.
- Thông báo bằng văn bản sẽ được gửi cho quý vị về các nhà cung cấp không còn nằm trong mạng lưới. "Trong mạng lưới" nghĩa là các nhà cung cấp hoặc chuyên gia làm việc với YCCO. (Xem trang 28)
- Được thông báo kịp thời nếu cuộc hẹn bị hủy.

### **Quý vị có quyền được nhận sự chăm sóc này**

- Sự chăm sóc và dịch vụ lấy quý vị làm trung tâm. Nhận được sự chăm sóc cho phép quý vị lựa chọn, độc lập và được tôn trọng. Sự chăm sóc này sẽ dựa trên các nhu cầu sức khỏe của quý vị và đáp ứng các tiêu chuẩn thực hành.
- Các dịch vụ đáp ứng nhu cầu về văn hóa và ngôn ngữ của quý vị và gần nơi quý vị sinh sống. Nếu có sẵn, quý vị có thể nhận được dịch vụ ở những nơi không truyền thống, chẳng hạn như trực tuyến. (Xem trang 74).
- Phối hợp chăm sóc, chăm sóc dựa vào cộng đồng và hỗ trợ chuyển tiếp chăm sóc theo cách phù hợp với văn hóa và ngôn ngữ của quý vị. Điều này sẽ giúp quý vị tránh phải nhập viện hoặc vào các cơ sở chăm sóc y tế.
- Các dịch vụ cần thiết để biết quý vị đang trong tình trạng sức khỏe nào.
- Hỗ trợ sử dụng hệ thống chăm sóc sức khỏe. Nhận được sự hỗ trợ về văn hóa và ngôn ngữ mà quý vị cần. (Xem trang 3). Điều này có thể là:
  - Các thông dịch viên cho y tế được chứng nhận hoặc có trình độ chuyên môn.
  - Các văn bản dịch các tài liệu dược phẩm và đơn thuốc.
  - Các nhân viên y tế truyền thống được chứng nhận.
  - Các nhân viên y tế cộng đồng.
  - Các chuyên gia tư vấn sức khỏe đồng đẳng.
  - Các chuyên gia hỗ trợ đồng đẳng.
  - Nữ hộ sinh.
  - Những người hướng dẫn chăm sóc sức khỏe cá nhân.
- Nhận được sự hỗ trợ từ nhân viên của CCO, những người đã được đào tạo đầy đủ về các chính sách và quy trình của CCO.
- Các dịch vụ phòng ngừa được bảo hiểm. (Xem trang 31).

- Các dịch vụ cấp cứu và khẩn cấp hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần mà không cần sự chấp thuận hay cho phép. (Xem trang 80).
- Sự giới thiệu đến các nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa để được hưởng các dịch vụ phối hợp được bảo hiểm cần thiết dựa trên tình trạng sức khỏe của quý vị. (Xem trang 32).
- Hỗ trợ thêm từ Thanh Tra OHP (xem trang 68).

### **Quý vị có quyền làm những điều này**

- Chọn các nhà cung cấp của quý vị và thay đổi các lựa chọn đó. (Xem trang 26)
- Tham khảo ý kiến thứ hai. (Xem trang 30)
- Nhờ một người bạn, người thân trong gia đình hoặc người trợ giúp đi cùng quý vị đến các cuộc hẹn.
- Được tích cực tham gia vào việc lập kế hoạch điều trị của quý vị.
- Đồng ý hoặc từ chối sử dụng dịch vụ. Hãy hiểu rõ những hậu quả có thể xảy ra dựa trên quyết định của quý vị. (Không thể từ chối dịch vụ theo lệnh của tòa án.)
- Tự mình tìm đến các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc kế hoạch hóa gia đình mà không cần sự cho phép của bác sĩ.
- Đưa ra tuyên bố về những nguyện vọng điều trị. Điều này có nghĩa là những nguyện vọng của quý vị về việc chấp nhận hoặc từ chối điều trị y tế, phẫu thuật hoặc sức khỏe tâm thần. Nó cũng có nghĩa là quyền đưa ra chỉ thị và ủy quyền chăm sóc sức khỏe, được liệt kê trong ORS 127. (Xem trang 98)
- Gửi khiếu nại hoặc yêu cầu phúc thẩm. Hãy liên hệ với YCCO để nhận phản hồi khi quý vị thực hiện việc này. (Xem trang 103)
  - Yêu cầu tiểu bang xem xét lại nếu quý vị không đồng ý với quyết định của YCCO. Quá trình này được gọi là phiên điều trần. (Xem trang 106)
- Nhận phiên dịch viên y tế được chứng nhận hoặc đủ tiêu chuẩn miễn phí cho tất cả các ngôn ngữ không phải tiếng Anh và ngôn ngữ ký hiệu. (Xem trang 3)

## **Các trách nhiệm của quý vị là thành viên của OHP**

### **Quý vị phải đối xử với người khác theo cách này**

- Đối xử với nhân viên, nhà cung cấp dịch vụ và những người khác của YCCO một cách tôn trọng.
- Hãy trung thực với các nhà cung cấp dịch vụ y tế để họ có thể cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc tốt nhất.

### **Quý vị phải báo cáo thông tin này cho OHP**

Nếu quý vị nhận OHP, quý vị phải báo cáo một số thay đổi nhất định về bản thân và gia đình. Thư chấp thuận tham gia chương trình OHP sẽ cho quý vị biết những thông tin cần báo cáo và thời điểm báo cáo.

Quý vị có thể báo cáo những thay đổi theo một trong những cách sau:

- Sử dụng tài khoản trực tuyến ONE của quý vị tại <https://one.oregon.gov/> để báo cáo các thay đổi trực tuyến..
- Hãy đến bất kỳ văn phòng nào của Sở Dịch Vụ Nhân Sinh Oregon tại Oregon. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các văn phòng tại: <https://www.oregon.gov/odhs/Pages/office-finder.aspx>
- Liên hệ với đối tác cộng đồng được chứng nhận bởi OHP tại địa phương. Quý vị có thể tìm đối tác cộng đồng tại: <https://healthcare.oregon.gov/Pages/find-help.aspx>
- Gọi cho bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của OHP vào các ngày trong tuần theo số điện thoại 800-699-9075 (TTY 711)
- Fax đến 503-378-5628
- Gửi thư đến Trung Tâm Dịch Vụ khách hàng của ONE, PO Box 14015, Salem, OR 97309

Quý vị còn có những quyền và trách nhiệm khác với tư cách là thành viên của OHP. OHP đã thông báo những điều này khi quý vị đăng ký. Quý vị có thể tìm thấy bản sao tại <https://www.oregon.gov/odhs/benefits/pages/default.aspx>, trong mục "Các Quyền và Trách nhiệm".

### **Quý vị phải hợp tác trong quá trình điều trị bằng những cách sau**

- Chọn hoặc hỗ trợ lựa chọn bác sĩ hoặc phòng khám chăm sóc sức khỏe chính cho quý vị.
- Hãy đi khám sức khỏe định kỳ hàng năm, khám sức khỏe tổng quát và thực hiện các biện pháp phòng ngừa để giữ gìn sức khỏe.
- Hãy đến đúng giờ cho các cuộc hẹn. Nếu quý vị đến muộn, hãy gọi điện báo trước hoặc hủy cuộc hẹn nếu quý vị không thể đến được.
- Mang theo thẻ bảo hiểm y tế khi đến khám bệnh. Hãy thông báo cho phòng khám biết quý vị có bảo hiểm OHP và bất kỳ loại bảo hiểm y tế nào khác. Hãy cho họ biết nếu quý vị bị thương trong một vụ tai nạn.
- Hãy hợp tác với bác sĩ để lập kế hoạch điều trị. Tuân thủ kế hoạch điều trị và tích cực tham gia vào quá trình chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Hãy làm theo hướng dẫn của nhà cung cấp dịch vụ hoặc yêu cầu một lựa chọn khác.
- Nếu quý vị không hiểu, hãy đặt câu hỏi về tình trạng bệnh, phương pháp điều trị và các vấn đề khác liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe.
- Sử dụng thông tin quý vị nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ và đội ngũ chăm sóc y tế để giúp quý vị đưa ra quyết định sáng suốt về việc điều trị.
- Hãy sử dụng dịch vụ của bác sĩ chăm sóc chính của quý vị cho các xét nghiệm và các nhu cầu chăm sóc sức khỏe khác, trừ trường hợp khẩn cấp.
- Sử dụng các chuyên gia thuộc mạng lưới của YCCO hoặc làm việc với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để được phê duyệt nếu quý vị muốn hoặc cần gặp bác sĩ chuyên khoa không thuộc mạng lưới của YCCO.

- Sử dụng các dịch vụ cấp cứu hoặc khẩn cấp một cách hợp lý. Thông báo cho bác sĩ chăm sóc chính của quý vị trong vòng 72 giờ nếu quý vị sử dụng các dịch vụ này.
- Giúp các nhà cung cấp dịch vụ y tế tiếp cận hồ sơ sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể cần ký vào một mẫu đơn để thực hiện việc này.
- Hãy thông báo cho YCCO nếu quý vị gặp bất kỳ vấn đề, khiếu nại nào hoặc cần trợ giúp.
- Nếu quý vị muốn sử dụng các dịch vụ không được bảo hiểm OHP chi trả, hãy điền vào mẫu Đơn Thỏa Thuận Thanh Toán.
- Nếu quý vị nhận được tiền bồi thường do chấn thương, hãy giúp YCCO nhận được khoản thanh toán cho các dịch vụ mà chúng tôi đã cung cấp cho quý vị liên quan đến chấn thương đó.

# Các Thành Viên người Mỹ Bản Địa và người Bản Địa Alaska

Người Mỹ Bản Địa và người Alaska Bản Địa có quyền lựa chọn nơi họ được chăm sóc sức khỏe. Họ có thể sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính và các nhà cung cấp khác không thuộc CCO của chúng tôi, chẳng hạn như:

- Các trung tâm chăm sóc sức khỏe bộ lạc.
- Các phòng khám của Indian Health Services (IHS). Tìm phòng khám tại <https://www.ihs.gov/findhealthcare/>.
- Native American Rehabilitation Association of the Northwest (NARA). Tìm hiểu thêm hoặc tìm phòng khám tại <https://www.naranorthwest.org>

Quý vị có thể sử dụng các phòng khám khác không thuộc mạng lưới của chúng tôi. Tìm hiểu thêm về việc giới thiệu và phê duyệt trước trên (trang 39).

**Người Mỹ Bản Địa và người dân Bản Địa Alaska không cần giấy giới thiệu hoặc sự cho phép để được chăm sóc y tế từ các nhà cung cấp dịch vụ này.** Các nhà cung cấp dịch vụ này phải lập hóa đơn gửi cho YCCO. Chúng tôi chỉ thanh toán cho các dịch vụ được bảo hiểm. Nếu một dịch vụ cần sự chấp thuận, nhà cung cấp dịch vụ phải yêu cầu sự chấp thuận trước.

Người Mỹ Bản Địa và người dân Bản Địa Alaska có quyền rời khỏi YCCO bất cứ lúc nào và được chương trình OHP Fee-For-Service (FFS) chi trả chi phí chăm sóc sức khỏe. Tìm hiểu thêm về việc rời khỏi hoặc thay đổi CCO trên trang 92.

Nếu quý vị muốn YCCO biết quý vị là người Mỹ Bản Địa hoặc người Bản Địa Alaska, hãy liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của OHP theo số 800-699-9075 (TTY 711) hoặc đăng nhập vào tài khoản trực tuyến của quý vị tại [ONE.Oregon.gov](http://ONE.Oregon.gov) để báo cáo điều này.

Quý vị có thể được cấp tư cách thành viên bộ lạc đủ điều kiện nếu bất kỳ điều nào sau đây là đúng. Những câu hỏi này cũng được hỏi trong đơn đăng ký OHP:

- Quý vị là thành viên đã đăng ký của một Bộ Lạc Được Chính Phủ Liên Bang Công Nhận hoặc là cổ đông của một Tập Đoàn Bản Địa Alaska.
- Quý vị nhận được các dịch vụ từ Indian Health Services, Tribal Health Clinics, hoặc Urban Indian Clinics.
- Quý vị có cha mẹ hoặc ông bà là thành viên đã đăng ký của một Bộ Lạc Được Chính Phủ Liên Bang Công Nhận hoặc là cổ đông của một Tập Đoàn Khu Vực Hoặc Làng Bản Của Người Bản Địa Alaska.

## Các thành viên mới cần sử dụng dịch vụ ngay lập tức

Các thành viên mới tham gia OHP hoặc YCCO có thể cần đơn thuốc, vật tư y tế hoặc các vật phẩm hoặc dịch vụ khác càng sớm càng tốt. Nếu quý vị không thể gặp bác sĩ chăm sóc chính (PCP) hoặc nha sĩ chăm sóc chính (PCD) trong 30 ngày đầu tiên tham gia YCCO, hãy liên lạc với chúng tôi:

- Trong khi chờ đợi lịch hẹn, quý vị có thể gọi cho bộ phận Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe theo số 833-257-2191. Họ có thể giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết. Ban điều

phối chăm sóc sức khỏe cũng có thể hỗ trợ các thành viên OHP có bảo hiểm Medicare. (Xem phần Điều Phối Chăm Sóc Sức Khỏe để biết thêm chi tiết).

- Nếu quý vị mới đăng ký tham gia chương trình Medicare, vui lòng xem phần "Thành Viên có OHP và Medicare" để biết thêm thông tin.
- Hãy đặt lịch hẹn với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị càng sớm càng tốt. Quý vị có thể tìm thấy tên và số điện thoại của bác sĩ trên thẻ bảo hiểm YCCO của mình.
- Hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 nếu quý vị có thắc mắc và muốn tìm hiểu về các quyền lợi của mình. Họ có thể giúp quý vị giải đáp những thắc mắc cần thiết.

## Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (Primary care providers (PCP))

**Bác sĩ chăm sóc chính (bác sĩ gia đình) là người quý vị sẽ gặp để khám định kỳ, kê đơn thuốc và chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể tự chọn bác sĩ, hoặc chúng tôi có thể giúp quý vị chọn một người.**

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP) có thể là bác sĩ, y tá chuyên khoa và nhiều hơn nữa. Quý vị có quyền lựa chọn một PCP trong mạng lưới của YCCO. Nếu quý vị không chọn nhà cung cấp dịch vụ nào trong vòng 90 ngày kể từ khi trở thành thành viên, YCCO sẽ chỉ định quý vị đến một phòng khám hoặc chọn một PCP cho quý vị. YCCO sẽ thông báo cho PCP của quý vị về việc chỉ định này và gửi cho quý vị một lá thư kèm theo thông tin của nhà cung cấp dịch vụ.

Để chọn PCP của quý vị:

- Chọn một nhà cung cấp từ danh sách các nhà cung cấp trên trang mạng tại đây <https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/>
- Gọi cho bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số 855-722-8205 hoặc TTY 711.

Để thay đổi PCP của quý vị:

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể thay đổi PCP của mình:

- Bất cứ lúc nào
- Nếu quý vị được xuất viện từ phòng khám hoặc do bác sĩ chỉ định

Không có giới hạn về số lần quý vị có thể thay đổi nhà cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị có thắc mắc về việc thay đổi hoặc muốn thay đổi bác sĩ chăm sóc chính (PCP), quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng để được hỗ trợ theo số 855-722-8205 hoặc TTY 711. Khi quý vị gọi điện để thay đổi PCP, PCP mới sẽ có hiệu lực ngay trong ngày đó. Sau khi quý vị chọn PCP, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ ID mới hiển thị tên của PCP hoặc phòng khám mà quý vị đã chọn.

Bác sĩ gia đình của quý vị sẽ làm việc với quý vị để giúp quý vị duy trì sức khỏe tốt nhất có thể. Họ sẽ theo dõi tất cả các nhu cầu chăm sóc sức khỏe cơ bản và chuyên khoa của quý vị. Bác sĩ gia đình của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu về quý vị và tiền sử bệnh lý của quý vị.
- Cung cấp chăm sóc y tế cho quý vị.
- Hãy lưu giữ hồ sơ y tế của quý vị luôn được cập nhật và lưu trữ ở một nơi duy nhất.

- Giúp quý vị nhận được thông dịch miễn phí, bản dịch văn bản, các thiết bị hỗ trợ và những điều chỉnh hợp lý.

Bác sĩ chăm sóc chính của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa hoặc nhập viện nếu cần thiết.

Mỗi thành viên trong gia đình của quý vị tham gia chương trình OHP đều phải chọn một bác sĩ chăm sóc chính (PCP). Mỗi người có thể chọn một bác sĩ chăm sóc chính khác nhau.

### **Đừng quên hỏi YCCO về nha sĩ, chuyên gia sức khỏe tâm thần và hiệu thuốc.**

Để lựa chọn nha sĩ, chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần và hiệu thuốc của quý vị:

- Chọn một nhà cung cấp dịch vụ từ danh bạ nhà cung cấp của YCCO trên trang web của chúng tôi tại <https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/>.
- Gọi cho bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số 855-722-8205 hoặc TTY 711.

YCCO không chỉ định nha sĩ chăm sóc chính cho quý vị. Để chọn nha sĩ mới, hãy chọn một nha sĩ từ danh bạ tại <https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/> YCCO không chỉ định nha sĩ chăm sóc chính cho quý vị. Để chọn nha sĩ mới, hãy chọn một nha sĩ từ danh bạ tại đây <https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/> hoặc gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng Nha Khoa theo số 800-525-6800 hoặc TTY 711 và họ sẽ giúp quý vị tìm nha sĩ. Quý vị sẽ đến gặp nha sĩ chăm sóc chính của mình cho hầu hết các nhu cầu chăm sóc răng miệng. Nha sĩ chăm sóc chính sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần thiết.

PCD của quý vị rất quan trọng vì họ:

- Họ là người đầu tiên quý vị liên lạc khi cần chăm sóc răng miệng.
- Quản lý các dịch vụ và phương pháp điều trị sức khỏe răng miệng của quý vị.
- Sắp xếp lịch khám chuyên khoa của quý vị.

Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều (TTY 711) nếu quý vị muốn thay đổi bác sĩ chăm sóc chính (PCP), nha sĩ chăm sóc chính (PCD) hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác. Quý vị có thể bắt đầu gặp bác sĩ chăm sóc chính, nha sĩ chăm sóc chính hoặc các nhà cung cấp dịch vụ mới ngay trong ngày thực hiện thay đổi này.

### **Các Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Trong Mạng Lưới**

YCCO hợp tác với một số nhà cung cấp dịch vụ y tế, nhưng không phải tất cả. Các nhà cung cấp dịch vụ mà chúng tôi hợp tác được gọi là nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc nhà cung cấp tham gia. Các nhà cung cấp mà chúng tôi không hợp tác được gọi là nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Quý vị có thể được khám chữa bệnh bởi các nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu cần thiết, nhưng họ phải hợp tác với Chương Trình Y Tế Oregon (Oregon Health Plan).

Quý vị có thể được khám bởi nhà cung cấp dịch vụ y tế ngoài mạng lưới bảo hiểm nếu:

- Quý vị đang chuyển đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe (CCO) hoặc chuyển từ chương trình OHP trả phí theo dịch vụ sang chương trình CCO (xem trang 30)
- Quý vị là người Mỹ Bản Địa hoặc người Bản Địa Alaska (xem trang 26)

## Danh Mục Các Nhà Cung Cấp

Quý vị có thể chọn bác sĩ chăm sóc chính (PCP), bác sĩ chuyên khoa chăm sóc cá nhân (PCD) hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác từ danh bạ nhà cung cấp tại:

<https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/>. Quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng để được hỗ trợ, hoặc điền vào biểu mẫu liên hệ trực tuyến chung của chúng tôi tại <https://yamhillcco.org/contact-us/>, hoặc email cho YCCO tại [info@yamhillcco.org](mailto:info@yamhillcco.org).

Dưới đây là một số ví dụ về thông tin quý vị có thể tìm thấy trong Danh Bạ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ:

- Nếu nhà cung cấp dịch vụ đang tiếp nhận bệnh nhân mới.
- Loại hình nhà cung cấp dịch vụ (y tế, nha khoa, sức khỏe tâm thần, dược phẩm, v.v.).
- Làm thế nào để liên lạc với họ.
- Các lựa chọn chăm sóc sức khỏe qua video và điện thoại (y tế từ xa).
- Hỗ trợ ngôn ngữ (bao gồm dịch thuật và phiên dịch).
- Các điều chỉnh dành cho những người với khuyết tật.

Quý vị có thể nhận bản in danh bạ. Quý vị cũng có thể nhận bản in ở định dạng khác (như ngôn ngữ khác, chữ lớn hoặc chữ nổi Braille) miễn phí. Vui lòng gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số 855-722-8205.

## Đặt lịch hẹn

**Quý vị có thể đặt lịch hẹn với nhà cung cấp dịch vụ ngay sau khi chọn được người phù hợp.**

Bác sĩ chăm sóc chính của quý vị nên là người đầu tiên quý vị liên hệ khi cần chăm sóc y tế. Họ sẽ đặt lịch hẹn hoặc giúp quý vị quyết định loại hình chăm sóc cần thiết. Bác sĩ chăm sóc chính cũng có thể giới thiệu quý vị đến các dịch vụ hoặc nguồn lực y tế khác được bảo hiểm chi trả. Hãy gọi trực tiếp cho họ để đặt lịch hẹn.

Nếu quý vị mới bắt đầu khám bệnh với bác sĩ chăm sóc chính (PCP), hãy đặt lịch hẹn khám sức khỏe tổng quát. Bằng cách này, bác sĩ có thể tìm hiểu về quý vị và tiền sử bệnh lý của quý vị trước khi quý vị gặp bất kỳ vấn đề hoặc lo ngại nào về sức khỏe. Điều này sẽ giúp quý vị tránh được bất kỳ sự chậm trễ nào khi lần đầu tiên cần sử dụng các quyền lợi bảo hiểm y tế của mình.

Trước khi đến hẹn, hãy ghi lại những điều sau:

- Những câu hỏi quý vị muốn hỏi bác sĩ đa khoa hoặc các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác.
- Tiền sử các vấn đề sức khỏe trong gia đình.
- Các loại thuốc theo toa, thuốc không cần kê đơn, vitamin hoặc thực phẩm chức năng mà quý vị đang sử dụng.

Hãy gọi điện đặt lịch hẹn trong giờ hành chính và nói cho họ biết:

- Quý vị là thành viên của YCCO.
- Tên của quý vị và mã số ID của YCCO.
- Quý vị cần loại cuộc hẹn nào.
- Nếu quý vị cần phiên dịch viên và ngôn ngữ quý vị cần.

Hãy cho họ biết nếu quý vị bị ốm và cần gặp bác sĩ trong ngày hôm đó.

**Quý vị có thể được đưa đón miễn phí đến cuộc hẹn khám bệnh.** Tìm hiểu thêm về dịch vụ đưa đón miễn phí đến các cơ sở chăm sóc sức khỏe tại trang 70.

## **Bỏ lỡ cuộc hẹn**

Hãy cố gắng không bỏ lỡ các cuộc hẹn. Nếu quý vị cần phải bỏ lỡ một cuộc hẹn, hãy gọi cho bác sĩ chăm sóc chính của quý vị và hủy cuộc hẹn ngay lập tức. Họ sẽ sắp xếp một cuộc hẹn khác cho quý vị. Nếu quý vị không thông báo cho phòng khám trước, họ có thể sẽ không đồng ý khám cho quý vị nữa.

**Mỗi nhà cung cấp dịch vụ đều có quy định riêng về việc bỏ lỡ cuộc hẹn. Hãy hỏi họ về các quy định đó.**

## **Thay đổi PCP của quý vị**

Quý vị có thể thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của mình bất cứ lúc nào.

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể thay đổi bác sĩ chăm sóc chính của mình:

- Bất cứ lúc nào
- Nếu quý vị được xuất viện từ phòng khám hoặc do bác sĩ chỉ định.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn thay đổi bác sĩ chăm sóc chính (PCP), quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng để được hỗ trợ theo số 855-722-8205 hoặc TTY 711. Khi quý vị gọi điện để thay đổi PCP, PCP mới sẽ có hiệu lực ngay trong ngày đó. Sau khi quý vị chọn PCP, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ bảo hiểm mới hiển thị tên của bác sĩ hoặc phòng khám mà quý vị đã chọn.

## **Những thay đổi đối với các nhà cung cấp dịch vụ của YCCO**

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị khi một trong những nhà cung cấp dịch vụ thường xuyên của quý vị ngừng hợp tác với YCCO. Quý vị sẽ nhận được thư thông báo 30 ngày trước khi sự thay đổi diễn ra. Nếu sự thay đổi này đã được thực hiện, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 15 ngày sau khi sự thay đổi đó xảy ra.

## **Ý kiến thứ hai**

Quý vị có quyền được tham khảo ý kiến thứ hai về tình trạng bệnh hoặc phương pháp điều trị của mình. Việc tham khảo ý kiến thứ hai là miễn phí. Quý vị có thể tự mình yêu cầu được tham khảo ý kiến thứ hai. Nếu quý vị muốn tham khảo ý kiến thứ hai, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO và cho chúng tôi biết quý vị muốn gặp một bác sĩ khác.

Nếu không có bác sĩ chuyên khoa đủ điều kiện trong mạng lưới của chúng tôi và quý vị muốn tham khảo ý kiến của bác sĩ ngoài mạng lưới để có ý kiến thứ hai, vui lòng liên lạc với dịch vụ chăm sóc khách hàng của YCCO để được hỗ trợ. Chúng tôi sẽ sắp xếp cuộc tư vấn ý kiến thứ hai miễn phí cho quý vị.

## **Khảo sát về sức khỏe của quý vị**

Ngay sau khi đăng ký và nếu có bất kỳ thay đổi nào liên quan đến sức khỏe, YCCO có thể gửi cho quý vị một bản khảo sát về sức khỏe. Bản khảo sát này hỏi về tình trạng sức khỏe tổng quát

của quý vị với mục đích giúp giảm thiểu rủi ro, giữ cho quý vị khỏe mạnh và phòng ngừa bệnh tật.

Quý vị có thể hoàn thành khảo sát qua đường bưu điện hoặc điện thoại. Quý vị có thể tìm thấy bản khảo sát Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe của YCCO trực tuyến tại <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/> hoặc gọi đến số 833-257-2191 để được thành viên nhóm điều phối chăm sóc sức khỏe hỗ trợ hoàn thành.

Cuộc khảo sát này đặt ra các câu hỏi về sức khỏe tổng quát của quý vị với mục tiêu giúp giảm thiểu rủi ro về sức khỏe, duy trì sức khỏe và phòng ngừa bệnh tật.

Cuộc khảo sát hỏi về:

- Khả năng tiếp cận thực phẩm và nhà ở của quý vị.
- Các thói quen của quý vị (như thói quen tập thể dục, ăn uống, và việc quý vị có hút thuốc hay uống rượu hay không).
- Cảm giác của quý vị như thế nào (để xem quý vị có bị trầm cảm hay cần sự trợ giúp của chuyên gia sức khỏe tâm thần hay không).
- Tình trạng sức khỏe tổng quát, sức khỏe răng miệng và tiền sử bệnh lý của quý vị.
- Ngôn ngữ chính của quý vị.
- Bất kỳ nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt nào, chẳng hạn như thai kỳ nguy cơ cao, các bệnh mãn tính, rối loạn sức khỏe tâm thần và khuyết tật, những điều chỉnh cần thiết, v.v.
- Nếu quý vị muốn nhận được sự hỗ trợ từ nhóm điều phối chăm sóc sức khỏe.

Những câu trả lời của quý vị giúp chúng tôi tìm ra:

- Nếu quý vị cần bất kỳ cuộc khám sức khỏe nào, bao gồm cả khám mắt hoặc khám răng.
- Nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc đặc biệt.
- Các bệnh mãn tính của quý vị.
- Nếu quý vị cần các dịch vụ và hỗ trợ chăm sóc dài hạn.
- Những lo ngại về an toàn.
- Những khó khăn quý vị có thể gặp phải trong việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Nếu quý vị cần thêm sự hỗ trợ về điều phối chăm sóc. Vui lòng xem trang 33 để biết thông tin về điều phối chăm sóc.

Một thành viên trong nhóm điều phối chăm sóc sẽ xem xét bản khảo sát của quý vị. Họ sẽ gọi cho quý vị để thảo luận về nhu cầu của quý vị và giúp quý vị hiểu rõ hơn về các quyền lợi mà quý vị được hưởng.

Nếu chúng tôi không nhận được bản khảo sát của quý vị, chúng tôi sẽ liên lạc để đảm bảo quý vị hoàn thành khảo sát trong vòng 90 ngày kể từ ngày đăng ký, hoặc sớm hơn nếu cần. Nếu quý vị muốn chúng tôi gửi cho quý vị bản khảo sát, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205, và chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bản.

Kết quả khảo sát của quý vị sẽ được chia sẻ với bác sĩ hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác để giảm số lần quý vị phải trả lời những câu hỏi tương tự. Việc chia sẻ kết quả khảo sát cũng giúp phối hợp việc chăm sóc và cung cấp dịch vụ cho quý vị tốt hơn.

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

## Các thành viên đang mang thai

Nếu quý vị đang mang thai, OHP cung cấp các dịch vụ bổ sung để giúp giữ cho quý vị và em bé khỏe mạnh. Khi quý vị mang thai, YCCO có thể giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết. Chương trình cũng chi trả chi phí sinh nở và chăm sóc sức khỏe cho quý vị trong một năm sau khi sinh. Chúng tôi sẽ chi trả các quyền lợi sau khi sinh trong suốt một năm, bất kể kết quả của thai kỳ như thế nào.

### Đây là những việc quý vị cần làm khi phát hiện mình mang thai:

- Hãy báo cho OHP biết quý vị đang mang thai ngay khi phát hiện ra.** Gọi số 800-699-9075 (TTY 711) hoặc đăng nhập vào tài khoản trực tuyến của bạn tại [ONE.Oregon.gov](http://ONE.Oregon.gov).
- Hãy cho OHP biết ngày dự sinh của quý vị.** Quý vị không cần phải biết chính xác ngày đó ngày bây giờ. Nếu quý vị đã sẵn sàng sinh con, hãy gọi cho chúng tôi ngay lập tức.
- Hãy hỏi chúng tôi về các phúc lợi dành cho thai phụ.** YCCO có tài liệu hướng dẫn dành cho các thành viên đang mang thai. Bộ phận Quản lý Chăm sóc sẽ giúp bạn nhận được những tài liệu này. Hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng và yêu cầu được nói chuyện với họ.
- Các lựa chọn chăm sóc thai kỳ.** Quý vị có thể tìm thấy nữ hộ sinh hoặc người hỗ trợ sinh nở (Doula) thuộc chương trình THW trong danh sách nhà cung cấp dịch vụ tại <https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/> và tìm hiểu thêm về chương trình THW trên trang mạng của chúng tôi tại <https://yamhillcco.org/community-programs/traditional-health-workers/>.

### Sau khi thai kỳ của quý vị kết thúc:

- Hãy gọi cho OHP để thông báo rằng thai kỳ của quý vị đã kết thúc.** Quý vị cũng có thể yêu cầu bệnh viện gửi thông báo về việc sinh con đến OHP. OHP sẽ chi trả chi phí chăm sóc sức khỏe cho em bé của quý vị ngay từ khi mới sinh. Em bé của quý vị cũng sẽ được hưởng các dịch vụ của YCCO.
- Nhận dịch vụ thăm khám tại nhà miễn phí từ y tá của Family Connects Oregon.** Đây là chương trình thăm khám tại nhà miễn phí dành cho tất cả các gia đình có trẻ sơ sinh. Một y tá sẽ đến tận nhà để kiểm tra sức khỏe, cung cấp lời khuyên và thông tin hữu ích về chăm sóc trẻ sơ sinh.

## Việc Phòng Ngừa Các Vấn Đề Sức Khỏe là rất quan trọng

Chúng tôi muốn ngăn ngừa các vấn đề sức khỏe trước khi chúng xảy ra. Quý vị có thể biến điều này thành một phần quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe của mình. Vui lòng đi khám sức khỏe và khám răng định kỳ để biết tình trạng sức khỏe của quý vị như thế nào.

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

Một số ví dụ về các dịch vụ phòng ngừa bệnh tật:

- Tiêm chủng cho các trẻ em và các người lớn.
- Khám răng và làm vệ sinh răng
- Chụp nhũ ảnh (chụp X-quang vú)
- Khám phụ khoa
- Chăm sóc thai kỳ và trẻ sơ sinh
- Các cuộc kiểm tra sức khỏe
- Khám sàng lọc tuyến tiền liệt cho nam giới
- Khám sức khỏe định kỳ hàng năm
- Khám sức khỏe định kỳ cho trẻ em

Một hàm răng khỏe mạnh cũng giúp trái tim và cơ thể của quý vị khỏe mạnh hơn.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số điện thoại 855-722-8205, hoặc 711 (TTY).

## **Nhận hỗ trợ sắp xếp chăm sóc của quý vị với dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc**

YCCO có thể giúp quý vị tổ chức việc chăm sóc sức khỏe của mình. YCCO có đội ngũ nhân viên là một phần của nhóm điều phối chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nhân viên của YCCO cam kết hỗ trợ các thành viên đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe và có thể giúp quý vị tìm kiếm dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa, tâm thần, phát triển và xã hội ở bất cứ đâu và bất cứ khi nào quý vị cần.

Quý vị có thể nhận được dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc từ trung tâm chăm sóc sức khỏe chính lấy bệnh nhân làm trung tâm (PCPCH), nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính, YCCO hoặc các nhóm chăm sóc sức khỏe chính khác. Quý vị, các nhà cung cấp dịch vụ hoặc người đại diện cho quý vị có thể yêu cầu dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc vì bất kỳ lý do nào, đặc biệt nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc mới hoặc nhu cầu của quý vị chưa được đáp ứng. Quý vị có thể gọi đến số điện thoại bên dưới hoặc truy cập <https://yamhillcco.org/members/benefits-and-rights/> để biết thêm thông tin về dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc

## **Mục tiêu của việc Điều Phối Chăm Sóc sức khỏe là nhằm cải thiện sức khỏe tổng thể của quý vị**

YCCO cần có các quy trình giúp chúng tôi xác định nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sẽ giúp quý vị chủ động trong việc chăm sóc sức khỏe và thể chất của mình. Nhóm điều phối chăm sóc của quý vị sẽ:

- Giúp quý vị hiểu rõ các quyền lợi của mình và cách thức hoạt động của chúng.
- Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị bằng ngôn ngữ mà quý vị ưa thích.
- Sử dụng các chương trình chăm sóc sức khỏe để giúp quý vị quản lý các tình trạng sức khỏe mãn tính như tiểu đường, bệnh tim và hen suyễn.
- Hỗ trợ giải quyết các vấn đề sức khỏe tâm thần, bao gồm trầm cảm và rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

- Giúp quý vị tìm kiếm các dịch vụ và nguồn lực phù hợp để đảm bảo quý vị cảm thấy thoải mái, an toàn và được chăm sóc chu đáo.
- Giúp quý vị xác định những người trong cuộc sống hoặc cộng đồng của quý vị có thể hỗ trợ quý vị.
- Giúp quý vị lựa chọn bác sĩ chăm sóc sức khỏe chính(PCP).
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc và lời khuyên dễ hiểu và dễ thực hiện.
- Hỗ trợ đặt lịch hẹn các khám bệnh và các xét nghiệm.
- Giúp quý vị sắp xếp phương tiện di chuyển đến các cuộc hẹn khám bác sĩ.
- Hỗ trợ chuyển đổi việc chăm sóc khi cần thiết.
- Giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc từ các chuyên gia y tế chuyên khoa.
- Giúp đảm bảo các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị trao đổi với nhau về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Lập kế hoạch chăm sóc cùng với quý vị để đáp ứng nhu cầu sức khỏe của quý vị.

Nhóm điều phối chăm sóc của quý vị có thể giúp quý vị tìm kiếm và tiếp cận các nguồn lực khác trong cộng đồng, chẳng hạn như hỗ trợ cho các nhu cầu phi y tế. Một số ví dụ là:

- Hỗ trợ tìm nhà ở.
- Hỗ trợ tiền thuê nhà và các chi phí tiện ích.
- Các dịch vụ dinh dưỡng.
- Các chuyến đi.
- Các khóa đào tạo và các lớp học.
- Hỗ trợ gia đình.
- Các dịch vụ xã hội.
- Các thiết bị dành cho điều kiện thời tiết khắc nghiệt.

## **Cùng nhau hợp tác vì sự chăm sóc sức khỏe của quý vị**

Nhóm điều phối chăm sóc của quý vị sẽ làm việc chặt chẽ với quý vị. Nhóm này bao gồm nhiều người khác nhau cùng hợp tác để đáp ứng nhu cầu của quý vị, chẳng hạn như các nhà cung cấp dịch vụ, chuyên gia và các chương trình cộng đồng mà quý vị đang tham gia. Nhóm sẽ kết nối quý vị với các nguồn hỗ trợ cộng đồng và xã hội có thể giúp ích cho quý vị. Nhiệm vụ của nhóm chăm sóc là đảm bảo rằng những người phù hợp sẽ tham gia vào quá trình chăm sóc của quý vị để giúp quý vị đạt được mục tiêu. Tất cả chúng tôi sẽ cùng nhau hỗ trợ quý vị.

## **Quý vị có thể cần một kế hoạch chăm sóc**

Quý vị và nhóm chăm sóc của mình sẽ cùng quyết định xem có cần lập kế hoạch chăm sóc hay không. Kế hoạch này sẽ giúp đáp ứng nhu cầu của quý vị và được lập ra với sự tham gia của quý vị, nhóm chăm sóc và các nhà cung cấp dịch vụ. Kế hoạch của quý vị sẽ liệt kê các hỗ trợ và dịch vụ cần thiết để giúp quý vị đạt được mục tiêu của mình. Kế hoạch này đề cập đến các nhu cầu về y tế, nha khoa, văn hóa, phát triển, hành vi và xã hội để quý vị có được sức khỏe và sự an lành tốt nhất.

Kế hoạch này sẽ được xem xét và cập nhật ít nhất mỗi năm một lần, hoặc khi nhu cầu của quý vị thay đổi hoặc khi quý vị yêu cầu xem xét và cập nhật. Quý vị, người đại diện của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ sẽ nhận được một bản sao kế hoạch chăm sóc của quý vị.

Quý vị, người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu bản sao kế hoạch chăm sóc của mình hoặc yêu cầu lập kế hoạch chăm sóc bằng cách gọi cho điều phối viên chăm sóc của quý vị, Bộ Phận Quản Lý Chăm Sóc theo số 833-257-2191 hoặc gửi email

## **Giờ làm việc và thông tin liên lạc của bộ phận Điều Phổi Chăm Sóc**

Các dịch vụ Điều Phổi Chăm Sóc sức khỏe hoạt động từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.

- Hãy gọi cho YCCO theo số 833-257-2191 nếu có bất kỳ thay đổi nào về sức khỏe, nhu cầu hoặc người chăm sóc của quý vị để YCCO có thể hỗ trợ điều phối việc chăm sóc cho quý vị.
- Hãy gọi cho bộ phận Quản Lý Chăm Sóc của YCCO theo số 833-257-2191 để biết thêm thông tin về Dịch Vụ Điều Phổi Chăm Sóc.
- YCCO Care Management sẽ gọi điện hoặc gửi thư cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị để thông báo về người chịu trách nhiệm chính trong nhóm điều phối chăm sóc sức khỏe của quý vị, cũng như cách thức quý vị sẽ được thông báo nếu người phụ trách đó thay đổi. Nếu có sự thay đổi về người phụ trách này, chúng tôi sẽ gửi thư hoặc gọi điện cho quý vị để thông báo.

## **Các thành viên với Medicare**

Quý vị cũng có thể nhận được sự hỗ trợ về các quyền lợi bảo hiểm y tế OHP và Medicare của mình. Một nhân viên từ nhóm điều phối chăm sóc của YCCO sẽ làm việc với quý vị, các nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị, chương trình Medicare Advantage của quý vị và/hoặc người chăm sóc của quý vị. Chúng tôi hợp tác với những người này để giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ xã hội và hỗ trợ, chẳng hạn như các dịch vụ cộng đồng phù hợp với văn hóa của quý vị.

## **Hệ Thống Chăm Sóc dành cho thanh thiếu niên có nhu cầu phức tạp**

YCCO có một nhóm gọi là Hệ Thống Chăm Sóc nhằm loại bỏ những rào cản mà thanh thiếu niên (từ 0 đến 25 tuổi) có nhu cầu phức tạp có thể gặp phải. Nhóm này quy tụ thanh thiếu niên và gia đình, các nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác hệ thống từ lĩnh vực sức khỏe tâm thần, dịch vụ dành cho người khuyết tật trí tuệ/phát triển, giáo dục, phúc lợi trẻ em và tư pháp vị thành niên.

Nếu quý vị là phụ huynh/người giám hộ của một thanh thiếu niên có nhu cầu phức tạp, hoặc một người trẻ tuổi đang được nhiều hệ thống hỗ trợ, Hệ Thống Chăm Sóc YCCO có thể giúp quý vị tiếp cận dịch vụ chăm sóc và loại bỏ các rào cản. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [info@yamhillcco.org](mailto:info@yamhillcco.org).

Quý vị cũng có thể tìm hiểu thêm thông tin thông qua Hội Đồng Cố Vấn Hệ Thống Chăm Sóc tại <https://www.oregon.gov/oha/hsd/bh-child-family/pages/socac.aspx>.

## Các phúc lợi của quý vị

### Cách thức tiểu bang Oregon quyết định những dịch vụ nào sẽ được bảo hiểm y tế OHP chi trả

Với tư cách là thành viên của OHP, quý vị được hưởng nhiều dịch vụ khác nhau. Cách thức mà tiểu bang Oregon quyết định chi trả cho những dịch vụ nào dựa trên **Danh Sách các Dịch Vụ Y Tế Được Ưu Tiên**. Danh sách này bao gồm các tình trạng bệnh lý khác nhau (gọi là chẩn đoán) và các loại thủ thuật điều trị các tình trạng đó. Một nhóm các chuyên gia y tế và người dân thường cùng nhau xây dựng danh sách này. Nhóm này được gọi là Ủy Ban Đánh Giá Bằng Chứng Y Tế Oregon (HERC). Họ được thống đốc bổ nhiệm.

Danh sách này bao gồm sự kết hợp của tất cả các tình trạng bệnh và phương pháp điều trị tương ứng. Chúng được gọi là các cặp tình trạng bệnh/phương pháp điều trị.

Các cặp bệnh/phương pháp điều trị được xếp hạng trong danh sách dựa trên mức độ nghiêm trọng của từng bệnh và hiệu quả của từng phương pháp điều trị.

#### Dành cho các thành viên từ 21 tuổi trở lên:

Không phải tất cả các bệnh lý và phương pháp điều trị đều được bảo hiểm y tế OHP chi trả. Có một điểm giới hạn trong danh sách được gọi là “ranh giới” hoặc “mức độ tài trợ”. Các trường hợp nằm trên ranh giới được bảo hiểm chi trả, còn các trường hợp nằm dưới ranh giới thì không. Một số bệnh lý và phương pháp điều trị nằm trên ranh giới có thể có những quy định riêng và không được bảo hiểm chi trả.

#### Dành cho các thành viên dưới 21 tuổi:

Tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt y tế phải được bảo hiểm chi trả, dựa trên nhu cầu cá nhân và tiền sử bệnh án của quý vị. Điều này bao gồm cả các hạng mục "nằm dưới danh mục ưu tiên" trong Danh Sách Ưu Tiên cũng như các dịch vụ không xuất hiện trong Danh Sách Ưu Tiên, chẳng hạn như Thiết Bị Y Tế Bền Vững. Xem trang 63 để biết thêm thông tin về phạm vi bảo hiểm dành cho thành viên dưới 21 tuổi.

Tìm hiểu thêm về Danh Mục Ưu Tiên tại:

<https://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/prioritized-list.aspx>

## Tiếp Cận Trực Tiếp

Quý vị không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước cho một số dịch vụ. Điều này được gọi là "tiếp cận trực tiếp". Vui lòng xem biểu đồ bên dưới để biết các dịch vụ có thể tiếp cận trực tiếp mà không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước.



### Không cần sự giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước.

Đối với một số dịch vụ, quý vị không cần sự giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước. Điều này được gọi là Tiếp Cận Trực Tiếp.

- **Các dịch vụ khẩn cấp (Hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần)**  
Đối với sức khỏe thể chất, răng miệng hoặc sức khỏe tâm thần.
- **Các dịch vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phụ Nữ**  
Để chăm sóc sức khỏe định kỳ và phòng ngừa bệnh tật.
- **Khám Nghiệm Các Trường Hợp Lạm Dụng Tình Dục**
- **Các dịch vụ Đánh Giá và Thẩm Định Sức Khỏe Tâm Thần**
- **Các dịch vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần Ngoại Trú và do Đồng Đẳng Chuyên Giao**  
Từ nhà cung cấp nằm trong mạng lưới bảo hiểm.
- **Các chuyên gia dành cho các thành viên có Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt hoặc cần Các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn**

Xem Biểu Đồ Các Phúc Lợi ở trang 40 để biết thêm thông tin.

## **Xin phê duyệt trước (đôi khi được gọi là “ủy quyền trước”)**

Một số dịch vụ, chẳng hạn như phẫu thuật hoặc dịch vụ nội trú, cần được phê duyệt trước khi quý vị sử dụng. Điều này nhằm đảm bảo rằng việc chăm sóc y tế là cần thiết và phù hợp với quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ lo liệu việc này và có thể gửi thông tin cho chúng tôi để hỗ trợ quý vị nhận được dịch vụ. Ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ không bắt buộc phải gửi thông tin cho chúng tôi, YCCO vẫn có thể cần xem xét trường hợp của quý vị vì những lý do y tế.

Quý vị nên biết rằng những quyết định này chỉ dựa trên việc dịch vụ chăm sóc đó có phù hợp với quý vị hay không và quý vị có được bảo hiểm bởi YCCO hay không. YCCO không trả cho các nhà cung cấp dịch vụ hoặc bất kỳ cá nhân nào khác vì việc từ chối chi trả hoặc cung cấp dịch vụ chăm sóc. Không bao giờ có bất kỳ khoản tiền thù lao nào được trả thêm cho bất kỳ ai quyết định từ chối yêu cầu chăm sóc. Vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205 nếu quý vị cần thêm thông tin:

- Có các thắc mắc
- Cần liên hệ với Bộ Phận Quản Lý Sử Dụng Dịch Vụ của chúng tôi
- Cần bản sao của hướng dẫn lâm sàng

Quý vị có thể không nhận được dịch vụ nếu yêu cầu chưa được phê duyệt. Chúng tôi xem xét các yêu cầu phê duyệt trước nhanh chóng tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe của quý vị. Hầu hết các quyết định về dịch vụ được đưa ra trong vòng 7 ngày. Đôi khi, quyết định có thể mất đến 21 ngày. Điều này chỉ xảy ra khi chúng tôi cần thêm thông tin. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cảm thấy việc tuân theo khung thời gian tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị, chúng tôi có thể đưa ra quyết định nhanh hơn, gọi là “phê duyệt dịch vụ khẩn cấp”. Các quyết định về dịch vụ khẩn cấp thường được đưa ra trong vòng 72 giờ, nhưng có thể có gia hạn thêm 14 ngày. Quý vị có quyền khiếu nại nếu không đồng ý với quyết định gia hạn. Xem trang 103 để biết cách nộp đơn khiếu nại.

Nếu quý vị cần phê duyệt trước cho đơn thuốc, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 24 giờ. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin để đưa ra quyết định, quá trình này có thể mất đến 72 giờ.

Xem trang 77 để tìm hiểu về các đơn thuốc.

Quý vị không cần phải xin phép trước đối với các dịch vụ cấp cứu hoặc khẩn cấp hoặc các dịch vụ chăm sóc sau cấp cứu. Vui lòng xem trang 82 để tìm hiểu về các dịch vụ cấp cứu.



## Không cần phải xin phê duyệt trước cho các dịch vụ này

- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú hoặc các dịch vụ do người có cùng hoàn cảnh cung cấp (trong mạng lưới)
- Các dịch vụ đánh giá và kiểm tra Sức Khỏe Tâm Thần
- Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc cho Chứng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện (30 ngày đầu)
- Các dịch vụ Điều Trị Cộng Đồng Tích Cực (ACT) và Hỗ Trợ Toàn Diện (Wraparound) (Cần phải tiến hành sàng lọc).

Xem Biểu Đồ Các Phúc Lợi ở trang 40 để biết thêm thông tin.

## Giới thiệu từ các nhà cung cấp dịch vụ và tự giới thiệu

Để được chăm sóc bởi nhà cung cấp dịch vụ phù hợp, quý vị có thể cần giấy giới thiệu. **Giấy giới thiệu** là một văn bản do bác sĩ của quý vị viết, nêu rõ nhu cầu sử dụng dịch vụ.

Ví dụ: Nếu bác sĩ chăm sóc chính của quý vị không thể cung cấp các dịch vụ quý vị cần, họ có thể giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa. Nếu dịch vụ đó cần được phê duyệt trước, nhà cung cấp dịch vụ sẽ yêu cầu YCCO phê duyệt.

Nếu không có chuyên gia nào ở gần nơi quý vị sống hoặc chuyên gia nào làm việc với YCCO (còn gọi là nằm trong mạng lưới bảo hiểm), họ có thể phải làm việc với nhóm Điều Phối Chăm Sóc để tìm kiếm dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới. Để được khám bởi nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới, họ phải làm việc với Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Oregon. Sẽ không có thêm chi phí nào nếu điều này xảy ra.

Trong nhiều trường hợp, bác sĩ gia đình của quý vị có thể cung cấp các dịch vụ y tế cần thiết. Nếu quý vị nghĩ mình cần được giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa, hãy hỏi bác sĩ gia đình của quý vị. Quý vị không cần giấy giới thiệu nếu đang gặp trường hợp khẩn cấp.



## Các dịch vụ cần có giấy giới thiệu

- **Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc cho Chứng Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện**
- **Các Dịch Vụ Chuyên Biệt**  
Nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, nhóm chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể phối hợp với nhau để giúp quý vị tiếp cận các chuyên gia mà không cần giấy giới thiệu.
- **Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Toàn Diện (Wraparound)**
- **Nếu quý vị sử dụng dịch vụ chăm sóc răng miệng từ nha sĩ không phải là nha sĩ chính của quý vị, quý vị có thể cần giấy giới thiệu để sử dụng các dịch vụ này:**
  - Các kiểm tra răng miệng
  - Một phần hoặc toàn bộ hàm răng giả
  - Nhổ răng
  - Điều trị tủy răng

Xem Biểu Đồ Các Phúc Lợi ở trang 40 để biết thêm thông tin.

## Một số dịch vụ không cần giấy giới thiệu từ bác sĩ hoặc chuyên gia y tế. Đây được gọi là tự-giới-thiệu.

Tự tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ có nghĩa là quý vị có thể tra cứu trong danh bạ nhà cung cấp để tìm loại nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị muốn gặp. Quý vị có thể gọi cho nhà cung cấp đó để đặt lịch hẹn mà không cần giấy giới thiệu. Tìm hiểu thêm về Danh Bạ Nhà Cung Cấp dịch vụ ở trang 28.

### Các dịch vụ quý vị có thể tự giới thiệu:

- Các cuộc hẹn khám với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị
- Chăm sóc các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STI)
- Tiêm chủng (các mũi tiêm)
- Các dịch vụ nhân viên y tế truyền thống
- Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thị lực theo thông lệ trong mạng lưới
- Các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa trong mạng lưới
- Family planning services (including out-of-network)
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần dành cho các vấn đề liên quan đến rượu hoặc các chất gây nghiện khác
- Điều Trị Cộng Đồng Tích Cực
- Các dịch vụ Sức Khỏe Tâm Thần, bao gồm dịch vụ nội trú và lưu trú (trong mạng lưới)

Xem Biểu Đồ Các Phúc Lợi ở trang 40 để biết thêm thông tin.

Ngay cả khi tự giới thiệu bản thân để sử dụng dịch vụ, quý vị vẫn có thể cần được phê duyệt trước. Hãy nói chuyện với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị hoặc liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng nếu quý vị có thắc mắc về việc có cần phê duyệt trước để sử dụng dịch vụ hay không.

## Các biểu tượng chú thích biểu đồ phúc lợi



### Các dịch vụ cần được phê duyệt trước

Một số dịch vụ cần được phê duyệt trước khi quý vị sử dụng. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải yêu cầu CCO (Cơ Quan Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe) phê duyệt. Quá trình này được gọi là phê duyệt trước.



### Các dịch vụ cần có giấy giới thiệu

Giấy giới thiệu là một văn bản do bác sĩ của quý vị viết, ghi rõ nhu cầu sử dụng dịch vụ. Quý vị phải yêu cầu bác sĩ cấp giấy giới thiệu.



### Không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước

Đối với một số dịch vụ, quý vị không cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước. Điều này được gọi là Tiếp Cận trực tiếp.


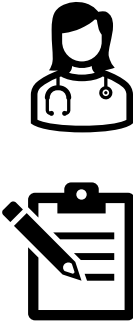
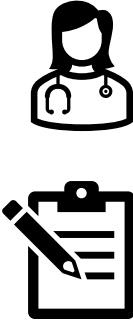

## Các phúc lợi về sức khỏe thể chất



Xem danh sách các phúc lợi y tế miễn phí dành cho quý vị bên dưới. Hãy xem cột "Dịch Vụ" để biết quý vị có thể sử dụng mỗi dịch vụ bao nhiêu lần miễn phí. Xem cột "Cách Tiếp Cận" để biết quý vị có cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước cho dịch vụ đó hay không. YCCO sẽ hỗ trợ điều phối các dịch vụ miễn phí nếu quý vị cần giúp đỡ. Nếu quý vị thấy dấu \* trong bảng quyền lợi, điều đó có nghĩa là dịch vụ đó có thể được chi trả vượt quá giới hạn đối với các thành viên dưới 21 tuổi nếu cần thiết và phù hợp về mặt y tế.






Để xem tóm tắt về các phúc lợi và phạm vi bảo hiểm của OHP, vui lòng truy cập trang mạng [OHP.Oregon.gov/Benefits](http://OHP.Oregon.gov/Benefits)







Quý vị có thể nhận bản tóm tắt dưới dạng bản giấy hoặc bản điện tử bằng cách gọi 800-273-0057.





Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p><b>Các dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc</b> Không giới hạn. Vui lòng xem phần "Nhận trợ giúp tổ chức chăm sóc sức khỏe của quý vị" để biết thêm thông tin.</p> <p>Điều Phối Chăm Sóc là sự hỗ trợ nhằm cải thiện sức khỏe tổng thể của quý vị. Nhân viên của YCCO sẽ hỗ trợ quý vị đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe và có thể giúp quý vị tìm kiếm các dịch vụ chăm sóc về thể chất, phát triển, nha khoa, hành vi và xã hội khi cần thiết. Một số hỗ trợ này có thể bao gồm việc sắp xếp lịch hẹn khám bệnh, lựa chọn bác sĩ chăm sóc chính hoặc giúp quý vị hiểu rõ hơn về các quyền lợi bảo hiểm y tế của mình.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>



Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p><b>Các Dịch Vụ Chăm Sóc Giảm Nhẹ &amp; Chăm Sóc Cuối Đời</b></p> <p>Giới hạn và/hoặc cần sự chấp thuận trước dựa trên những hướng dẫn của OHP &amp; loại hình chăm sóc. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng hoặc nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.</p> <p>Các dịch vụ nhằm mang lại sự thoải mái cho người sắp qua đời và giúp đỡ gia đình họ. Chăm Sóc Cuối Đời rất linh hoạt và có thể bao gồm điều trị giảm đau, tư vấn và chăm sóc tạm thời.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các Dịch Vụ Chẩn Đoán</b></p> <p>Xét nghiệm máu, chụp X-quang, chụp CT cần có chỉ định của bác sĩ và không giới hạn số lần thực hiện.</p> <p>Chụp MRI không có giới hạn về số lần chụp nhưng cần được phê duyệt trước.</p> <p>Các xét nghiệm, các kiểm tra hoặc các thủ tục để xác định tình trạng bệnh hoặc chấn thương. Ví dụ như lấy máu xét nghiệm, chụp CT, chụp MRI. Chụp CT là một loạt các tia X được kết hợp lại để tạo ra hình ảnh của vùng được quét. Chụp MRI là phương pháp sử dụng từ trường mạnh và sóng vô tuyến để tạo ra hình ảnh chi tiết bên trong cơ thể.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Thiết Bị Y Tế Bền Bỉ</b></p> <p>Việc giới hạn và/hoặc phê duyệt dựa trên các hướng dẫn của OHP &amp; các loại dịch vụ, thiết bị hoặc vật tư. Cần có sự phê duyệt trước và đơn đặt hàng từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.</p> <p>Thiết bị y tế bền là loại thiết bị có tuổi thọ cao. Chúng không bị tiêu hao như vật tư y tế. Chúng bao gồm các thiết bị như xe lăn, khung tập đi, giường bệnh, chân tay giả và dụng cụ chỉnh hình.</p> <p>Vật tư y tế là những mặt hàng như vật tư dành cho người bệnh tiểu đường hoặc các vật tư dành cho người bị tiểu không tự chủ.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Chăm sóc, sàng lọc và đánh giá sự phát triển sức khỏe thể chất và tinh thần cho các thành viên dưới 21 tuổi</b></p> <p>Ví dụ: Khám sức khỏe định kỳ và sàng lọc nhiễm độc Chì. Điều này bao gồm bảo hiểm cho tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt y tế dành cho</p>	 <p>Không cần giấy giới thiệu</p>	<p>Các thành viên từ 0 đến 20 tuổi</p>





Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p>các thành viên dưới 21 tuổi. Dịch vụ Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT).</p> <p>Khám sức khỏe định kỳ cho các trẻ sơ sinh, các trẻ em và các thanh thiếu niên theo đề nghị.</p> <p>Khám sức khỏe định kỳ theo đề nghị.</p> <p>Tiêm chủng các loại vắc-xin được bác sĩ khuyến nghị và các loại vắc-xin được bảo hiểm OHP chi trả.*</p> <p>Việc hỗ trợ cho con bú, bao gồm cả máy hút sữa, không bị giới hạn.</p> <p>Các dịch vụ dinh dưỡng không có giới hạn.</p> <p>Những sự hỗ trợ xã hội không có giới hạn.</p> <p>Khám mắt định kỳ, giới hạn mỗi 12 tháng một lần. *</p> <p>Kính mắt (tròng kính &amp; gọng kính) được giới hạn ở mức một cặp kính mới mỗi 12 tháng và việc phê duyệt dựa trên hướng dẫn của OHP. Phải có đơn thuốc hợp lệ từ bác sĩ nhãn khoa. *</p> <p>Việc cung cấp máy trợ thính và các cuộc kiểm tra thính giác bị giới hạn và/hoặc cần được phê duyệt dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc/thiết bị hỗ trợ. Cần phải được phê duyệt trước. *</p> <p>Xem trang 63 để biết thêm thông tin.</p>	<p>hoặc phê duyệt trước đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe trẻ em định kỳ, khám sàng lọc và một số đánh giá sức khỏe.</p> <p>Việc giới thiệu hoặc phê duyệt trước có thể được yêu cầu đối với các dịch vụ khác</p> 	<p>Các thành viên từ 0 đến 20 tuổi</p>
<p><b>Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ</b></p> <p>Chương trình EPSDT (Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ) cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện và phòng ngừa cho những người dưới 21 tuổi được bảo hiểm bởi Chương Trình Y Tế Oregon (OHP). EPSDT cung cấp các dịch vụ được bảo hiểm bởi Medicaid, được coi là cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt y tế theo chương trình EPSDT, để điều trị bất kỳ tình trạng sức khỏe thể chất, răng miệng, thị lực, phát triển, dinh dưỡng, tâm thần và hành vi nào. Bảo hiểm EPSDT bao gồm tất cả các dịch vụ được bảo hiểm theo Chương Trình Y Tế Oregon (OHP), khi các dịch vụ đó được coi là cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt y tế đối với cá nhân tham gia chương trình EPSDT.</p>		<p>Dưới 21 tuổi hoặc</p> <p>Dưới 26 tuổi và được hưởng các quyền lợi dành cho Thanh Thiếu Niên Có Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt (YSHCN)</p>






Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p><b>Phẫu thuật/Thủ Thuật Tự Chọn</b>            Phẫu thuật cần được lên lịch và giới hạn/phê duyệt dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc. Cần có sự phê duyệt trước.</p> <p>Các ca phẫu thuật/thủ thuật tự chọn được lên lịch trước và không liên quan đến trường hợp cấp cứu y tế, chẳng hạn như phẫu thuật cắt bỏ túi mật hoặc sỏi thận.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Vận Chuyển Y Tế Khẩn Cấp</b>            Không giới hạn số lần hoặc cần phê duyệt trước, nhưng chỉ được sử dụng cho các dịch vụ khẩn cấp.</p> <p>Một ví dụ về phương tiện vận chuyển y tế khẩn cấp là xe cứu thương. Quý vị sử dụng loại phương tiện này khi cần đến bệnh viện nhanh chóng.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Các Dịch Vụ Khẩn Cấp</b>            Không giới hạn số lần thăm khám.</p> <p>Tình trạng khẩn cấp cần được chăm sóc ngay lập tức và đe dọa đến tính mạng của quý vị. Đó có thể là chấn thương đột ngột hoặc bệnh tật đột ngột. Một số ví dụ bao gồm gãy xương, khó thở hoặc có thể là nhồi máu cơ tim.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Các Dịch Vụ Kế Hoạch Hoá Gia Đình</b>            Không giới hạn số lần khám. Quý vị có thể nhận các dịch vụ này từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới bảo hiểm.</p> <p>Kế hoạch hóa gia đình là việc quý vị đi khám sức khỏe sinh sản và đưa ra những lựa chọn về việc có con hay tránh thai. Một số ví dụ bao gồm biện pháp tránh thai và khám sức khỏe định kỳ hàng năm.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Chăm Sóc Khăng Định Giới Tính</b>            Có giới hạn và/hoặc yêu cầu phê duyệt dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc, đồng thời cần được phê duyệt trước.</p> <p>Chăm sóc khăng định giới tính là dịch vụ chăm sóc y tế được sử dụng trong quá trình chuyển đổi giới tính, ví dụ như liệu pháp hormone và phẫu thuật chuyển đổi giới tính.</p>		Tất cả các thành viên


Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p><b>Các Dịch Vụ cho Thính Giác*</b> Giới hạn và/hoặc phê duyệt dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc/hỗ trợ, đồng thời cần được phê duyệt trước.</p> <p>Các dịch vụ cho thính giác bao gồm các bài kiểm tra để kiểm tra khả năng nghe của quý vị và các thiết bị hỗ trợ thính giác. Một số ví dụ bao gồm kiểm tra thính lực, đo thính lực và máy trợ thính.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà</b> Việc giới hạn và/hoặc phê duyệt dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc, và cần phải được phê duyệt trước.</p> <p>Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được cung cấp tại nhà cho người bệnh hoặc người bị thương, ví dụ như chăm sóc điều dưỡng, vật lý trị liệu hoặc trị liệu ngôn ngữ.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Tiêm Chủng Phòng Ngừa và cho Du Lịch</b> Chỉ được tiêm những loại vắc-xin được nhà cung cấp khuyến nghị và được bảo hiểm OHP chi trả. Các tiêm chủng (vắc-xin) giúp quý vị giữ gìn sức khỏe. Ví dụ bao gồm các loại vắc-xin mà bác sĩ khuyên quý vị nên tiêm dựa trên tình trạng sức khỏe, nghề nghiệp hoặc kế hoạch du lịch của quý vị.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Các dịch vụ điều trị nội trú tại bệnh viện</b> Việc giới hạn và/hoặc phê duyệt dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc, và cần phải được phê duyệt trước.</p> <p>Đây là sự chăm sóc mà quý vị phải nhận được tại bệnh viện.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Các Dịch Vụ Tiếp Cận ngôn Ngữ</b> Không có giới hạn về các dịch vụ.</p> <p>Ai đó hỗ trợ quý vị phiên dịch và biên dịch bằng ngôn ngữ quý vị cần. Dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ (trực tiếp, qua điện thoại hoặc video) và phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu (trực tiếp hoặc qua video).</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Các dịch vụ xét nghiệm, chụp X-quang và các thủ tục khác</b> Xét nghiệm máu, chụp X-quang, chụp CT cần có chỉ định của bác sĩ và không giới hạn số lần thực hiện.</p>		Tất cả các thành viên

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p>Chụp CT là quá trình sử dụng một loạt tia X để tạo ra hình ảnh của khu vực được quét.</p> <p>Chụp MRI không có giới hạn về số lần chụp nhưng cần được phê duyệt trước.</p> <p>Chụp MRI là một phương pháp chẩn đoán hình ảnh sử dụng từ trường mạnh và sóng vô tuyến để tạo ra hình ảnh chi tiết bên trong cơ thể.</p>		
<p><b>Các dịch vụ chăm sóc thai sản.</b> Không giới hạn số lần khám thai trước sinh, chăm sóc sau sinh (chăm sóc cho người mẹ sau khi sinh con) hoặc hỗ trợ cho việc cho con bú (bao gồm cả máy hút sữa).</p> <p>Giới hạn cho quá trình chuyển dạ và sinh nở phụ thuộc vào loại hình chăm sóc và phương pháp sinh, hãy thảo luận với bác sĩ của quý vị.</p> <p>Giới hạn đối với các dịch vụ khám mắt định kỳ là một lần khám mỗi 24 tháng.</p>		<p>Các thành viên mang thai</p>
<p><b>Các dịch vụ bệnh viện ngoại trú</b> Giới hạn và/hoặc phê duyệt dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc.</p> <p>Các dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện là những dịch vụ được thực hiện tại bệnh viện nhưng quý vị không cần phải nằm viện qua đêm. Một số ví dụ bao gồm hóa trị, xạ trị và điều trị giảm đau.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Chăm Sóc Giảm Nhẹ</b> Giới hạn và/hoặc cần sự chấp thuận trước dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc. Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng hoặc trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.</p> <p>Chăm sóc các thành viên mắc bệnh nặng, bao gồm các dịch vụ như điều phối chăm sóc, các dịch vụ sức khỏe tâm thần, các dịch vụ công tác xã hội, các dịch vụ chăm sóc tinh thần, quản lý đau và triệu chứng, và hỗ trợ điện thoại lâm sàng 24/7.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các dịch vụ dược phẩm (Thuốc Theo Toa)</b> Nhiều loại thuốc chỉ được bán theo đơn. Danh sách đầy đủ các loại thuốc cần kê đơn có thể được tìm thấy trong “danh mục thuốc”. Để tìm kiếm trong danh mục</p>	<p>Cần có đơn thuốc</p>	<p>Tất cả các thành viên</p>

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p>thuốc hoặc in một bản sao, hãy truy cập vào <a href="https://yamhillcco.org/members/pharmacy-drug-list/">https://yamhillcco.org/members/pharmacy-drug-list/</a>.</p> <p>Các thuốc quý vị cần để duy trì hoặc cải thiện sức khỏe. Ví dụ: thuốc điều trị huyết áp.</p> <p>Các thuốc điều trị sức khỏe tâm thần <b>không</b> được bảo hiểm y tế hoặc bảo hiểm sức khỏe tâm thần của YCCO chi trả. Chúng được bảo hiểm bởi OHP, dược sĩ của quý vị sẽ biết phải gửi hóa đơn đến đâu.</p>		
<p><b>Vật Lý Trị Liệu, Trị Liệu Chức Năng, Trị Liệu Ngôn Ngữ</b></p> <p>Các liệu pháp tập trung vào việc cải thiện hoặc duy trì khả năng vận động cơ thể hoặc thực hiện các hoạt động hàng ngày.</p> <p>Việc phê duyệt vật lý trị liệu (PT) và trị liệu chức năng (OT) dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc. Giới hạn tổng cộng (vật lý trị liệu, trị liệu chức năng, nắn chỉnh cột sống và châm cứu) là 30 lượt khám trong vòng 12 tháng dương lịch. *</p> <p>Giới hạn và/hoặc phê duyệt trị liệu ngôn ngữ dựa trên hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc.</p> <p>Vật lý trị liệu là phương pháp điều trị được sử dụng để chữa trị các dị tật, bệnh tật hoặc chấn thương bằng các phương pháp vật lý. Ví dụ như xoa bóp, điều trị bằng nhiệt và tập thể dục.</p> <p>Trị liệu chức năng là liệu pháp được sử dụng để hỗ trợ phục hồi sau bệnh tật về thể chất hoặc tinh thần, nhằm cải thiện khả năng thực hiện các công việc hàng ngày, chẳng hạn như tắm rửa và di chuyển ra vào giường.</p> <p>Trị liệu ngôn ngữ là quá trình huấn luyện giúp những người gặp khó khăn về phát âm và ngôn ngữ nói rõ ràng hơn, bao gồm các bài tập về miệng hoặc các bài tập nói.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các dịch vụ phòng ngừa</b></p> <p>Các tiêm chủng, khám sức khỏe định kỳ cho các trẻ sơ sinh, các trẻ em và các thanh thiếu niên theo khuyến cáo.</p> <p>Khám sức khỏe định kỳ, tầm soát bệnh (ung thư, v.v.) và tư vấn dinh dưỡng theo khuyến nghị.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p>Chụp nhũ ảnh được khuyến nghị; chụp nhũ ảnh 3D không được bảo hiểm chi trả.</p> <p>Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, khám tuyến tiền liệt, và cai thuốc lá không bị giới hạn.</p> <p>Việc chăm sóc và khám sàng lọc định kỳ giúp giữ cho quý vị và gia đình luôn khỏe mạnh, ví dụ như khám sức khỏe tổng quát, tiêm chủng, sàng lọc ung thư, tư vấn dinh dưỡng.</p>		
<p><b>Các Cuộc Thăm Khám Với Bác Sĩ Gia Đình (PCP)</b> Không có giới hạn, nhưng quý vị phải đến gặp bác sĩ gia đình của mình.</p> <p>Một số ví dụ về lý do cần đến gặp bác sĩ gia đình là các bệnh như cảm lạnh hoặc cúm, dị ứng hoặc vấn đề về cân nặng. Xem trang 27 để biết thêm thông tin.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Vận chuyển bệnh nhân đến cơ sở chăm sóc y tế (Rides to care). Còn được gọi là Dịch Vụ Vận Chuyển Y Tế Không Khẩn Cấp (NEMT).</b> Không giới hạn số lượng chuyến đi nhưng các chuyến đi phải được sử dụng cho các cuộc khám chữa bệnh không khẩn cấp được OHP chấp thuận. Xem trang 70 để biết thêm thông tin.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các Khám Nghiệm Lạm Dụng Tình Dục</b> Không cần giấy giới thiệu hay phê duyệt trước. Không giới hạn.</p> <p>Việc khám sức khỏe sau khi bị xâm hại tình dục có thể bao gồm thu thập bằng chứng và thực hiện các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các Dịch Vụ Chuyên Biệt</b> Không có giới hạn, nhưng các dịch vụ phải được bảo hiểm OHP chi trả và quý vị phải khám chữa bệnh tại các nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của YCCO. YCCO không yêu cầu giấy giới thiệu, nhưng bác sĩ chuyên khoa có thể yêu cầu thông tin từ bác sĩ chăm sóc chính hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác của quý vị.</p> <p>Các dịch vụ chuyên khoa là các dịch vụ mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp dịch vụ y tế chuyên về một lĩnh vực y tế cụ thể, ví dụ như chăm sóc tim mạch, dị ứng hoặc gan.</p>		<p>Tất cả các thành viên.</p> <p>Đối với những người có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc cần dịch vụ hỗ trợ dài hạn (LTSS), hãy nói chuyện với bộ phận Điều Phối Chăm Sóc để được tiếp cận trực tiếp với các chuyên gia.</p>

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p><b>Các thủ Tục Phẫu Thuật</b> Chăm sóc sức khỏe sử dụng các công cụ đặc biệt để sửa chữa hoặc thay đổi cơ thể nhằm duy trì sức khỏe. Ví dụ như nắn xương gãy hoặc cắt bỏ amidan.</p> <p>Việc phê duyệt dựa trên các Hướng dẫn của OHP và loại hình chăm sóc. Cần phải được phê duyệt trước.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các Dịch Vụ Y Tế Từ Xa</b> Không có giới hạn về số lượng các dịch vụ, nhưng các dịch vụ phải được bảo hiểm OHP chi trả. Một số dịch vụ không thể thực hiện qua hình thức khám chữa bệnh từ xa, hãy hỏi nhà cung cấp dịch vụ của quý vị xem dịch vụ của quý vị có thể được thực hiện theo cách này hay không.</p> <p>Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe qua điện thoại, video hoặc trực tuyến. Một số ví dụ bao gồm: dịch vụ y tế từ xa và khám bệnh trực tuyến. Xem trang 74 để biết thêm thông tin.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các dịch vụ của Nhân Viên Y Tế Truyền Thống (THW)</b> Không có giới hạn.</p> <p>Các dịch vụ của Nhân Viên Y Tế Truyền Thống hoặc Nhân Viên Y Tế Truyền Thống Bộ Lạc là các dịch vụ do Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng, Hộ Sinh Truyền Thống, Chuyên Viên Hỗ Trợ Đồng Đảng hoặc Chuyên Viên Chăm Sóc Sức Khỏe Cá Nhân cung cấp. Xem trang 67 để biết thêm thông tin.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp</b> Không có giới hạn.</p> <p>Những vấn đề khẩn cấp cần được điều trị ngay lập tức, nhưng không đủ nghiêm trọng để cần đến phòng cấp cứu. Một số ví dụ về dịch vụ chăm sóc khẩn cấp bao gồm gãy xương nhỏ và nứt xương ở ngón tay và ngón chân, bong gân và căng cơ, vết cắt không chảy nhiều máu nhưng có thể cần khâu. Xem trang 80 để biết thêm thông tin.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phụ Nữ (bên cạnh với PCP) dành cho việc khám sức khỏe định kỳ và phòng ngừa bệnh tật.</b> Không có giới hạn.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>






Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p>Chăm sóc các nhu cầu sức khỏe đặc biệt của phụ nữ. Ví dụ: Khám sức khỏe định kỳ hàng năm với bác sĩ, bao gồm khám phụ khoa hoặc xét nghiệm phụ khoa, khám vú và kiểm tra sức khỏe tổng quát.</p>		
<p><b>Các Dịch vụ cho Thị Lực</b></p> <p><b>Người lớn không mang thai (từ 21 tuổi trở lên) được bảo hiểm cho:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khám mắt định kỳ 24 tháng một lần.</li> <li>• Khám mắt y tế khi cần thiết <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kính điều chỉnh thị lực/phụ kiện chỉ dành cho một số tình trạng bệnh lý về mắt nhất định.</li> </ul> </li> </ul> <p>Các dịch vụ phải được thực hiện bởi nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p><b>Thành viên dưới 21 tuổi*, các phụ nữ mang thai, những người lớn trong vòng 12 tháng sau sinh được bảo hiểm cho:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Khám mắt định kỳ khi cần thiết</li> <li>• Khám mắt y tế khi cần thiết</li> <li>• Kính điều chỉnh thị lực/phụ kiện khi cần thiết</li> </ul> <p>Các dịch vụ phải được thực hiện bởi nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>Ví dụ về các tình trạng bệnh lý về mắt bao gồm chứng không có thủy tinh thể, bệnh giác mạc hình chóp hoặc sau phẫu thuật đục thủy tinh thể.</p> <p>Kính điều chỉnh thị lực phải có đơn thuốc hợp lệ từ bác sĩ nhãn khoa. Kính mắt phải được mua thông qua chương trình SWEEPS. Việc phê duyệt các cuộc khám mắt y tế dựa trên hướng dẫn của OHP.</p>		<p>Như đã được khuyến nghị cho tất cả những người khác</p> <p>Các thành viên dưới 21 tuổi và các thành viên đang mang thai</p>






**Bảng bên trên không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ cần được phê duyệt trước hoặc giới thiệu.** Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205.

## Các phúc lợi chăm sóc sức khỏe tâm thần

Xem danh sách dưới đây để biết các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần mà quý vị có thể sử dụng miễn phí. Chăm sóc sức khỏe tâm thần bao gồm điều trị sức khỏe tâm thần và điều trị lạm dụng chất gây nghiện. Hãy xem cột “Dịch vụ” để biết quý vị có thể sử dụng mỗi dịch vụ miễn phí bao nhiêu lần. Hãy xem cột “Cách tiếp cận” để biết quý vị có cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước cho dịch vụ đó hay không.

Nếu quý vị thấy dấu \* trong bảng phúc lợi, điều đó có nghĩa là dịch vụ đó có thể được chi trả vượt quá giới hạn đối với thành viên dưới 21 tuổi nếu cần thiết và phù hợp về mặt y tế. YCCO sẽ phối hợp cung cấp dịch vụ miễn phí nếu quý vị cần hỗ trợ.

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p><b>Điều Trị Cộng Đồng Tích Cực (ACT)</b>            Không có giới hạn.            Quý vị phải có nhu cầu y tế mới được nhận dịch vụ này.            Cần phải thực hiện khám sàng lọc.</p> <p>Chương trình ACT được thiết kế để giảm thời gian nằm viện điều trị sức khỏe tâm thần và việc sử dụng các dịch vụ chăm sóc cấp tính, tăng cường sự ổn định về nhà ở và cải thiện chất lượng cuộc sống cho những người mắc các vấn đề sức khỏe tâm thần nghiêm trọng mà nhu cầu của họ chưa được đáp ứng bởi các dịch vụ sức khỏe tâm thần thông thường hơn.</p>		<p>Các thành viên từ 18 tuổi trở lên</p>
<p><b>Các dịch vụ hỗ trợ toàn diện (Wraparound)</b>            Không có giới hạn. Cần có giấy giới thiệu.</p> <p>phải có nhu cầu y tế mới được nhận dịch vụ này. Dịch vụ hỗ trợ toàn diện (Wraparound) là một quy trình lập kế hoạch và giải quyết vấn đề dựa trên nhóm nhằm giúp đỡ thanh thiếu niên và gia đình của họ đang gặp khó khăn về cảm xúc, tâm lý và hành vi.</p>		<p>Các trẻ em và thanh thiếu niên đáp ứng các tiêu chuẩn y tế</p>
<p><b>Các Dịch Vụ Đánh Giá và Thẩm Định Sức Khỏe Tâm Thần.</b>            Không có giới hạn.            Không có sự cho phép hoặc giới thiệu nào về các dịch vụ được nhận từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>Đánh giá sức khỏe tâm thần là một loạt các câu hỏi, phỏng vấn và khám sức khỏe thể chất và tinh thần được sử dụng để hiểu rõ nhu cầu của người bệnh.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Tâm Thần Sức Khỏe Hành Vi (PRTS)</b>            Không có giới hạn. Cần có giấy giới thiệu.</p> <p>Điều trị sức khỏe tâm thần tại cơ sở chăm sóc 24/24 giờ, cung cấp các dịch vụ sức khỏe tâm thần mà không thể cung cấp dưới hình thức điều trị ngoại trú.</p>		<p>Thanh thiếu niên dưới 21 tuổi</p>
<p><b>Các Dịch Vụ Điều Trị Nội Trú Cai Nghiện Ma Túy và Giải Độc</b>            Không có giới hạn. Cần có giấy giới thiệu.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p>Cơ sở chăm sóc 24/24 giờ chuyên về cai nghiện và điều trị chứng nghiện chất gây nghiện.</p>		
<p><b>Điều Trị Hỗ Trợ Bằng Thuốc (MAT) cho Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện (SUD)</b>            Không có giới hạn, có thể cần phải đáp ứng các yêu cầu về y tế để được cung cấp dịch vụ này.</p> <p>Các dịch vụ phải được thực hiện bởi nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>MAT là việc sử dụng thuốc kết hợp với tư vấn và các liệu pháp trị liệu hành vi để điều trị chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện.</p>	  	<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú và do các chuyên gia đồng đẳng cung cấp từ nhà cung cấp nằm trong mạng lưới bảo hiểm</b>            Không có giới hạn.</p> <p>Không có sự cho phép hoặc giới thiệu nào về các dịch vụ được nhận từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được thực hiện tại phòng khám ngoại trú.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các Dịch Vụ Chuyên Gia Sức Khỏe Hành Vi</b>            Không có giới hạn.</p> <p>Các dịch vụ chuyên gia sức khỏe tâm thần là những dịch vụ quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên về một lĩnh vực cụ thể của sức khỏe tâm thần, ví dụ như liệu pháp nhóm hoặc xét nghiệm tâm lý.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Các dịch vụ điều trị Rối Loạn Sử Dụng Chất Gây Nghiện (SUD)</b>            Không có giới hạn. Không cần giấy phép hoặc giới thiệu dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO. Có thể cần phải xin phê duyệt trước đối với các nhà cung cấp ngoài khu vực.</p> <p>Các dịch vụ SUD là các dịch vụ được sử dụng để điều trị chứng lạm dụng ma túy hoặc rượu.</p>		<p>Tất cả các thành viên</p>

**Bảng bên trên không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ cần được phê duyệt trước hoặc giới thiệu.** Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205.

## Các phúc lợi về nha khoa

Tất cả các thành viên của Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Oregon (Oregon Health Plan) đều được bảo hiểm nha khoa. OHP chi trả cho việc làm vệ sinh răng định kỳ hàng năm, chụp X-quang, trám răng và các dịch vụ khác giúp răng miệng khỏe mạnh.

Răng khỏe mạnh rất quan trọng ở mọi lứa tuổi. Dưới đây là một số thông tin quan trọng về chăm sóc răng miệng:



- Có thể giúp ngăn ngừa cơn đau.
- Răng khỏe mạnh cũng giúp giữ cho trái tim và cơ thể khỏe mạnh.
- Quý vị nên đi khám nha sĩ mỗi năm một lần.
- Khi mang thai, việc giữ cho răng và nướu khỏe mạnh có thể bảo vệ sức khỏe của em bé.
- Khắc phục các vấn đề về răng miệng có thể giúp quý vị kiểm soát lượng đường trong máu.
- Trẻ em nên được khám răng lần đầu tiên trước khi tròn một tuổi.
- Nhiễm trùng trong miệng có thể lây lan đến tim, não và các bộ phận khác của cơ thể.





Nha sĩ chăm sóc chính của quý vị (PCD) có thể giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa để điều trị một số loại bệnh răng miệng nhất định. Các chuyên khoa nha khoa bao gồm:





- Nha sĩ nội nha (chuyên điều trị tủy răng)
- Nha sĩ nhi khoa (dành cho người lớn có nhu cầu đặc biệt và trẻ em)
- Nha sĩ chuyên khoa nha chu (chuyên về nướu)
- Nha sĩ chỉnh nha (trong trường hợp nghiêm trọng, để niềng răng)
- Bác sĩ phẫu thuật răng miệng (đối với các trường hợp nhổ răng cần gây tê cục bộ hoặc gây mê chung).




Vui lòng xem bảng bên dưới để biết các dịch vụ nha khoa nào được bảo hiểm chi trả.



Tất cả các dịch vụ được bảo hiểm đều miễn phí. Các dịch vụ này được bảo hiểm miễn là nhà cung cấp dịch vụ của quý vị xác nhận quý vị cần chúng. Hãy xem cột “Dịch vụ” để biết quý vị có thể nhận được mỗi dịch vụ miễn phí bao nhiêu lần. Hãy xem cột “Cách tiếp cận” để biết quý vị có cần giấy giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước cho dịch vụ đó hay không. Nếu quý vị thấy dấu \* trong bảng quyền lợi, điều này có nghĩa là một dịch vụ có thể được bảo hiểm vượt quá giới hạn được liệt kê đối với các thành viên dưới 21 tuổi nếu cần thiết và phù hợp về mặt y tế.

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<b>Chăm sóc Nha Khoa Khẩn Cấp và Cấp Cứu</b> Không có giới hạn.  Chăm sóc nha khoa khẩn cấp là việc điều trị các vấn đề răng miệng không thể chờ đến cuộc hẹn khám định kỳ với nha sĩ. Ví dụ: đau dữ dội hoặc nhiễm trùng, chảy máu hoặc sưng tấy, chấn thương răng hoặc nướu.		Tất cả các thành viên
<b>Kiểm Tra Răng Miệng</b> Các thành viên mang thai: Hai lần mỗi năm Các thành viên dưới 19 tuổi: Hai lần mỗi năm* Các thành viên 19 tuổi hay lớn hơn: Một lần mỗi năm*		Tất cả các thành viên

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p>Không cần giấy phép hoặc giới thiệu dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>Kiểm tra răng miệng là quá trình kiểm tra răng hoặc nướu do nha sĩ chính thực hiện để tìm kiếm sâu răng hoặc các vấn đề khác về răng.</p>		
<p><b>Vệ Sinh Răng Miệng</b>            Các thành viên dưới 21 tuổi: Hai lần mỗi năm *            Tất cả các thành viên khác: Một lần mỗi năm            Không cần giấy phép hoặc giới thiệu dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>Vệ sinh răng miệng là việc loại bỏ mảng bám trên răng để ngăn ngừa sâu răng.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Điều trị bằng Fluoride</b>            Các thành viên 18 tuổi: Hai lần mỗi năm*            Các thành viên 18 tuổi với nguy cơ cao: Bốn lần mỗi năm*            Các thành viên 19 tuổi và lớn hơn: Một lần mỗi năm*            Các thành viên 19 tuổi và lớn hơn với nguy cơ cao: Tối đa bốn lần mỗi năm*            Không cần giấy phép hoặc giới thiệu dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>Phủ fluoride là một phương pháp điều trị nha khoa, trong đó một lớp phủ được bôi lên răng để giúp ngăn ngừa sâu răng, làm chậm quá trình sâu răng hoặc ngăn chặn tình trạng sâu răng trở nên tồi tệ hơn.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Chụp X-quang răng miệng</b>            Chỉ được thực hiện một lần mỗi năm. Có thể được chi trả nhiều hơn nếu phù hợp về mặt nha khoa hoặc y tế.            Không cần giấy phép hoặc giới thiệu dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>Chụp X-quang răng miệng là phương pháp chụp X-quang được thực hiện trong khoang miệng để kiểm tra sâu răng hoặc các vấn đề răng miệng khác.</p>		Tất cả các thành viên
<p><b>Chất trám kín</b>            Đối với trẻ dưới 16 tuổi, áp dụng cho răng hàm vĩnh viễn. Thực hiện 5 năm một lần. Việc phê duyệt dựa trên các hướng dẫn của OHP*            Không cần giấy phép hoặc giới thiệu dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p>		Các thành viên dưới 16 tuổi

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p>Chất trám răng là lớp phủ nhựa mỏng được bôi lên răng hàm phía sau để ngăn chặn vi khuẩn và phòng ngừa sâu răng. Nên trám răng ngay khi trẻ mọc răng hàm vĩnh viễn. Tất cả răng hàm không bị sâu răng đều nên được trám. Trẻ cần được trám răng hàm thứ nhất từ 6 đến 9 tuổi và răng hàm thứ hai từ 10 đến 14 tuổi.</p>		
<p><b>Trám răng</b>          Không có giới hạn.          Không cần giấy phép hoặc giới thiệu dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>Phương pháp trám răng được sử dụng để điều trị lỗ sâu nhỏ hoặc khoang sâu trên răng. Vật liệu trám răng phải là amalgam hoặc composite.</p>		<p>Tất cả các thành viên*</p>
<p><b>Răng giả một phần hoặc toàn bộ</b></p> <p>Việc phê duyệt dựa trên các hướng dẫn của OHP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Răng giả bán phần là những bộ phận nhân tạo, thường có thể tháo lắp được, dùng để thay thế một hoặc nhiều răng.              Một Lần Mỗi 5 Năm</li> <li>○ Răng giả toàn phần được sử dụng khi mất hết tất cả các răng, còn răng giả bán phần được sử dụng khi vẫn còn một số răng tự nhiên.              Một Lần Mỗi 10 Năm.</li> </ul>	 <p>Cần phải được phê duyệt trước đối với tất cả các nhà cung cấp dịch vụ</p>  <p>Cần có giấy giới thiệu nếu không khám nha sĩ trong mạng lưới bảo hiểm</p>	<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Bọc Mão Răng</b>          Một số răng cửa trên và dưới. 4 mão răng mỗi 7 năm. Việc phê duyệt dựa trên các hướng dẫn của OHP.*          Để được làm mão răng, cần phải đáp ứng một số yêu cầu nhất định. Phúc lợi bảo hiểm khác nhau tùy thuộc vào loại mão răng, răng cụ thể cần điều trị, độ tuổi và tình trạng mang thai. Vui lòng liên lạc với công ty bảo hiểm nha khoa của quý vị để biết thêm chi tiết.</p>	 <p>Cần phải được phê duyệt trước đối với tất cả</p>	<p>Các thành viên mang thai hoặc các thành viên dưới 21 tuổi*</p>

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
<p>Mão răng là một lớp bọc có hình dạng giống răng, được dùng để che phủ răng bị hư hỏng nhằm phục hồi chức năng của răng.</p>	<p>các nhà cung cấp dịch vụ</p>  <p>Cần có giấy giới thiệu nếu không khám nha sĩ trong mạng lưới bảo hiểm</p>	
<p><b>Nhổ Răng</b> Không có giới hạn. Không cần giấy phép hoặc giới thiệu dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của YCCO.</p> <p>Nhổ răng là quá trình loại bỏ một hoặc nhiều răng khỏi khoang miệng.</p>	 <p>Cần có giấy giới thiệu nếu không khám nha sĩ trong mạng lưới bảo hiểm</p>	<p>Tất cả các thành viên</p>
<p><b>Điều trị Tủy Răng</b> Tất cả các thành viên: Bảo hiểm chi trả cho răng cửa, răng nanh và răng tiền hàm. Đối với các thành viên mang thai: Bảo hiểm chi trả cho răng cửa, răng tiền hàm và răng hàm thứ nhất. Đối với thành viên dưới 21 tuổi: Được bảo hiểm cho răng cửa, răng tiền hàm và răng hàm thứ nhất và thứ hai.</p> <p>Điều trị tủy răng là một thủ thuật nha khoa để loại bỏ phần tủy bị viêm hoặc nhiễm trùng bên trong răng, sau đó tủy răng sẽ được làm sạch và khử trùng cẩn thận, rồi trám lại và niêm phong.</p>	 <p>Cần phải được phê duyệt trước đối với tất cả các nhà cung cấp dịch vụ</p>	<p>Tất cả các thành viên</p>

Dịch Vụ	Cách tiếp cận	Ai có thể nhận được
Không bao gồm răng hàm thứ ba (răng khôn).	 Cần có giấy giới thiệu nếu không khám nha sĩ trong mạng lưới bảo hiểm	
<b>Chỉnh nha</b> Chăm sóc chẩn đoán và điều trị các trường hợp răng hoặc hàm không thẳng hàng. Trong các trường hợp như sút môi và hở hàm ếch, hoặc khi chức năng nói, nhai và các chức năng khác bị ảnh hưởng.  Chỉnh nha sử dụng niềng răng để điều trị những bất thường về răng và hàm nhằm điều chỉnh sự thẳng hàng của chúng.		Cá thành viên dưới 21 tuổi*

**Bảng bên trên không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ cần được phê duyệt trước hoặc giới thiệu.** Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205.

## Các cựu chiến binh và thành viên Chương Trình Nha Khoa Theo Hiệp Định Liên Kết Tự Do (COFA)

Nếu quý vị là thành viên của Chương Trình Nha Khoa dành cho Cựu Chiến Binh hoặc Chương Trình Nha Khoa COFA (“OHP Dental”), YCCO **chỉ** cung cấp các quyền lợi về nha khoa và dịch vụ đưa đón (NEMT) miễn phí đến các cuộc hẹn khám răng.

OHP và YCCO không cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất hoặc sức khỏe tâm thần, cũng như không cung cấp dịch vụ vận chuyển miễn phí cho các dịch vụ này.

Nếu quý vị có thắc mắc về phạm vi bảo hiểm và các phúc lợi được hưởng, vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205.

## OHP Bridge dành cho những người lớn có thu nhập cao hơn

OHP Bridge là gói trợ cấp mới dành cho người lớn có thu nhập cao hơn. OHP Bridge hoàn toàn miễn phí. Những người đủ điều kiện nhận OHP Bridge phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Là 19 đến 64 tuổi;
- Có thu nhập từ 138% đến 200% mức chuẩn nghèo liên bang (FPL);

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

- Phải có quốc tịch hoặc tình trạng nhập cư hợp lệ để đủ điều kiện; và,
- Không có khả năng tiếp cận các loại bảo hiểm y tế giá cả phải chăng khác.
- Nếu quý vị khai báo thu nhập cao hơn khi gia hạn OHP, quý vị có thể được chuyển sang OHP Bridge. Tìm hiểu thêm về OHP Bridge tại đây <https://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/bridge.aspx>.

**OHP Bridge gần như giống hệt với OHP Plus.** Có một số mục mà OHP Bridge không bảo hiểm, bao gồm:

- Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS)
- Nhu cầu xã hội liên quan đến sức khỏe (HRSN)

## Nhu Cầu Xã Hội Liên Quan Đến Sức Khỏe

Nhu Cầu Xã Hội Liên Quan Đến Sức Khỏe (HRSN) là những nhu cầu về xã hội và kinh tế ảnh hưởng đến khả năng duy trì sức khỏe và cảm giác thoải mái. Những dịch vụ này giúp đỡ các thành viên đang đối mặt với những thay đổi lớn trong cuộc sống. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập: <https://www.oregon.gov/OHA/HSD/Medicaid-Policy/Pages/HRSN.aspx>

Vui lòng liên lạc với YCCO để tìm hiểu những phúc lợi HRSN miễn phí nào hiện có. Các phúc lợi của HRSN bao gồm:

- Các dịch vụ nhà ở:
  - Hỗ trợ chi phí tiền thuê nhà và điện nước để quý vị duy trì chỗ ở.
  - Hỗ trợ các dịch vụ khác để giúp đỡ quý vị với tư cách là người thuê nhà.
  - Những thay đổi trong nhà vì sức khỏe như sử dụng máy điều hòa, máy sưởi, thiết bị lọc không khí, nguồn điện di động và tủ lạnh mini.
- Các dịch vụ dinh dưỡng:
  - Hỗ trợ bao gồm giáo dục dinh dưỡng, các bữa ăn được thiết kế riêng theo tiêu chuẩn y tế. Việc dự trữ thực phẩm và trợ cấp trái cây và rau quả dự kiến sẽ bắt đầu vào mùa hè năm 2026.
- Các dịch vụ tiếp cận và tương tác cộng đồng:
  - Nhận sự hỗ trợ để kết nối với các nguồn lực và các hỗ trợ khác.

Quý vị có thể được hưởng một số hoặc tất cả các phúc lợi của HRSN nếu quý vị là thành viên của OHP, và:

- Mới ra tù hoặc sắp ra tù (trại giam, nhà tạm giam, v.v.).
- Gần đây đã rời khỏi hoặc sắp rời khỏi cơ sở điều trị phục hồi sức khỏe tâm thần hoặc cai nghiện ma túy.
- Đã từng hoặc hiện đang thuộc hệ thống bảo trợ trẻ em của tiểu bang Oregon (nhận nuôi dưỡng).
- Đang chuyển từ chỉ nhận trợ cấp Medicaid sang đủ điều kiện nhận cả Medicaid và Medicare.
- Có thu nhập hộ gia đình bằng hoặc thấp hơn 30% thu nhập trung bình hàng năm tại nơi quý vị sinh sống, và quý vị thiếu nguồn lực hoặc sự hỗ trợ để tránh tình trạng vô gia cư.
- Là người trẻ tuổi có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.

Quý vị cũng cần đáp ứng các tiêu chí khác. Để đặt câu hỏi hoặc được kiểm tra điều kiện, vui lòng liên lạc với YCCO. YCCO có thể giúp quý vị xác định xem quý vị có đủ điều kiện nhận bất kỳ quyền lợi nào trong số này hay không.

Vui lòng lưu ý rằng để được sàng lọc và nhận các quyền lợi từ chương trình HRSN, dữ liệu cá nhân của quý vị có thể được thu thập và sử dụng cho mục đích giới thiệu. Quý vị có thể hạn chế việc chia sẻ thông tin của mình.

Các phúc lợi của chương trình HRSN hoàn toàn miễn phí và quý vị có thể từ chối tham gia bất cứ lúc nào. Nếu quý vị nhận được các phúc lợi của chương trình HRSN, nhóm điều phối chăm sóc của quý vị sẽ làm việc với quý vị để đảm bảo kế hoạch chăm sóc của quý vị được cập nhật. Xem trang 33 để biết thêm thông tin về Điều Phối Chăm Sóc và các kế hoạch chăm sóc.

Nếu quý vị bị từ chối nhận trợ cấp HRSN, quý vị có quyền kháng cáo quyết định đó. Vui lòng xem trang 103 để biết thêm thông tin về việc từ chối và kháng cáo. **Những Lưu Ý Quan Trọng:**

- Các chuyến đi đến các cơ sở chăm sóc sức khỏe không được sử dụng cho các dịch vụ của HRSN.
- OHP Bridge không chi trả cho các dịch vụ HRSN.
- Các dịch vụ của HRSN có thể mất đến sáu tuần để được phê duyệt và cung cấp.

## Các dịch vụ mà OHP chi trả

YCCO chi trả chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị, nhưng có một số dịch vụ mà chúng tôi không chi trả. Những dịch vụ này vẫn được bảo hiểm và sẽ được chi trả bởi chương trình thanh toán theo dịch vụ (thẻ mở) của Kế Hoạch Y Tế Oregon (Oregon Health Plan). Các tổ chức chăm sóc sức khỏe cộng đồng (CCO) đôi khi gọi những dịch vụ này là các phúc lợi “không được bảo hiểm”. Có hai loại dịch vụ mà OHP chi trả trực tiếp:

1. Các dịch vụ mà quý vị nhận được sự phối hợp chăm sóc từ YCCO.
2. Các dịch vụ mà quý vị nhận được sự phối hợp chăm sóc từ OHP.

## Các dịch vụ phối hợp chăm sóc với YCCO

YCCO vẫn cung cấp dịch vụ điều phối chăm sóc cho một số dịch vụ. Điều phối chăm sóc có nghĩa là quý vị sẽ được sử dụng dịch vụ vận chuyển miễn phí từ WellRide cho các dịch vụ được bảo hiểm, các hoạt động hỗ trợ và bất kỳ nguồn lực nào quý vị cần cho các dịch vụ không được bảo hiểm.

### Hãy liên lạc với YCCO để được cung cấp các dịch vụ sau:

- Quy Hoạch Cộng Đồng Sinh Sản (PCB) bao gồm chăm sóc trước và sau sinh cho những người mang thai có nguy cơ thấp theo xác định của Bộ phận Hệ thống Y tế OHA. OHA chịu trách nhiệm cung cấp và chi trả cho các dịch vụ PCB cơ bản, bao gồm ít nhất là, đối với những thành viên được chấp thuận tham gia chương trình PCB, khám sàng lọc ban đầu cho trẻ sơ sinh, xét nghiệm sàng lọc máu trẻ sơ sinh, bao gồm cả bộ dụng cụ xét nghiệm, chăm sóc trong quá trình chuyển dạ và sinh nở, các lần khám trước sinh và chăm sóc sau sinh.
- Các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (LTSS) không được YCCO chi trả.
- Các dịch vụ Family Connects Oregon, cung cấp hỗ trợ cho các gia đình có trẻ sơ sinh. Tìm hiểu thêm thông tin tại <https://www.familyconnectsoregon.org/>.

- Hỗ trợ các thành viên tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần. Ví dụ về các dịch vụ này bao gồm:
  - Một số loại thuốc dùng để điều trị một số vấn đề về sức khỏe tâm thần
  - Thanh toán chi phí trị liệu tại nhà cho các thành viên dưới 21 tuổi
  - Chăm sóc tâm lý dài hạn (sức khỏe hành vi) cho các thành viên từ 18 tuổi trở lên
  - Chăm sóc cá nhân tại các nhà nuôi dưỡng dành cho người lớn từ 18 tuổi trở lên

Để biết thêm thông tin hoặc danh sách đầy đủ về các dịch vụ này, vui lòng gọi cho bộ phận Quản Lý Chăm Sóc theo số 833-257-2191 hoặc bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205.

## Các dịch vụ mà OHP chi trả và cung cấp dịch vụ điều phối chăm sóc

Hãy liên lạc với OHP để được cung cấp các dịch vụ sau:

- Các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ (chăm sóc cuối đời) dành cho các thành viên đang sinh sống tại các cơ sở điều dưỡng chuyên nghiệp.
- Các dịch vụ dựa trên trường học được cung cấp theo Đạo Luật Giáo Dục Dành Cho Người Khuyết Tật (IDEA). Dành cho trẻ em nhận các dịch vụ y tế tại trường học, chẳng hạn như trị liệu ngôn ngữ.
- Kiểm tra sức khỏe để xác định xem quý vị có đủ điều kiện tham gia chương trình hỗ trợ hoặc lập kế hoạch chăm sóc y tế hay không.
- Các dịch vụ được cung cấp cho các thành viên của Chương Trình Sức Khỏe Oregon.
- Bỏ thai và các thủ thuật khác để chấm dứt thai kỳ.
- Hỗ trợ tự tử dưới sự giám sát của bác sĩ theo Đạo Luật Chết Trong Phẩm Giá Của Tiểu Bang Oregon và các dịch vụ khác.

Vui lòng liên lạc với nhóm Điều Phối Chăm Sóc Acentra của OHP theo số 800-562-4620 để biết thêm thông tin và được hỗ trợ về các dịch vụ này.

Quý vị vẫn có thể được sử dụng dịch vụ vận chuyển miễn phí từ WellRide cho bất kỳ dịch vụ nào trong số này. Xem trang 70 để biết thêm thông tin. Gọi cho WellRide theo số 844-256-5720 để đặt xe hoặc đặt câu hỏi.

## Những Phản Đối Về Mặt Đạo Đức Hoặc Tôn Giáo

YCCO không giới hạn dịch vụ dựa trên các phản đối về mặt đạo đức hoặc tôn giáo. Tuy nhiên, có thể có một số nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của chúng tôi có thể có những phản đối về mặt đạo đức hoặc tôn giáo. Vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số 855-722-8205 nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về vấn đề này. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ phù hợp.

## Tiếp Cận với Dịch Vụ Chăm Sóc mà Quý Vị Cần

Tiếp cận dịch vụ y tế có nghĩa là quý vị có thể nhận được sự chăm sóc cần thiết. Quý vị có thể tiếp cận dịch vụ chăm sóc theo cách phù hợp với nhu cầu văn hóa và ngôn ngữ của mình. YCCO sẽ đảm bảo rằng việc chăm sóc của quý vị được phối hợp để đáp ứng nhu cầu tiếp cận của quý vị. Xem trang 32 để biết thêm thông tin về phối hợp chăm sóc. Nếu YCCO không hợp tác với nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu tiếp cận của quý vị, quý vị có thể nhận được các dịch vụ này ngoài mạng lưới. YCCO đảm bảo rằng các dịch vụ nằm gần nơi quý vị sinh sống hoặc gần nơi quý vị muốn được chăm sóc. Điều này có nghĩa là có đủ nhà cung cấp dịch vụ trong khu vực và

có nhiều loại nhà cung cấp khác nhau để quý vị lựa chọn.

Chúng tôi luôn theo dõi mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ của mình để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính và chuyên khoa cần thiết. Chúng tôi cũng đảm bảo quý vị có thể tiếp cận tất cả các dịch vụ được bảo hiểm trong khu vực của mình.

YCCO tuân thủ các quy định của tiểu bang về khoảng cách tối đa mà quý vị có thể cần phải di chuyển để gặp bác sĩ. Các quy định này khác nhau tùy thuộc vào loại bác sĩ bạn cần gặp và khu vực quý vị sinh sống. Các bác sĩ chăm sóc sức khỏe chính thuộc "Bậc 1", nghĩa là họ sẽ ở gần quý vị hơn so với các bác sĩ chuyên khoa như bác sĩ da liễu, thuộc "Bậc 3". Nếu quý vị sống ở vùng xa, sẽ mất nhiều thời gian hơn để đến gặp bác sĩ so với khi quý vị sống ở khu vực thành thị. Nếu quý vị cần hỗ trợ về phương tiện đi lại đến và đi từ các cuộc hẹn, vui lòng xem trang 70.

Biểu đồ bên dưới liệt kê các cấp độ nhà cung cấp dịch vụ và thời gian (tính bằng phút) hoặc khoảng cách (tính bằng dặm) từ vị trí của họ đến nơi quý vị sinh sống.

	Đô thị lớn	Đô thị	Nông thôn	Quận có những cân nhắc về sự tiếp cận xa xôi
Bậc 1	10 phút hoặc 5 dặm	25 phút hoặc 15 dặm	30 phút hoặc 20 dặm	40 phút hoặc 30 dặm
Bậc 2	20 phút hoặc 10 dặm	30 phút hoặc 20 dặm	75 phút hoặc 60 dặm	95 phút hoặc 85 dặm
Bậc 3	30 phút hoặc 15 dặm	45 phút hoặc 30 dặm	110 phút hoặc 90 dặm	140 phút hoặc 125 dặm

Để biết thêm thông tin về các nhà cung cấp thuộc các cấp bậc khác nhau, hãy truy cập trang mạng Đánh Giá Mức Độ Đầy Đủ Mạng Lưới của OHA tại địa chỉ sau:

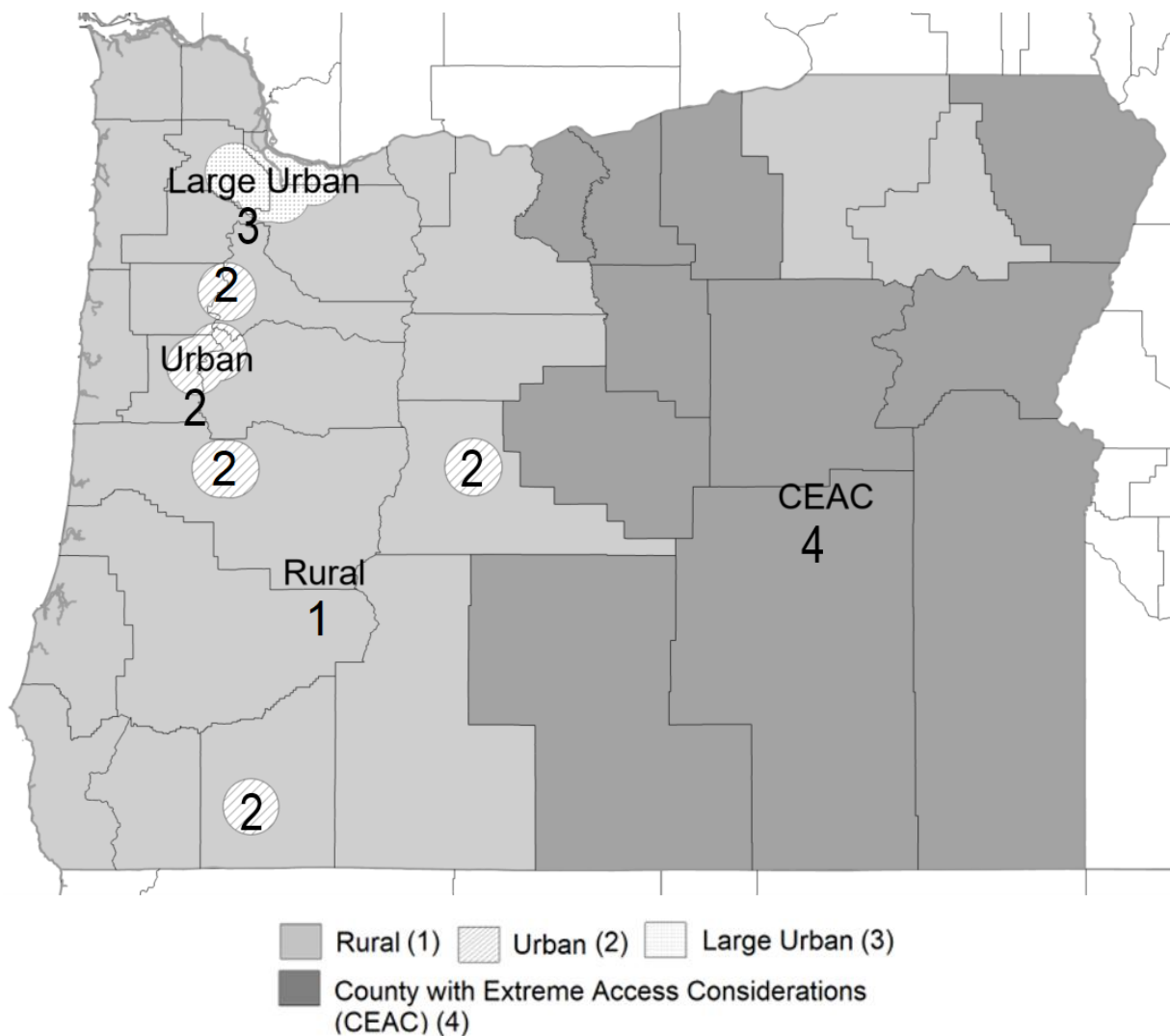
<https://www.oregon.gov/oha/HSD/OHP/Pages/network.aspx>

Quý vị không chắc mình sống ở khu vực nào? Hãy xem bản đồ.

## Các Loại Khu Vực:

- **Đô thị lớn (3):** Các Khu Vực Đô Thị Kết Nối, được định nghĩa như trên, có tổng dân số lớn hơn hoặc bằng 1,000,000 người và mật độ dân số lớn hơn hoặc bằng 1,000 người trên mỗi dặm vuông.
- **Đô thị (2):** Cách trung tâm thành phố có dân số từ 40,000 người trở lên không quá 10 dặm.
- **Nông thôn (1):** Cách trung tâm thành phố có dân số từ 40,000 người trở lên hơn 10 dặm và mật độ dân số của quận lớn hơn 10 người trên mỗi dặm vuông.
- **Quận có Những Vấn Đề Nghiêm Trọng về Sự Tiếp Cận (4):** Các quận có mật độ dân số từ 10 người trở xuống trên mỗi dặm vuông.

Quý vị không chắc mình sống ở khu vực nào? Hãy xem bản đồ:



Hình 1: Bản đồ các khu vực địa lý ở Oregon được xác định dựa trên tiêu chí đảm bảo khả năng tiếp cận dịch vụ y tế. Các khu vực được phân loại bao gồm: Khu vực đô thị lớn, Khu vực đô thị, Khu vực nông thôn và Quận có những khó khăn đặc biệt về khả năng tiếp cận dịch vụ (CEAC).

Các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi cũng sẽ đảm bảo quý vị có thể tiếp cận dễ dàng về mặt vật lý, được hỗ trợ hợp lý và được cung cấp thiết bị phù hợp nếu quý vị mắc các khuyết tật về thể chất và/hoặc tinh thần. Vui lòng liên hệ với YCCO theo số 855-722-8205 để yêu cầu hỗ trợ. Các nhà cung cấp dịch vụ cũng đảm bảo giờ làm việc giống nhau cho các thành viên OHP và tất cả mọi người khác.

## Thời gian cần thiết để nhận được sự chăm sóc là bao lâu

Chúng tôi hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ để đảm bảo rằng quý vị sẽ được thăm khám, điều trị hoặc giới thiệu đến chuyên khoa khác trong khoảng thời gian được nêu dưới đây:

Loại hình chăm sóc	Khung thời gian
<b>Sức khỏe thể chất</b>	
Các cuộc hẹn thường lệ	Trong vòng 4 tuần
Chăm sóc khẩn cấp	Trong vòng 72 giờ hoặc theo chỉ định trong quá trình sàng lọc ban đầu.
Chăm sóc cấp cứu	Ngay lập tức hoặc được chuyển đến khoa cấp cứu tùy thuộc vào tình trạng của quý vị.
<b>Chăm sóc răng miệng cho trẻ em và người không mang thai</b>	
Các cuộc hẹn khám sức khỏe răng miệng định kỳ	Trong vòng 8 tuần, trừ khi có lý do lâm sàng cần phải chờ lâu hơn.
Chăm sóc răng miệng khẩn cấp	Trong vòng 2 tuần
Các dịch vụ cấp cứu nha khoa	Được khám hoặc điều trị trong vòng 24 giờ
<b>Chăm sóc răng miệng cho phụ nữ mang thai</b>	
Chăm sóc răng miệng theo chu kỳ	Trong vòng 4 tuần, trừ khi có lý do lâm sàng cần phải chờ lâu hơn.
Chăm sóc nha khoa khẩn cấp	Trong vòng 1 tuần
Các dịch vụ cấp cứu nha khoa	Được khám hoặc điều trị trong vòng 24 giờ
<b>Sức khỏe hành vi</b>	
Chăm sóc sức khỏe hành vi theo chu kỳ cho các nhóm dân cư không thuộc diện ưu tiên	Việc đánh giá sẽ được thực hiện trong vòng 7 ngày kể từ khi nhận được yêu cầu, và cuộc hẹn thứ hai sẽ được lên lịch tùy thuộc vào tình trạng lâm sàng.
Chăm sóc sức khỏe tâm thần khẩn cấp cho mọi đối tượng dân cư	Trong vòng 24 giờ

Loại hình chăm sóc	Khung thời gian
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên biệt dành cho các nhóm dân số ưu tiên *	
Các phụ nữ mang thai, các cựu chiến binh và gia đình của họ, những người có con nhỏ, những người chăm sóc không được trả lương, các gia đình và trẻ em từ 0-5 tuổi, những người mắc HIV/AIDS hoặc bệnh lao, những người có nguy cơ mắc chứng loạn thần lần đầu và những người khuyết tật trí tuệ/phát triển.	Đánh giá và tiếp nhận ngay lập tức. Nếu cần các dịch vụ tạm thời do không có nhà cung cấp dịch vụ nào có thể đến khám, việc điều trị ở mức độ chăm sóc phù hợp phải được thực hiện trong vòng 120 ngày kể từ khi bệnh nhân được đưa vào danh sách chờ.
Người sử dụng ma túy tiêm tĩnh mạch, bao gồm cả heroin	Đánh giá và đăng nhập ngay lập tức.  Việc tiếp nhận dịch vụ chăm sóc tại cơ sở nội trú phải được thực hiện trong vòng 14 ngày kể từ khi yêu cầu, hoặc được xếp vào danh sách chờ trong vòng 120 ngày nếu không có sẵn nhà cung cấp dịch vụ nào.
Rối loạn sử dụng opioid	Đánh giá và đăng nhập trong vòng 72 giờ
Điều trị hỗ trợ bằng thuốc	Càng sớm càng tốt, nhưng không quá 72 giờ để đánh giá và đăng nhập.

\* Đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên biệt, nếu không còn chỗ trống hoặc không còn chỗ nào phù hợp:

- Quý vị sẽ được đưa vào danh sách chờ.
- Quý vị sẽ được cung cấp các dịch vụ khác trong vòng 72 giờ.
- Các dịch vụ này sẽ chỉ mang tính tạm thời cho đến khi có phòng hoặc chỗ trống.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số 855-722-8205.

## Các quyền lợi chăm sóc sức khỏe toàn diện và phòng ngừa bệnh tật dành cho các thành viên dưới 21 tuổi

Chương Trình Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT) cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện và phòng ngừa cho các thành viên OHP từ khi sinh ra đến 21 tuổi. Chương trình này cung cấp cho quý vị sự chăm sóc cần thiết cho sức khỏe và sự phát triển của quý vị. Các dịch vụ này có thể phát hiện và hỗ trợ giải quyết các vấn đề sức khỏe sớm, điều trị bệnh tật và hỗ trợ trẻ em với khuyết tật.

Quý vị không cần đăng ký riêng cho chương trình EPSDT; nếu quý vị dưới 21 tuổi và đã đăng ký OHP, quý vị sẽ nhận được các quyền lợi này. Bắt đầu từ năm 2025, thanh thiếu niên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt (từ 19 đến 25 tuổi) cũng có thể đủ điều kiện nhận các quyền lợi của chương trình EPSDT. Liên hệ với YCCO để biết thêm thông tin.

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

## EPSDT bao gồm:

- Bất kỳ dịch vụ nào cần thiết để phát hiện hoặc điều trị bệnh tật, thương tích hoặc những thay đổi khác về sức khỏe.
- Khám sức khỏe định kỳ cho trẻ em và thanh thiếu niên, bao gồm khám sàng lọc và các dịch vụ chẩn đoán để xác định xem có bất kỳ vấn đề nào về thể chất, răng miệng, phát triển và sức khỏe tâm thần đối với các thành viên dưới 21 tuổi.
- Giới thiệu đến các chuyên gia, điều trị, liệu pháp và các biện pháp khác để giúp giải quyết bất kỳ vấn đề sức khỏe nào được phát hiện.

Đối với các thành viên dưới 21 tuổi, YCCO phải cung cấp:

- Khám và đánh giá định kỳ về sức khỏe thể chất, sức khỏe tâm thần và hành vi, sự phát triển, sức khỏe răng miệng, sự tăng trưởng và tình trạng dinh dưỡng.
  - Nếu YCCO không chi trả cho chăm sóc sức khỏe răng miệng, quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ này thông qua OHP bằng cách gọi số 1-800-273-0557.
- Tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt y tế phải được chi trả cho các thành viên dưới 21 tuổi, bất kể trước đây dịch vụ đó có được chi trả hay không (điều này bao gồm cả những dịch vụ “nằm ngoài” Danh Mục Ưu Tiên). Để tìm hiểu thêm về Danh Mục Ưu Tiên, vui lòng xem trang 36.

Theo chương trình EPSDT, YCCO sẽ không từ chối cung cấp dịch vụ nào mà không xem xét trước xem dịch vụ đó có cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt y tế đối với quý vị hay không.

- Thuật ngữ "*cần thiết về mặt y tế*" thường có nghĩa là một phương pháp điều trị cần thiết để phòng ngừa, chẩn đoán hoặc điều trị một tình trạng bệnh, hoặc để hỗ trợ sự tăng trưởng, phát triển, sự tự lập và việc tham gia học tập ở trường.
- Việc điều trị được coi là "*phù hợp về mặt y tế*" nói chung có nghĩa là phương pháp điều trị đó an toàn, hiệu quả và giúp quý vị tham gia vào quá trình chăm sóc và các hoạt động thường ngày. YCCO có thể lựa chọn phương án ít tốn kém nhất nhưng vẫn hiệu quả đối với quý vị.

Quý vị luôn phải nhận được thông báo bằng văn bản khi yêu cầu của quý vị bị từ chối, và quý vị có quyền kháng cáo nếu không đồng ý với quyết định đó. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem trang 103.

Điều này bao gồm *tất cả* các dịch vụ:

- Sức Khỏe Thể Chất;
- Sức Khỏe Hành Vi;
- Sức Khỏe Răng Miệng;
- Thị Lực; và,
- Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Xã Hội.

Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình cần các dịch vụ EPSDT, hãy liên hệ với bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị hoặc nói chuyện với điều phối viên chăm sóc bằng cách gọi số 833-257-2191. Họ sẽ giúp quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết. Nếu bất kỳ dịch vụ nào cần được phê duyệt, họ sẽ lo liệu việc đó. Hãy liên hệ với nha sĩ chăm sóc chính của quý vị đối với bất kỳ dịch vụ nha khoa nào cần thiết. Tất cả các dịch vụ EPSDT đều miễn phí.

## Hỗ trợ tiếp cận các dịch vụ EPSDT

- Gọi cho bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số 855-722-8205 hoặc bộ phận Quản Lý Chăm Sóc theo số điện thoại 833-257-2191.
- Hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Nha Khoa theo số 800-525-6800 để đăng ký dịch vụ nha khoa hoặc để biết thêm thông tin.
- Quý vị có thể được đưa đón miễn phí đến và đi từ các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thuộc chương trình EPSDT. Hãy gọi số 844-256-5720 để đặt xe hoặc để biết thêm thông tin.
- Quý vị cũng có thể hỏi bác sĩ gia đình của mình hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ sau: <https://yamhillcco.org/members/benefits-and-rights/> để nhận bản sao lịch khám định kỳ. Lịch này cho biết khi nào các trẻ em cần đến gặp bác sĩ nhi khoa.

## Sàng Lọc

Các buổi khám sàng lọc định kỳ được cung cấp theo các khoảng thời gian phù hợp với độ tuổi (bao gồm cả các buổi khám sức khỏe định kỳ cho trẻ em và thanh thiếu niên). YCCO và bác sĩ chăm sóc chính của quý vị tuân theo các hướng dẫn của Học Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ và chương trình Bright Futures về tất cả các dịch vụ sàng lọc chăm sóc phòng ngừa và khám sức khỏe định kỳ cho trẻ em. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về Bright Futures tại:

<https://www.aap.org/brightfutures>. Quý vị có thể sử dụng công cụ lập kế hoạch khám sức khỏe định kỳ tại <https://www.wellvisitplanner.org> để chuẩn bị cho các buổi khám này.

Bác sĩ chăm sóc chính của quý vị sẽ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ và phương pháp điều trị này khi cần thiết theo hướng dẫn.

Các buổi khám sàng lọc bao gồm:

- Sàng lọc sự phát triển.
- Xét nghiệm chì:
  - Các trẻ em phải được xét nghiệm nồng độ chì trong máu khi được 12 tháng và 24 tháng tuổi. Bất kỳ trẻ nào từ 24 đến 72 tháng tuổi mà chưa từng được xét nghiệm nồng độ chì trong máu đều phải được xét nghiệm.
  - Việc hoàn thành bảng câu hỏi đánh giá rủi ro không đáp ứng yêu cầu sàng lọc nhiễm độc chì cho trẻ em trong chương trình OHP. Tất cả trẻ em bị nhiễm độc chì đều có thể nhận được theo dõi các dịch vụ quản lý trường hợp.
- Các xét nghiệm cận lâm sàng cần thiết khác (chẳng hạn như xét nghiệm thiếu máu, xét nghiệm hồng cầu hình liềm và các xét nghiệm khác) dựa trên độ tuổi và nguy cơ.
- Đánh giá tình trạng dinh dưỡng.
- Trong mỗi lần khám, việc khám sức khỏe phù hợp với lứa tuổi là rất cần thiết, trẻ sơ sinh cần được cởi bỏ hoàn toàn quần áo, còn trẻ lớn hơn thì cởi quần áo và được che chắn phù hợp.
- Lịch sử sức khỏe và phát triển đầy đủ (bao gồm cả việc xem xét sự phát triển sức khỏe thể chất và tinh thần).
- Tiêm chủng (chích ngừa) đáp ứng các tiêu chuẩn y tế:
  - Lịch tiêm chủng cho trẻ em (từ sơ sinh đến 18 tuổi):

[https://www.cdc.gov/vaccines/hcp/imz-schedules/child-adolescent-age.html?CDC\\_AAref\\_Val=https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html](https://www.cdc.gov/vaccines/hcp/imz-schedules/child-adolescent-age.html?CDC_AAref_Val=https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/child-adolescent.html)

- Lịch tiêm chủng cho người lớn (19 tuổi trở lên):  
[https://www.cdc.gov/vaccines/hcp/imz-schedules/adult-age.html?CDC\\_AAref\\_Val=https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html](https://www.cdc.gov/vaccines/hcp/imz-schedules/adult-age.html?CDC_AAref_Val=https://www.cdc.gov/vaccines/schedules/hcp/imz/adult.html)
- Tư vấn và giáo dục về sức khỏe cho cha mẹ và các trẻ em.
- Giới thiệu bệnh nhân đến các cơ sở điều trị sức khỏe thể chất và tinh thần cần thiết về mặt y tế.
- Cần thực hiện các xét nghiệm thính giác và thị lực.
- Và những việc khác.

Các lần khám được bảo hiểm cũng bao gồm các cuộc kiểm tra hoặc khám sức khỏe đột xuất có thể xảy ra bất cứ lúc nào do bệnh tật hoặc sự thay đổi về sức khỏe hoặc sự phát triển.

## **Giới thiệu, chẩn đoán và điều trị theo chương trình EPSDT**

Bác sĩ chăm sóc sức khỏe ban đầu của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến chuyên khoa khác nếu họ phát hiện ra các vấn đề về thể chất, sức khỏe tâm thần, lạm dụng chất gây nghiện hoặc các vấn đề về răng miệng. Một chuyên gia khác sẽ hỗ trợ chẩn đoán và/hoặc điều trị thêm.

Nhà cung cấp dịch vụ sàng lọc sẽ giải thích lý do cần chuyển tuyến cho trẻ và phụ huynh hoặc người giám hộ. Nếu quý vị đồng ý với việc chuyển tuyến, nhà cung cấp dịch vụ sẽ lo liệu các thủ tục giấy tờ cần thiết.

YCCO hoặc OHP cũng sẽ hỗ trợ điều phối chăm sóc khi cần thiết.

Các cuộc kiểm tra sàng lọc có thể phát hiện ra nhu cầu cần thiết đối với các dịch vụ sau đây, cũng như các dịch vụ khác:

- Chẩn đoán và điều trị các vấn đề về thị lực và thính giác, bao gồm kính mắt và máy trợ thính.
- Chăm sóc răng miệng, bắt đầu từ độ tuổi sớm nhất khi cần thiết, nhằm giảm đau và nhiễm trùng, phục hồi răng và duy trì sức khỏe răng miệng.
- Tiêm chủng (nếu tại thời điểm sàng lọc xác định rằng cần tiêm chủng và việc tiêm chủng phù hợp để thực hiện tại thời điểm sàng lọc, thì phải tiến hành tiêm chủng ngay tại thời điểm đó).

Các dịch vụ này phải được cung cấp cho các thành viên đủ điều kiện dưới 21 tuổi có nhu cầu. Các phương pháp điều trị nằm “dưới mức” trong Danh Mục Dịch Vụ Y Tế Ưu Tiên sẽ được chi trả cho các thành viên dưới 21 tuổi nếu chúng cần thiết về mặt y tế và phù hợp về mặt y tế đối với thành viên đó (xem thêm thông tin ở trên).

- Nếu chúng tôi thông báo với quý vị rằng dịch vụ đó không được bảo hiểm OHP chi trả, quý vị vẫn có quyền khiếu nại quyết định đó bằng cách nộp đơn kháng cáo và yêu cầu một phiên điều trần. Xem trang 103.

YCCO sẽ hỗ trợ giới thiệu cho các thành viên hoặc người đại diện của họ đến các dịch vụ xã hội, chương trình giáo dục, chương trình hỗ trợ dinh dưỡng và các dịch vụ khác.

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

Để biết thêm thông tin về phạm vi bảo hiểm EPSDT, quý vị có thể truy cập [www.Oregon.gov/EPSDT](http://www.Oregon.gov/EPSDT) và xem tờ thông tin dành cho thành viên. YCCO cũng có thông tin tại <https://yamhillcco.org/members/benefits-and-rights/>.

## Người Trẻ Tuổi Có Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt

Chương trình dành cho Thanh Thiếu Niên có Nhu Cầu Chăm Sóc Sức Khỏe Đặc Biệt (YSHCN) là một chương trình mới cung cấp thêm các quyền lợi bảo hiểm y tế OHP cho những người từ 19 đến 21 tuổi mắc một số bệnh lý nhất định. Các bệnh lý này phải bắt đầu trước 19 tuổi. Ví dụ về các bệnh lý bao gồm:

- Khuyết tật về thể chất, trí tuệ và phát triển.
- Các bệnh mãn tính như hen suyễn, tiểu đường hoặc tật nứt đốt sống.
- Các vấn đề về hành vi hoặc sức khỏe tâm thần như trầm cảm hoặc lạm dụng chất gây nghiện.

Các thành viên của chương trình OHP đủ điều kiện sẽ tự động nhận được các quyền lợi dành cho trẻ em có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt (YSHCN). Các quyền lợi của YSHCN bao gồm:

- Thêm nhiều dịch vụ khám mắt và nha khoa.
- Khám sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) cho đến khi đủ 26 tuổi.
- Có thể tiếp cận các dịch vụ Đáp Ứng Nhu Cầu Xã Hội Liên Quan Đến Sức Khỏe (HRSN).

Sau năm 2026, giới hạn độ tuổi sẽ tăng lên mỗi năm cho đến năm 2030, khi đó những người đến 25 tuổi có thể nhận được trợ cấp YSHCN.

## Các Nhân Viên Y Tế Truyền Thống (THW)

Nhân viên y tế truyền thống (THW) cung cấp sự hỗ trợ và giải đáp các thắc mắc của quý vị về chăm sóc sức khỏe và các nhu cầu xã hội. Họ giúp kết nối giữa các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và những người khác tham gia vào quá trình chăm sóc. Họ cũng có thể giúp quý vị kết nối với những người và dịch vụ trong cộng đồng có thể hỗ trợ quý vị.

Có một vài loại nhân viên y tế truyền thống khác nhau:

- **Hộ Sinh Hỗ Trợ Sinh Nở:** Là người hỗ trợ các bà mẹ và gia đình của họ bằng sự hỗ trợ cá nhân, không liên quan đến y tế. Họ hỗ trợ trong suốt quá trình mang thai, sinh nở và sau khi em bé chào đời.
- **Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng (CHW):** Nhân viên y tế cộng đồng là người hiểu rõ người dân và cộng đồng nơi quý vị sinh sống. Họ giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ y tế và cộng đồng. Nhân viên y tế cộng đồng giúp quý vị bắt đầu những thói quen lành mạnh. Họ thường có cùng dân tộc, ngôn ngữ hoặc kinh nghiệm sống với quý vị.

- **Người Hướng Dẫn Sức Khỏe Cá Nhân (PHN):** Là người cung cấp thông tin, công cụ và sự hỗ trợ để giúp quý vị đưa ra những quyết định tốt nhất về sức khỏe và hạnh phúc của mình, dựa trên hoàn cảnh cụ thể của quý vị.
- **Chuyên Viên Hỗ Trợ Đồng Đẳng (Peer Support Specialist - PSS):** Là người có kinh nghiệm sống thực tế với các vấn đề sức khỏe tâm thần và/hoặc nghiện chất, và quá trình phục hồi. Một PSS cũng có thể đã từng hỗ trợ một thành viên gia đình mắc các vấn đề sức khỏe tâm thần và/hoặc đang điều trị nghiện chất. Họ cung cấp sự hỗ trợ, đồng viên và giúp đỡ cho những người đang đối mặt với chứng nghiện và các vấn đề sức khỏe tâm thần.
- **Chuyên Viên Hỗ Trợ Sức Khỏe Đồng Đẳng (PWS):** Là người làm việc trong nhóm chăm sóc sức khỏe và đại diện cho quý vị, bảo vệ quyền lợi và đáp ứng nhu cầu của quý vị. Họ hỗ trợ sức khỏe tổng thể của những người trong cộng đồng và có thể giúp quý vị phục hồi sau khi mắc chứng nghiện, các vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc các bệnh lý thể chất.

THW có thể giúp quý vị nhiều việc, chẳng hạn như:

- Phối hợp với quý vị và điều phối viên chăm sóc của quý vị để tìm nhà cung cấp dịch vụ mới.
- Được nhận sự chăm sóc mà quý vị mong muốn và cần thiết.
- Kết nối quý vị với những người khác để giải thích về các phúc lợi mà quý vị nhận được.
- Cung cấp thông tin về các dịch vụ và hỗ trợ liên quan đến sức khỏe tâm thần và/hoặc chứng nghiện.
- Thông tin và giới thiệu về các nguồn lực cộng đồng mà quý vị có thể sử dụng.
- Một người để trò chuyện từ cộng đồng của quý vị.
- Đi cùng quý vị đến các cuộc hẹn với nhà cung cấp dịch vụ.
- Quý vị có thể gọi điện hoặc gửi email cho người phụ trách THW của chúng tôi để tìm hiểu thêm về THW và cách sử dụng dịch vụ của họ. Quý vị có thể hỏi nhóm chăm sóc hoặc nhà cung cấp dịch vụ của mình xem liệu THW có hữu ích cho quý vị hay không. Quý vị cũng có thể chọn một người trong danh sách nhà cung cấp dịch vụ của YCCO tại đây <https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/>.

## Thông Tin Liên Lạc của THW Kết Nối:

YCCO THW Kết Nối

[providerrelations@yamhillcco.org](mailto:providerrelations@yamhillcco.org)

855-722-8205

Nếu chúng tôi thay đổi thông tin liên lạc của người THW kết nối, quý vị có thể tìm thấy thông tin cập nhật trên trang mạng của chúng tôi tại: <https://yamhillcco.org/community-programs/traditional-health-workers/>.

## Các dịch vụ bổ sung

### Các Dịch Vụ Linh Hoạt

Các Dịch Vụ Linh Hoạt là những dịch vụ bổ sung mà YCCO cung cấp, không nằm trong các phúc lợi bảo hiểm y tế thông thường của OHP. Các Dịch Vụ Linh Hoạt giúp cải thiện sức khỏe và phúc lợi của thành viên và cộng đồng. Các Dịch Vụ Linh Hoạt dành cho các thành viên và các sáng

kiến vì lợi ích cộng đồng dành cho cộng đồng rộng lớn hơn. Vì các Dịch Vụ Linh Hoạt không phải là phúc lợi bảo hiểm y tế thông thường của OHP và là tùy chọn đối với các CCO, nên các thành viên không có quyền khiếu nại đối với các dịch vụ linh hoạt giống như đối với các dịch vụ được bảo hiểm.

Các dịch vụ linh hoạt là những mục hoặc dịch vụ giúp các thành viên duy trì sức khỏe hoặc cải thiện sức khỏe. YCCO cung cấp các dịch vụ linh hoạt này:

- Những hỗ trợ nhà ở.
- Các vật dụng hoặc cải tiến liên quan đến nhà ở hoặc môi trường sống.
- Các dịch vụ vận chuyển không được bảo hiểm OHP chi trả, ví dụ như đưa đón đến ngân hàng hoặc cửa hàng tạp hóa.
- Hỗ trợ về thực phẩm.

Các ví dụ về các dịch vụ linh hoạt khác:

- Hỗ trợ về thực phẩm, chẳng hạn như giao hàng tạp hóa tận nhà, phiếu mua thực phẩm hoặc các bữa ăn được chế biến phù hợp với tình trạng sức khỏe.
- Hỗ trợ nhà ở ngắn hạn, chẳng hạn như tiền đặt cọc thuê nhà để hỗ trợ chi phí chuyển nhà, hỗ trợ tiền thuê nhà trong một thời gian ngắn hoặc phí lắp đặt các dịch vụ tiện ích.
- Chỗ ở tạm thời hoặc nơi trú ẩn trong thời gian hồi phục sau khi xuất viện.
- Các vật phẩm hỗ trợ hành vi lành mạnh, chẳng hạn như giày thể thao hoặc quần áo thể thao.
- Điện thoại di động hoặc thiết bị để truy cập dịch vụ y tế từ xa hoặc các ứng dụng chăm sóc sức khỏe.
- Các vật dụng khác giúp quý vị giữ gìn sức khỏe, chẳng hạn như máy điều hòa không khí hoặc thiết bị lọc không khí.

Learn more about health-related services at

<https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le4329.pdf>

### **Làm thế nào để nhận được các dịch vụ linh hoạt cho bản thân hoặc thành viên gia đình**

Quý vị có thể làm việc với nhà cung cấp của mình để yêu cầu các dịch vụ linh hoạt, hoặc quý vị có thể gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số 855-722-8205 để được hỗ trợ yêu cầu dịch vụ linh hoạt. Quý vị có thể đọc chính sách các Dịch Vụ Linh Hoạt của chúng tôi tại

<https://yamhillcco.org/members/benefits-and-rights/>.

Các dịch vụ linh hoạt không phải là phúc lợi được bảo hiểm cho các thành viên và các tổ chức chăm sóc sức khỏe cộng đồng (CCO) không bắt buộc phải cung cấp chúng. Quyết định chấp thuận hay từ chối yêu cầu dịch vụ linh hoạt được đưa ra dựa trên từng trường hợp cụ thể. Quý vị nên nêu rõ lý do cần dịch vụ đó, dịch vụ đó sẽ giúp ích cho quý vị như thế nào và cung cấp thông tin y tế từ bác sĩ của quý vị trong đơn yêu cầu. Nếu yêu cầu dịch vụ linh hoạt của quý vị bị từ chối, quý vị sẽ nhận được thư giải thích các lựa chọn của mình. Quý vị không thể kháng cáo quyết định từ chối dịch vụ linh hoạt, nhưng quý vị có quyền khiếu nại. Tìm hiểu thêm về kháng cáo và khiếu nại ở trang 103.

Nếu quý vị đang sử dụng chương trình bảo hiểm y tế OHP và gặp khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng liên lạc với Chương Trình Thanh Tra Viên của OHA. Các

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

thanh tra viên là những người bảo vệ quyền lợi của các thành viên OHP và họ sẽ cố gắng hết sức để giúp đỡ quý vị. Vui lòng gửi email đến [OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov](mailto:OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov) hoặc để lại tin nhắn theo số 877-642-0450.

Một nguồn thông tin khác về các dịch vụ hỗ trợ trong cộng đồng của quý vị là "211 Info". Hãy gọi số 2-1-1 hoặc truy cập trang mạng [www.211info.org](http://www.211info.org) để được trợ giúp.

## Các Sáng Kiến Mang Lại Lợi Ích Cho Cộng Đồng

Các sáng kiến vì lợi ích cộng đồng là nguồn tài trợ cho các chương trình và cho cộng đồng rộng lớn hơn, bao gồm cả các thành viên của CCO, nhằm cải thiện sức khỏe và phúc lợi cộng đồng. YCCO thúc đẩy các lĩnh vực ưu tiên trong Kế Hoạch Cải Thiện Sức Khỏe Cộng Đồng (CHP) thông qua các sáng kiến mà chúng tôi lựa chọn. Các lĩnh vực này bao gồm nhà ở, thực phẩm và dinh dưỡng, trẻ sơ sinh và trẻ em, sức khỏe tâm thần và lạm dụng chất gây nghiện, chuẩn bị ứng phó khẩn cấp, tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và giao thông vận tải.

Một số ví dụ khác về các sáng kiến mang lại lợi ích cho cộng đồng là:

- Các lớp học về giáo dục dành cho phụ huynh và hỗ trợ gia đình.
- Các chương trình dựa vào cộng đồng giúp người dân tiếp cận trái cây và rau quả tươi thông qua các chợ nông sản.
- Các chương trình dựa vào cộng đồng giúp mọi người tìm được hoặc duy trì nhà ở an toàn và ổn định.
- Cải thiện hệ thống giao thông thân thiện với môi trường, chẳng hạn như những làn đường dành cho xe đạp an toàn và các vỉa hè.
- Các chương trình dựa trên trường học nhằm tạo ra một môi trường nuôi dưỡng, hỗ trợ sức khỏe cảm xúc xã hội và việc học tập của các học sinh.
- Tổ chức các khóa đào tạo cho giáo viên và các tổ chức cộng đồng chuyên về trẻ em về các phương pháp tiếp cận dựa trên hiểu biết về chấn thương tâm lý.

## Chăm Sóc Sức Khỏe Răng Miệng Cộng Đồng

Chúng tôi tự hào hỗ trợ các thành viên tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe răng miệng tại cộng đồng. YCCO hợp tác với Capitol Dental để cử các chuyên viên vệ sinh răng miệng có giấy phép đặc biệt đến các trường học, chương trình WIC (Chương Trình Dinh Dưỡng cho Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ), Head Start, phòng khám y tế, cơ sở chăm sóc dài hạn và các địa điểm cộng đồng khác để thực hiện đánh giá. Họ cũng cung cấp một số dịch vụ phòng ngừa ngay tại chỗ, chẳng hạn như bôi florua hoặc florua bạc và hướng dẫn mọi người cách chăm sóc răng miệng.

Ở những nơi chúng tôi không có nha sĩ chuyên nghiệp để thực hiện việc này, chúng tôi hợp tác với các tổ chức khác. Các dịch vụ y tế cộng đồng mà quý vị được hưởng sẽ được miễn phí nếu chúng nằm trong phạm vi bảo hiểm của quý vị. Nếu quý vị không chắc chắn, quý vị có thể hỏi người cung cấp dịch vụ hoặc gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng.

## Di chuyển miễn phí để được chăm sóc y tế

### Cung cấp dịch vụ đưa đón miễn phí đến các cuộc hẹn cho tất cả các thành viên của YCCO

Nếu quý vị cần hỗ trợ di chuyển đến các cuộc hẹn khám bệnh, hãy gọi cho WellRide để được

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

cung cấp dịch vụ đưa đón miễn phí. Quý vị có thể được đưa đón miễn phí đến bất kỳ cuộc hẹn khám bệnh, khám răng, nhà thuốc hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần nào được bảo hiểm bởi YCCO.

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể yêu cầu dịch vụ đưa đón. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị vé xe buýt, tiền taxi hoặc cử tài xế đến đón quý vị. Chúng tôi cũng có thể thanh toán tiền xăng cho quý vị, người thân trong gia đình hoặc quý vị bè để họ đưa đón bạn. Dịch vụ này hoàn toàn miễn phí. YCCO sẽ không bao giờ tính phí cho các chuyến đi đến và đi từ các cơ sở chăm sóc y tế được bảo hiểm. Hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng WellRide theo số 844-256-5720 (TTY 711) để được trợ giúp hoặc biết thêm thông tin. Gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng WellRide để yêu cầu hoàn tiền, họ sẽ hướng dẫn quý vị những thủ tục cần thiết.

## **Lên lịch đặt xe**

Gọi cho WellRide tại 844-256-5720 (TTY 711)

Giờ làm việc: Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:30 giờ sáng đến 6:00 giờ chiều. WellRide đóng cửa vào các ngày Tết Dương Lịch, Ngày Tưởng Niệm, Ngày Quốc Khánh Hoa Kỳ (ngày 4 tháng 7), Ngày Lao Động, Lễ Tạ Ơn và Lễ Giáng Sinh.

Vui lòng gọi điện ít nhất 2 ngày làm việc trước cuộc hẹn để đặt xe. Điều này sẽ giúp chúng tôi đảm bảo đáp ứng được nhu cầu đi lại của quý vị.

Quý vị có thể đặt xe ngay trong ngày hoặc ngày hôm sau. Vui lòng gọi cho WellRide.

Quý vị hoặc người quen của quý vị có thể đặt nhiều chuyến xe cùng lúc cho nhiều cuộc hẹn khác nhau. Quý vị có thể lên lịch đặt xe cho các cuộc hẹn trong tương lai trước tối đa 90 ngày.

## **Những điều cần biết khi quý vị gọi**

YCCO có đội ngũ nhân viên tổng đài có thể hỗ trợ quý vị đặt xe bằng ngôn ngữ quý vị ưa thích và theo cách mà quý vị dễ hiểu. Dịch vụ hỗ trợ này hoàn toàn miễn phí.

Lần đầu tiên quý vị gọi điện, chúng tôi sẽ giới thiệu về chương trình và thảo luận về nhu cầu đi lại của quý vị. Chúng tôi sẽ hỏi về khả năng vận động của quý vị và liệu quý vị có cần người đi cùng hay không.

Khi quý vị gọi điện để đặt lịch xe, chúng tôi sẽ hỏi quý vị những thông tin sau:

- Họ và tên đầy đủ của quý vị.
- Địa chỉ và số điện thoại của quý vị.
- Ngày sinh của quý vị.
- Tên bác sĩ hoặc phòng khám mà quý vị cần đến khám.
- Ngày của cuộc hẹn.
- Giờ của cuộc hẹn.
- Giờ đón sau cuộc hẹn.
- Nếu quý vị cần người hỗ trợ.
- Bất kỳ nhu cầu đặc biệt nào khác (chẳng hạn như xe lăn hoặc động vật hỗ trợ).

Chúng tôi sẽ kiểm tra xem quý vị có thuộc YCCO hay không và liệu cuộc hẹn của quý vị có phải là dịch vụ được bảo hiểm chi trả hay không. Quý vị sẽ nhận được thêm thông tin về chuyến đi của mình trong vòng 24 giờ. Quý vị sẽ nhận được thông tin về yêu cầu đặt xe theo phương thức quý vị đã chọn (cuộc gọi điện thoại, email, fax).

Nếu quý vị yêu cầu đặt xe ít hơn hai (2) ngày trước giờ đón dự kiến, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị số điện thoại của công ty sẽ sắp xếp việc đón quý vị. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị tên và số điện thoại của tài xế sẽ đón quý vị.

## Đón và đưa

Quý vị sẽ nhận được tên và số điện thoại của công ty vận chuyển hoặc tài xế trước cuộc hẹn. Tài xế sẽ liên hệ với quý vị ít nhất 2 ngày trước chuyến đi để xác nhận chi tiết. Họ sẽ đón quý vị đúng giờ đã hẹn. Vui lòng có mặt đúng giờ. Nếu quý vị đến muộn, họ sẽ chờ thêm 15 phút sau giờ hẹn. Điều đó có nghĩa là nếu chuyến đi của quý vị được lên lịch lúc 10 giờ sáng, họ sẽ chờ quý vị đến 10 giờ 15 phút.

Họ sẽ đưa quý vị đến điểm hẹn ít nhất 15 phút trước khi cuộc hẹn bắt đầu.

- **Cuộc hẹn đầu tiên trong ngày:** Chúng tôi sẽ đưa quý vị đến địa điểm hẹn không quá 15 phút trước giờ mở cửa văn phòng
- **Lịch hẹn cuối cùng trong ngày:** Chúng tôi sẽ đón quý vị không muộn hơn 15 phút sau khi văn phòng đóng cửa, trừ khi cuộc hẹn dự kiến sẽ kết thúc muộn hơn 15 phút sau giờ đóng cửa.
- **Yêu cầu thêm thời gian:** Quý vị phải yêu cầu được đón sớm hơn hoặc trả về muộn hơn so với thời gian quy định. Người đại diện, phụ huynh hoặc người giám hộ của quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi điều này.
- **Gọi điện nếu tài xế chưa đến sau 10 phút kể từ giờ đón:** Nếu tài xế chưa đến sau 10 phút kể từ giờ đón đã hẹn, hãy gọi cho công ty cung cấp dịch vụ vận chuyển. Nhân viên sẽ cho quý vị biết liệu tài xế có đang trên đường đến hay không. Tài xế phải thông báo cho tổng đài trước khi rời khỏi địa điểm đón. Hãy gọi cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ để thông báo rằng chuyến xe của quý vị bị trễ.
- **Gọi điện nếu quý vị chưa có giờ đón:** Nếu chuyến đi trở về của quý vị chưa có giờ đón cụ thể, hãy gọi cho chúng tôi khi quý vị đã sẵn sàng. Tài xế sẽ đến trong vòng 1 giờ sau khi quý vị gọi.

WellRide là chương trình đi chung xe. Các hành khách khác có thể được đón và trả khách dọc đường. Nếu quý vị có nhiều cuộc hẹn, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị sắp xếp chúng vào cùng một ngày. Điều này sẽ giúp chúng tôi giảm số chuyến đi.

Quý vị có thể nhờ bạn bè hoặc người thân đưa đón đến cuộc hẹn. Họ sẽ được hoàn trả chi phí đi lại dựa trên số dặm đường đã đi. Quý vị có thể tải Hướng dẫn dành cho người sử dụng dịch vụ WellRide tại: <https://yamhillcco.org/members/transportation/>. Quý vị cũng có thể gọi đến Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 để yêu cầu bản sao trên giấy miễn phí

## Quý vị có những quyền và trách nhiệm với tư cách là người đi xe:

### Quý vị có quyền:

- Lựa chọn một chuyến đi an toàn và đáng tin cậy, đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Được đối xử tôn trọng.
- Yêu cầu dịch vụ thông dịch khi nói chuyện với bộ phận chăm sóc khách hàng
- Nhận được tài liệu bằng ngôn ngữ hoặc định dạng phù hợp với nhu cầu của quý vị.

- Nhận thông báo bằng văn bản khi yêu cầu đặt xe bị từ chối.
- Gửi khiếu nại về trải nghiệm chuyến đi của quý vị.
- Yêu cầu xem xét lại, yêu cầu tổ chức phiên điều trần hoặc yêu cầu cả hai nếu quý vị cảm thấy mình bị từ chối dịch vụ vận chuyển một cách không công bằng.

## Những trách nhiệm của quý vị là:

- Hãy đối xử với tài xế và những hành khách khác một cách tôn trọng.
- Hãy gọi cho chúng tôi càng sớm càng tốt để lên lịch, thay đổi hoặc hủy chuyến đi.
- Sử dụng dây an toàn và các thiết bị an toàn khác theo quy định của pháp luật (ví dụ: ghế ngồi ô tô cho trẻ em).
- Yêu cầu dừng thêm ở bất kỳ địa điểm nào khác, chẳng hạn như hiệu thuốc, trước khi bắt đầu chuyến đi.

## Hủy hoặc thay đổi chuyến đi

Hãy gọi cho WellRide khi quý vị cần hủy hoặc đổi lịch chuyến đi, ít nhất 2 giờ trước giờ đón.

Quý vị có thể gọi cho WellRide từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 7:30 giờ sáng đến 6:00 giờ chiều. Vui lòng để lại tin nhắn nếu quý vị không thể gọi trong giờ làm việc. Hãy gọi cho WellRide nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc cần thay đổi lịch trình di chuyển.

## Khi quý vị không xuất hiện

Trường hợp "không có mặt" xảy ra khi quý vị không sẵn sàng để được đón đúng giờ. Tài xế của quý vị sẽ chờ ít nhất 15 phút sau giờ đón đã hẹn trước khi rời đi. Chúng tôi có thể hạn chế các chuyến đi trong tương lai của quý vị nếu quý vị có quá nhiều trường hợp không có mặt.

Việc áp đặt hạn chế có nghĩa là chúng tôi có thể giới hạn số chuyến đi quý vị có thể thực hiện, giới hạn quý vị chỉ được sử dụng một tài xế hoặc yêu cầu quý vị gọi điện trước mỗi chuyến đi.

## Nếu yêu cầu đặt xe của quý vị bị từ chối

Quý vị sẽ nhận được cuộc gọi thông báo rằng yêu cầu đặt xe của quý vị đã bị từ chối. Tất cả các trường hợp từ chối đều được hai nhân viên xem xét trước khi thông báo đến quý vị. Nếu yêu cầu đặt xe của quý vị bị từ chối, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo từ chối qua đường bưu điện trong vòng 72 giờ kể từ khi đưa ra quyết định. Thông báo sẽ nêu rõ quy định và lý do từ chối.

Quý vị có thể nộp đơn kháng cáo lên YCCO nếu quý vị không đồng ý với quyết định từ chối. Quý vị có 60 ngày kể từ ngày nhận được thông báo từ chối để yêu cầu kháng cáo. Sau khi kháng cáo, nếu quyết định từ chối vẫn được giữ nguyên, quý vị cũng có quyền yêu cầu một phiên điều trần cấp tiểu bang.

Chúng tôi cũng sẽ gửi thư cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, nếu nhà cung cấp đó thuộc mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi và họ đã yêu cầu dịch vụ vận chuyển thay mặt cho quý vị.

Quý vị có quyền khiếu nại hoặc phản ánh bất cứ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã từng khiếu nại trước đó. Một số ví dụ về khiếu nại hoặc phản ánh bao gồm:

- Những lo ngại về an toàn của xe.

- Chất lượng dịch vụ.
- Tương tác với tài xế và nhà cung cấp (ví dụ như thái độ thô lỗ).
- Dịch vụ vận chuyển đã được yêu cầu nhưng không được cung cấp theo đúng thỏa thuận.
- Các quyền của người tiêu dùng.

Tìm hiểu thêm về các khiếu nại, thắc mắc, kháng cáo và phiên điều trần tại trang 103.

## Hướng Dẫn cho Hành Khách

Quý vị có thể tải Hướng dẫn dành cho hành khách của WellRide tại:

<https://yamhillcco.org/members/transportation/> . Quý vị hoặc người đại diện của quý vị cũng có thể gọi đến Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 để yêu cầu bản sao giấy miễn phí. Bản sao sẽ được gửi trong vòng 5 ngày làm việc. Bản sao giấy có thể được in bằng ngôn ngữ và định dạng mà quý vị muốn.

Hướng dẫn này có thêm thông tin chi tiết, ví dụ như:

- Xe lăn và thiết bị hỗ trợ di chuyển.
- Phương tiện di chuyển an toàn.
- Những nhiệm vụ và các quy định dành cho người lái xe.
- Cần làm gì trong trường hợp khẩn cấp hoặc khi thời tiết xấu.
- Các cuộc hẹn xa xôi.
- Hoàn trả chi phí ăn uống và chỗ ở.

## Nhận dịch vụ chăm sóc qua video hoặc điện thoại

Khám chữa bệnh từ xa (còn được gọi là y tế từ xa và nha khoa từ xa) là một cách để quý vị được chăm sóc sức khỏe mà không cần đến phòng khám hoặc văn phòng. Khám chữa bệnh từ xa có nghĩa là quý vị có thể đặt lịch hẹn thông qua cuộc gọi điện thoại hoặc cuộc gọi video. YCCO sẽ chi trả cho các lần khám chữa bệnh từ xa. Khám chữa bệnh từ xa cho phép quý vị gặp nhà cung cấp dịch vụ y tế của mình thông qua:

- Điện thoại (âm thanh)
- Điện thoại thông minh (âm thanh/video)
- Máy tính bảng (âm thanh/video)
- Máy tính (âm thanh/video)

Nếu quý vị không có kết nối internet hoặc không thể xem video, hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để tìm giải pháp phù hợp.

Quý vị có thể tìm nhà cung cấp dịch vụ bằng cách sử dụng liên kết này

<https://yamhillcco.org/members/provider-search/>

## Provider Search

**Provider Information**

Please select at least one option below:

Type of Provider No Preference	Specialty No Preference
Search Provider or Clinic Name	Accepts New Patients? No Preference
Gender No Preference	Language Spoken No Preference
Age Restriction No Preference	

----- OR -----

Clinic No Preference	Hospital No Preference
-------------------------	---------------------------

**Location**

State  
 OR  WA

City No Preference	County No Preference
Zip Code	Distance from Zip Code 5 Miles

\* Applies only when zip code is entered

**SEARCH**

## Cách tìm nhà cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh từ xa

Không phải tất cả các nhà cung cấp dịch vụ đều có tùy chọn khám chữa bệnh từ xa. Quý vị nên hỏi về dịch vụ khám chữa bệnh từ xa khi gọi điện đặt lịch hẹn. Nếu quý vị cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh từ xa, Dịch Vụ Khách Hàng hoặc Trung Tâm Y Tế Cộng Đồng có thể giúp quý vị, quý vị có thể liên hệ với cả hai qua số điện thoại 855-722-8205 (TTY 711). Nếu quý vị gặp bất kỳ sự cố nào về âm thanh hoặc video trong cuộc hẹn khám chữa bệnh từ xa, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để được hỗ trợ.

## Khi nào nên sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh từ xa

Các thành viên của YCCO sử dụng dịch vụ y tế từ xa có quyền được tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa và sức khỏe tâm thần mà họ cần.

Một số ví dụ về thời điểm quý vị có thể sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh từ xa là:

- Khi bác sĩ muốn gặp quý vị trước khi kê đơn thuốc lại.
- Các dịch vụ tư vấn.
- Theo dõi tình trạng sức khỏe sau cuộc gặp trực tiếp.
- Khi quý vị có những câu hỏi y tế thông thường.
- Nếu quý vị đang bị cách ly hoặc thực hiện giãn cách xã hội do bệnh tật.
- Nếu quý vị tạm thời đi xa nhà và không thể gặp bác sĩ trực tiếp.
- Nếu quý vị không chắc chắn liệu mình có cần đến phòng khám hay văn phòng hay không.

Dịch vụ khám chữa bệnh từ xa không được khuyến nghị cho các trường hợp khẩn cấp. Nếu quý vị cảm thấy tính mạng của mình đang gặp nguy hiểm, vui lòng gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Xem trang 79 để biết danh sách các bệnh viện có phòng cấp cứu.

Nếu bạn không biết nhà cung cấp dịch vụ y tế của mình có những dịch vụ hoặc lựa chọn khám chữa bệnh từ xa nào, hãy gọi cho họ và hỏi.

Để biết liệu nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới bảo hiểm có cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh từ xa hay không, hãy gọi điện cho nhà cung cấp đó và hỏi họ. Để tìm nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới bảo hiểm, hãy xem trong danh bạ tại đây <https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/>.

## Các cuộc thăm khám từ xa được bảo mật

Các dịch vụ khám chữa bệnh từ xa do nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cung cấp đều đảm bảo tính riêng tư và bảo mật. Mỗi nhà cung cấp sẽ có hệ thống riêng cho các cuộc khám bệnh từ xa, nhưng mỗi hệ thống đều phải tuân thủ pháp luật.

Tìm hiểu thêm về quyền riêng tư và Đạo Luật Về Khả Năng Chuyển Đổi Và Trách Nhiệm Giải Trình Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA) trên trang 12.

Hãy đảm bảo quý vị thực hiện cuộc gọi trong phòng riêng hoặc ở nơi không có ai khác có thể nghe được cuộc trò chuyện của quý vị với bác sĩ.

## Quý vị có quyền:

- Nhận các dịch vụ y tế từ xa bằng ngôn ngữ quý vị cần.
- Có các nhà cung cấp dịch vụ tôn trọng văn hóa và nhu cầu ngôn ngữ của quý vị.
- Nhận dịch vụ phiên dịch chất lượng cao và được chứng nhận cho quý vị và gia đình. Tìm hiểu thêm trên trang 3.
- Đến khám trực tiếp, không chỉ khám qua hình thức khám từ xa.
  - YCCO sẽ đảm bảo quý vị có quyền lựa chọn hình thức thăm khám. Nhà cung cấp dịch vụ không được phép buộc quý vị sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh từ xa trừ khi có tình trạng khẩn cấp được tuyên bố hoặc cơ sở y tế đang áp dụng kế hoạch ứng phó thảm họa.
- Nhận được sự hỗ trợ và các công cụ cần thiết cho dịch vụ khám chữa bệnh từ xa.
  - YCCO sẽ giúp quý vị xác định công cụ khám chữa bệnh từ xa nào phù hợp nhất với quý vị.
  - YCCO sẽ đảm bảo nhà cung cấp dịch vụ của quý vị tiến hành đánh giá xem khám chữa bệnh từ xa có phù hợp với quý vị hay không. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
    - Cần có định dạng thay thế;
    - Truy cập vào (các) thiết bị cần thiết;
    - Tiếp cận một địa điểm riêng tư và an toàn;
    - Tiếp cận dịch vụ internet;
    - Hiểu biết về các thiết bị kỹ thuật số;
    - Những mối quan tâm về văn hóa.

Hãy trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về dịch vụ khám chữa bệnh từ xa. Nếu quý vị cần hoặc thích khám trực tiếp, và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chỉ cung cấp

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

dịch vụ khám chữa bệnh từ xa, hãy cho họ biết. Họ có thể giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ khác và thông báo cho YCCO. Quý vị có quyền lựa chọn cách thức nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và YCCO có thể giúp phối hợp chăm sóc với nhà cung cấp dịch vụ khác. Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 (TTY 711). Chúng tôi làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.

## Các thuốc theo đơn

Để mua thuốc theo đơn, quý vị có thể đến bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của YCCO. Quý vị có thể tìm thấy danh sách các nhà thuốc mà chúng tôi hợp tác trong danh mục nhà cung cấp của chúng tôi tại đây: <https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/>.

- Quý vị có quyền được cung cấp dịch vụ thông dịch và các phương tiện hỗ trợ khác tại hiệu thuốc.
- Quý vị cũng có quyền được nhận nhãn thuốc được dịch sang ngôn ngữ của mình.

Đối với tất cả các đơn thuốc được bảo hiểm bởi YCCO, vui lòng mang đến hiệu thuốc:

- Đơn thuốc.
- Thẻ ID YCCO, thẻ bảo hiểm y tế Oregon hoặc các giấy tờ chứng minh bảo hiểm khác như thẻ ID Medicare Phần D hoặc thẻ bảo hiểm tư nhân. Quý vị có thể không thể mua thuốc theo đơn nếu không có những giấy tờ này.

## Các đơn thuốc được bảo hiểm chi trả

Danh sách các loại thuốc được bảo hiểm của YCCO có tại đây:

<https://yamhillcco.org/members/pharmacy-drug-list/>.

- Nếu quý vị không chắc chắn liệu thuốc của mình có nằm trong danh sách của chúng tôi hay không, hãy gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ kiểm tra giúp quý vị.

Nếu thuốc của quý vị không có trong danh sách, hãy thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu chúng tôi chi trả chi phí cho loại thuốc đó.

- YCCO cần phê duyệt một số loại thuốc trong danh sách trước khi nhà thuốc của quý vị có thể cấp phát. Đối với những loại thuốc này, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ yêu cầu chúng tôi phê duyệt.

YCCO cũng chi trả cho một số loại thuốc không cần kê đơn (OTC) khi bác sĩ hoặc nhà thuốc kê đơn cho quý vị. Thuốc không cần kê đơn là những loại thuốc mà quý vị thường mua tại cửa hàng hoặc hiệu thuốc mà không cần đơn thuốc, chẳng hạn như aspirin.

## Yêu cầu YCCO chi trả chi phí các thuốc theo đơn

Khi nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị yêu cầu YCCO phê duyệt hoặc chi trả cho đơn thuốc:

- Các bác sĩ và các dược sĩ tại YCCO sẽ xem xét yêu cầu từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 24 giờ.

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

- Nếu chúng tôi cần thêm thông tin để đưa ra quyết định, quá trình này có thể mất đến 72 giờ.

Nếu YCCO quyết định không chi trả cho đơn thuốc, quý vị sẽ nhận được một lá thư từ YCCO. Lá thư sẽ giải thích lý do:

- Quý vị có quyền kháng cáo quyết định.
- Cách thức yêu cầu xem xét lại quyết định nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Thư cũng sẽ kèm theo một mẫu đơn mà quý vị có thể sử dụng để yêu cầu xem xét lại.

Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của nhà thuốc YCCO theo số 877-216-3644 (TTY 711).

## **Nhà thuốc đặt hàng qua bưu thư**

Dịch Vụ Giao Thuốc Tận Nhà hoặc Dịch Vụ Gửi Thuốc Qua Bưu Điện của Costco Pharmacy có thể gửi một số loại thuốc đến địa chỉ nhà của quý vị. Đây được gọi là dịch vụ nhà thuốc đặt hàng qua bưu điện. Nếu việc đến hiệu thuốc để lấy thuốc gặp khó khăn đối với quý vị, dịch vụ nhà thuốc đặt hàng qua bưu điện có thể là một lựa chọn tốt. Hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO Pharmacy theo số 877-216-3644 (TTY 711) để biết thêm thông tin:

- Tìm hiểu thêm về dịch vụ nhà thuốc đặt hàng qua thư và
- Đăng ký sử dụng dịch vụ nhà thuốc qua bưu thư.

## **OHP chi trả chi phí các thuốc điều trị sức khỏe tâm thần**

YCCO không chi trả cho hầu hết các loại thuốc dùng để điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần. Thay vào đó, OHP sẽ chi trả. Nếu quý vị cần thuốc điều trị các vấn đề sức khỏe tâm thần:

- YCCO và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ giúp quý vị nhận được các loại thuốc cần thiết.
- Nhà thuốc sẽ gửi hóa đơn thuốc của quý vị trực tiếp đến OHP. YCCO và nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị sẽ giúp quý vị nhận được các loại thuốc điều trị sức khỏe tâm thần cần thiết. Hãy trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ y tế nếu quý vị có thắc mắc. Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205 (TTY 711).

## **Bảo hiểm thuốc theo toa dành cho các thành viên có bảo hiểm Medicare**

YCCO và OHP không chi trả cho các loại thuốc mà chương trình Medicare Phần D chi trả.

Nếu quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình Medicare Phần D nhưng chọn không đăng ký, quý vị sẽ phải tự trả tiền cho các loại thuốc này.

Nếu quý vị có bảo hiểm Phần D, hãy xuất trình thẻ bảo hiểm Medicare và thẻ bảo hiểm YCCO của bạn tại hiệu thuốc.

Nếu chương trình Medicare Phần D không chi trả cho thuốc của quý vị, nhà thuốc có thể lập hóa đơn gửi cho YCCO. Nếu OHP chi trả cho loại thuốc đó, YCCO sẽ thanh toán.

Tìm hiểu thêm về các quyền lợi của chương trình Medicare ở trang 35.

## Lấy các đơn thuốc trước chuyến đi

Nếu quý vị dự định đi du lịch ra ngoài tiểu bang, hãy đảm bảo quý vị có đủ thuốc cho chuyến đi. Để làm được điều này, hãy yêu cầu bác sĩ kê đơn thuốc lại sớm hơn. Việc này được gọi là gia hạn đơn thuốc cho kỳ nghỉ. Vui lòng gọi cho YCCO theo số 855-722-8205 (TTY 711) để tìm hiểu xem đây có phải là lựa chọn phù hợp với quý vị hay không.

## Bệnh viện

Chúng tôi hợp tác với các bệnh viện dưới đây để cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế. Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc khẩn cấp tại bất kỳ bệnh viện nào. Một số bệnh viện cung cấp phòng cấp cứu đầy đủ để hỗ trợ những người đang gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần, nhưng quý vị có thể đến bất kỳ bệnh viện nào để được giúp đỡ.

Các bệnh viện có phòng cấp cứu đầy đủ chức năng, có thể hỗ trợ những người đang trải qua khủng hoảng sức khỏe tâm thần, được chỉ định trong các trường hợp sau\*

### **McMinnville**

#### **Willamette Valley Medical Center \***

2700 SE Stratus Ave.

McMinnville, OR 97128

503-472-6131 (TTY 711)

<https://willamettevalleymedical.com/>

### **Newberg**

#### **Providence Newberg Medical Center**

1001 Providence Dr.

Newberg, OR 97132

503-537-1555 hoặc 800-562-8964 (TTY 711)

<https://oregon.providence.org/location-directory/p/providence-newberg-medical-center/>

### **Dallas**

#### **West Valley Hospital**

525 SE Washington St.

Dallas, OR 97338

503-623-8301 (TTY 711)

<https://www.salemhealth.org/services/salem-health-west-valley>

### **Salem**

#### **Salem Health Hospital \***

890 Oak St. SE

Salem, OR 97301

503-370-5200 or 800-876-1718 (TTY 711)

<https://www.salemhealth.org/>

### **Tualatin**

## Legacy Meridian Park Hospital

19300 SW 65<sup>th</sup> Ave.

Tualatin, OR 97602

503-692-1212 (TTY 711)

<https://www.legacyhealth.org/locations/hospitals/legacy-meridian-park-medical-center.aspx>

### **Oregon City**

#### **Providence Willamette Falls Medical Center \***

1500 Division St.

Oregon City, OR 97045

503-656-1631 (TTY 711)

<https://oregon.providence.org/location-directory/p/providence-willamette-falls-medical-center/>

## Chăm sóc khẩn cấp

Một vấn đề khẩn cấp là vấn đề đủ nghiêm trọng để cần được xử lý ngay lập tức, nhưng không đủ nghiêm trọng để cần điều trị ngay lập tức tại phòng cấp cứu.

**Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc khẩn cấp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần mà không cần phải xin phép trước.**

Quý vị không cần giấy giới thiệu để được chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu. Để xem danh sách các trung tâm chăm sóc khẩn cấp và phòng khám không cần đặt hẹn trước, vui lòng xem bên dưới.

## Chăm sóc y tế về thể chất khẩn cấp

Một số ví dụ về trường hợp cần chăm sóc y tế khẩn cấp là:

- Những vết thương không chảy nhiều máu nhưng có thể cần khâu.
- Gãy xương nhẹ ở ngón tay và ngón chân.
- Bong gân và căng cơ.

## Nếu quý vị gặp vấn đề khẩn cấp, hãy gọi cho bác sĩ chăm sóc sức khỏe chính của quý vị (PCP).

Quý vị có thể gọi bất cứ lúc nào, ngày hay đêm, kể cả cuối tuần và ngày lễ. Hãy nói với văn phòng bác sĩ chăm sóc chính (PCP) rằng quý vị là thành viên của YCCO. Quý vị sẽ nhận được lời khuyên hoặc được giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa. Nếu quý vị không thể liên lạc được với bác sĩ chăm sóc chính của mình về vấn đề khẩn cấp hoặc nếu bác sĩ không thể khám cho quý vị sớm, hãy đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp hoặc phòng khám không cần đặt hẹn trước. Quý vị không cần đặt lịch hẹn. Xem danh sách các trung tâm chăm sóc khẩn cấp và phòng khám không cần đặt hẹn trước ở trang 80. Quý vị có thể truy cập danh bạ nhà cung cấp dịch vụ tại đây <https://yamhillcco.org/members/find-a-provider/>.

Thông tin về bác sĩ chăm sóc chính của quý vị được ghi trên thẻ bảo hiểm YCCO của quý vị.

Nếu cần trợ giúp, vui lòng gọi cho bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của YCCO theo số điện thoại 855-722-8205 (TTY 711).

**Nếu quý vị không chắc vấn đề của mình có khẩn cấp hay không, hãy cứ gọi cho phòng khám của nhà cung cấp dịch vụ y tế, ngay cả khi phòng khám đã đóng cửa.** Quý vị có thể sẽ gặp tổng đài trả lời tự động. Hãy để lại lời nhắn và cho biết quý vị là thành viên của YCCO. Quý vị có thể nhận được lời khuyên hoặc được giới thiệu đến nơi khác để liên lạc. Một đại diện của YCCO sẽ gọi lại cho quý vị trong vòng 30-60 phút sau khi quý vị gọi, để thảo luận về các bước tiếp theo.

Đối với các trường hợp cần tư vấn hoặc đặt lịch hẹn không khẩn cấp, vui lòng gọi điện trong giờ hành chính.

## **Các trung tâm chăm sóc khẩn cấp và phòng khám không cần đặt hẹn trước trong khu vực YCCO:**

### ***Yamhill County***

#### **BestMed Urgent Care**

1755 SW Baker Street  
McMinnville, OR 97128  
971-900-4522

### ***Washington County***

#### **Providence Medical Group**

16770 SW Edy Road, Suite 102  
Sherwood, OR 97140  
503-216-9600 Option 2 (TTY 711)

#### **Legacy GoHealth Urgent Care**

21430 SW Langer Farms Parkway, Suite 158  
Sherwood, OR 97140  
971-808-0655 (TTY 711)

#### **Tuality Medical Group Urgent Care**

7545 SE TV Highway  
Hillsboro, OR 97123  
503-681-4223 (TTY 711)

### ***Marion County***

#### **Salem Health Urgent Care**

1002 Bellevue Street SE  
Salem, OR 97301  
503-564-4824 (TTY 711)

## Chăm sóc nha khoa khẩn cấp

Một số ví dụ về trường hợp cần chăm sóc nha khoa khẩn cấp bao gồm:

- Cơn đau răng khiến quý vị thức giấc vào ban đêm và gây khó khăn khi nhai.
- Răng bị nứt mẻ hoặc gãy.
- Mất mão răng hoặc miếng trám răng.
- Bưng mủ (một ổ mủ trong răng do nhiễm trùng gây ra).

**Nếu quý vị gặp vấn đề nha khoa khẩn cấp, hãy gọi cho nha sĩ chăm sóc chính (PCD) của quý vị**

Nếu quý vị không thể liên hệ với PCD của mình hoặc quý vị không có PCD, hãy gọi tới Dịch Vụ Khách Hàng Nha Khoa theo số 800-525-6800. Họ sẽ giúp quý vị tìm dịch vụ chăm sóc nha khoa khẩn cấp, tùy thuộc vào tình trạng của quý vị. Quý vị nên đặt lịch hẹn trong vòng 2 tuần hoặc 1 tuần nếu quý vị đang mang thai đối với tình trạng răng miệng khẩn cấp.

## Chăm sóc cấp cứu

**Hãy gọi 911 nếu quý vị cần xe cứu thương hoặc đến phòng cấp cứu khi quý vị cho rằng mình đang gặp nguy hiểm.** Một trường hợp khẩn cấp cần được chú ý ngay lập tức và khiến tính mạng của quý vị gặp nguy hiểm. Nó có thể là một chấn thương bất ngờ hoặc một căn bệnh bất ngờ. Trường hợp khẩn cấp cũng có thể gây hại cho cơ thể của quý vị. Nếu quý vị đang mang thai, trường hợp khẩn cấp cũng có thể gây hại cho em bé.

**Quý vị có thể nhận được các dịch vụ khẩn cấp và cấp cứu 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần mà không cần sự chấp thuận trước. Quý vị không cần sự giới thiệu.**

## Trường hợp khẩn cấp về thể chất

Chăm sóc thể chất khẩn cấp dành cho khi quý vị cần được chăm sóc ngay lập tức và tính mạng của quý vị đang gặp nguy hiểm.

Một số ví dụ về trường hợp cấp cứu y tế bao gồm:

- Gãy xương.
- Chảy máu không ngừng.
- Có thể bị đau tim.
- Mất ý thức.
- Co giật.
- Đau dữ dội.
- Khó thở.
- Phản ứng dị ứng.

Thông tin thêm về chăm sóc khẩn cấp:

- Hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng PCP hoặc YCCO của quý vị trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận được dịch vụ chăm sóc khẩn cấp.
- Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác ở Hoa Kỳ.
- Chăm sóc cấp cứu bao gồm các dịch vụ sau ổn định (sau chăm sóc). Các dịch vụ chăm sóc sau là các dịch vụ được bao trả liên quan đến tình trạng cấp cứu. Những dịch vụ này

được cung cấp cho quý vị sau khi quý vị đã ổn định. Chúng giúp duy trì tình trạng ổn định của quý vị. Chúng giúp cải thiện hoặc khắc phục tình trạng của quý vị.

Xem danh sách bệnh viện có phòng cấp cứu trang 82.

## Cấp cứu nha khoa

Trường hợp cấp cứu nha khoa là khi quý vị cần được chăm sóc nha khoa ngay trong ngày. Dịch vụ chăm sóc này được cung cấp 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần. Một trường hợp cấp cứu nha khoa có thể cần điều trị ngay lập tức. Một số ví dụ là:

- Răng bị lung lay (không phải là “răng sữa”).
- Quý vị bị sưng mặt hoặc nhiễm trùng ở miệng.
- Nướu răng chảy máu sẽ không ngưng.

Đối với trường hợp cấp cứu nha khoa, vui lòng gọi cho nha sĩ chăm sóc chính (PCD) của quý vị. Quý vị sẽ được nhìn thấy trong vòng 24 giờ. Một số văn phòng có thời gian khẩn cấp. Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu nha khoa và nha sĩ hoặc PCP của quý vị không thể giúp đỡ quý vị thì quý vị không cần được xét duyệt để nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa khẩn cấp. Quý vị có thể đến phòng cấp cứu hoặc gọi Dịch Vụ Khách Hàng theo số 800-525-6800. Để được trợ giúp tìm dịch vụ chăm sóc nha khoa khẩn cấp.

Nếu không có lựa chọn nào trong số này phù hợp với quý vị, hãy gọi 911 hoặc đến Phòng Cấp Cứu. **Nếu quý vị cần xe cứu thương, vui lòng gọi 911.** Xem danh sách các bệnh viện có phòng cấp cứu ở trang 82.

## Khủng hoảng sức khỏe hành vi và các trường hợp khẩn cấp

**Trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hành vi** là khi quý vị cần trợ giúp ngay lập tức để cảm thấy hoặc được an toàn. Đó là khi quý vị hoặc người khác đang gặp nguy hiểm. Một ví dụ là cảm giác mất kiểm soát. Quý vị có thể cảm thấy sự an toàn của mình đang bị đe dọa hoặc có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác.

**Gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu nếu quý vị gặp nguy hiểm.**

- Các dịch vụ cấp cứu sức khỏe hành vi không cần giấy giới thiệu hoặc phê duyệt trước. YCCO cung cấp các dịch vụ và trợ giúp khủng hoảng cho thành viên sau trường hợp khẩn cấp.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể hỗ trợ quý vị nhận các dịch vụ nhằm cải thiện và ổn định sức khỏe tâm thần. Chúng tôi sẽ cố gắng giúp đỡ và hỗ trợ quý vị sau khủng hoảng.

**Số điện thoại hỗ trợ khủng hoảng tại địa phương và 24 giờ, các trung tâm xử lý khủng hoảng đón bệnh nhân không cần hẹn trước và được đưa đến.**

**Quý vị có thể gọi, nhắn tin hoặc trò chuyện 988. 988 là đường dây cứu hộ Tự Tử và Khủng Hoảng mà quý vị có thể nhận được sự hỗ trợ chu đáo và nhân ái từ các cố vấn khủng hoảng đã được đào tạo 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.**

**Quận Polk:**

**503-623-9289**

**503-581-5535 hoặc (800) 560-5535 (Ngoài Giờ Làm Việc, Các Cuối Tuần & Các Ngày Lễ)**

**Quận Washington:**

**503-291-9111**

**Quận Yamhill**

**503-434-7465 or 844-842-8200 (Ngoài Giờ Làm Việc, Các Cuối Tuần & Các Ngày Lễ)**

**503-434-7523 (Ban ngày cho Người lớn)**

**503-434-7462 (Ban ngày cho Trẻ Em và Thanh Niên)**

**Khủng hoảng sức khỏe hành vi** là khi quý vị cần được giúp đỡ nhanh chóng. Nếu không được điều trị, tình trạng này có thể trở thành trường hợp khẩn cấp. Vui lòng gọi đến một trong những đường dây hỗ trợ khủng hoảng địa phương 24 giờ ở trên hoặc gọi 988 nếu quý vị gặp phải bất kỳ vấn đề nào sau đây hoặc không chắc chắn liệu đó có phải là một cuộc khủng hoảng hay không. Chúng tôi muốn giúp đỡ và hỗ trợ quý vị trong việc ngăn ngừa trường hợp khẩn cấp.

**Ví dụ về những điều cần tìm nếu quý vị hoặc thành viên gia đình đang gặp trường hợp khẩn cấp hoặc khủng hoảng về sức khỏe hành vi:**

- Có ý định tự tử.
- Nghe thấy những giọng nói đang bảo quý vị làm tổn thương bản thân hoặc người khác.
- Làm tổn thương người khác, động vật hoặc tài sản.
- Có hành vi nguy hiểm hoặc rất gây rối ở trường, nơi làm việc hoặc với bạn bè hoặc gia đình.

Dưới đây là một số điều YCCO làm để hỗ trợ ổn định cộng đồng:

- Đường dây nóng hỗ trợ khủng hoảng khi một thành viên cần trợ giúp.
- Đội xử lý khủng hoảng di động sẽ đến gặp một thành viên cần giúp đỡ.
- Trung tâm xử lý khủng hoảng đón bệnh nhân không cần hẹn trước và được đưa đến.
- Chăm sóc tạm thời khi khủng hoảng (chăm sóc ngắn hạn)
- Những nơi ở ngắn hạn để ổn định.
- Các dịch vụ hậu ổn định và các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp. Dịch vụ chăm sóc này được cung cấp 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần. Các dịch vụ chăm sóc sau ổn định là các dịch vụ được đài thọ, liên quan đến trường hợp cấp cứu về y tế hoặc sức khỏe hành vi, được cung cấp sau khi trường hợp cấp cứu đã ổn định và để duy trì sự ổn định hoặc giải quyết tình trạng này.
- Dịch vụ ứng phó khủng hoảng, 24 giờ một ngày, dành cho các thành viên được điều trị sức khỏe hành vi chuyên sâu tại nhà.

Xem thêm về các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp ở trang 49.

## **Phòng ngừa tự tử**

Nếu quý vị mắc bệnh tâm thần và không điều trị, quý vị có thể có nguy cơ tự tử. Với phương pháp điều trị đúng đắn, cuộc sống của quý vị có thể trở nên tốt đẹp hơn.

## Các dấu hiệu cảnh báo tự tử thường gặp

Hãy tìm kiếm sự giúp đỡ nếu quý vị nhận thấy bất kỳ dấu hiệu nào cho thấy quý vị hoặc người quen của quý vị đang có ý định tự tử. Ít nhất 80% những người có ý định tự tử đều muốn được giúp đỡ. Quý vị cần phải xem xét nghiêm túc các dấu hiệu cảnh báo.

Dưới đây là một số dấu hiệu cảnh báo về nguy cơ tự tử:

- Nói về việc muốn chết hoặc tự tử.
- Lên kế hoạch tự tử, chẳng hạn như mua súng.
- Cảm thấy tuyệt vọng hoặc không còn lý do để sống.
- Cảm thấy bị mắc kẹt hoặc chịu đựng nỗi đau không thể chịu nổi.
- Nói về việc trở thành gánh nặng cho người khác.
- Tặng đi những vật sở hữu quý giá.
- Suy nghĩ và nói chuyện rất nhiều về cái chết.
- Sử dụng nhiều rượu hoặc ma túy hơn.
- Biểu hiện lo lắng hoặc bồn chồn.
- Hành xử thiếu thận trọng.
- Thu mình lại hoặc cảm thấy bị cô lập.
- Có những thay đổi tâm trạng cực đoan.

## Tuyệt đối không được giữ kín những suy nghĩ hoặc lời nói về việc tự tử!

Nếu quý vị muốn nói chuyện với người ngoài YCCO, hãy gọi bất kỳ số điện thoại nào sau đây:

- Xem danh sách các đường dây nóng hỗ trợ khẩn cấp ở trang 81.
- Đường Dây Nóng Quốc Gia Phòng Chống Tự Tử: Gọi 988 hoặc vào trang 988lifeline.org
- Đường dây hỗ trợ tâm lý tưởng niệm David Romprey: 800-698-2392
- Đường dây nhắn tin hỗ trợ khẩn cấp: Text 741741
- Để phòng ngừa tự tử ở thanh thiếu niên: Đường Dây Thanh Niên; 877-968-8491 hoặc nhắn tin teen2teen đến 839863
- Quý vị cũng có thể tìm số điện thoại đường dây nóng hỗ trợ sức khỏe tâm thần của quận/huyện mình trên mạng. Họ có thể cung cấp dịch vụ sàng lọc và giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ cần thiết.

## Chăm sóc theo dõi sau trường hợp cấp cứu

Sau một trường hợp khẩn cấp, quý vị có thể cần chăm sóc theo dõi. Điều này bao gồm bất cứ điều gì quý vị cần sau khi rời khỏi phòng cấp cứu. Chăm sóc theo dõi không phải là trường hợp khẩn cấp. Chương trình OHP không chi trả cho việc chăm sóc theo dõi khi quý vị ở ngoài tiểu bang. Hãy gọi cho bác sĩ chăm sóc chính hoặc nha sĩ chăm sóc chính của quý vị để sắp xếp bất kỳ dịch vụ chăm sóc theo dõi nào cần thiết.

- Quý vị phải đến khám lại với bác sĩ hoặc nha sĩ thường xuyên của mình. Quý vị có thể yêu cầu bác sĩ cấp cứu gọi cho bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị để sắp xếp lịch khám lại.
- Hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ y tế hoặc nha sĩ của quý vị càng sớm càng tốt sau khi nhận được dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu. Hãy cho họ biết quý vị đã được điều trị ở đâu và vì lý do gì.

- Bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị sẽ quản lý việc chăm sóc theo dõi sau điều trị và lên lịch hẹn nếu cần thiết.

## Chăm sóc xa nhà

### Kế hoạch chăm sóc y tế ngoài tiểu bang

YCCO sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ ở ngoài tiểu bang và thanh toán cho dịch vụ được bảo hiểm khi:

- Quý vị cần một dịch vụ không có sẵn ở Oregon.
- Hoặc nếu dịch vụ đó có hiệu quả về mặt chi phí.

Để tìm hiểu thêm về cách quý vị có thể nhận được đơn thuốc bổ sung trước chuyến đi, vui lòng xem trang 79.

### Chăm sóc y tế khẩn cấp ở xa nhà

Quý vị có thể cần chăm sóc y tế khẩn cấp khi ở xa nhà hoặc ngoài khu vực dịch vụ của YCCO. **Hãy gọi 911 hoặc đến bất kỳ khoa cấp cứu nào.** Quý vị không cần phải xin phép trước đối với các dịch vụ cấp cứu. Các dịch vụ y tế khẩn cấp được bảo hiểm trên khắp Hoa Kỳ, bao gồm cả sức khỏe tâm thần và các trường hợp cấp cứu nha khoa.

**Không thanh toán chi phí chăm sóc y tế khẩn cấp. Nếu quý vị thanh toán hóa đơn phòng cấp cứu, YCCO sẽ không được phép hoàn trả lại tiền cho quý vị.** Xem trang 87 để biết phải làm gì nếu quý vị nhận được hóa đơn.

Dịch vụ chăm sóc y tế khẩn cấp chỉ được bảo hiểm chi trả tại Hoa Kỳ.

### Vui lòng làm theo các bước dưới đây nếu quý vị cần chăm sóc y tế khẩn cấp khi đang ở xa nhà

1. Hãy đảm bảo bạn mang theo thẻ bảo hiểm y tế Oregon và thẻ YCCO khi đi du lịch ngoài tiểu bang.
2. Hãy xuất trình thẻ ID của YCCO cho họ và yêu cầu họ lập hóa đơn cho YCCO.
3. Không ký bất kỳ giấy tờ nào cho đến khi quý vị chắc chắn rằng nhà cung cấp dịch vụ sẽ gửi hóa đơn cho YCCO. Đôi khi YCCO không thể thanh toán hóa đơn của quý vị nếu quý vị đã ký vào mẫu thỏa thuận thanh toán. Để tìm hiểu thêm về mẫu này, hãy xem trang 87.
4. Quý vị có thể yêu cầu phòng cấp cứu hoặc bộ phận thanh toán của nhà cung cấp dịch vụ liên hệ với YCCO nếu họ muốn xác minh thông tin bảo hiểm của quý vị hoặc có bất kỳ câu hỏi nào.
5. Nếu quý vị cần lời khuyên về những việc cần làm hoặc cần chăm sóc y tế không khẩn cấp khi đang ở xa nhà, hãy gọi cho YCCO để được trợ giúp.

Trong trường hợp khẩn cấp, các bước trên không phải lúc nào cũng khả thi. Việc chuẩn bị sẵn sàng và biết các bước cần thực hiện để được chăm sóc y tế khẩn cấp ngoài tiểu bang có thể giúp giải quyết các vấn đề thanh toán trong thời gian quý vị đi xa. Các bước này có thể giúp ngăn

ngừa việc quý vị bị tính phí cho các dịch vụ mà YCCO có thể chi trả. YCCO không thể thanh toán cho một dịch vụ nếu nhà cung cấp dịch vụ chưa gửi hóa đơn cho chúng tôi.

## Các hóa đơn dịch vụ

### Các thành viên của OHP không phải trả tiền cho các dịch vụ được bảo hiểm

Khi đặt lịch hẹn khám lần đầu với nhà cung cấp dịch vụ y tế, hãy thông báo cho văn phòng rằng quý vị là thành viên của YCCO. Hãy cho họ biết nếu quý vị có bảo hiểm y tế khác nữa. Điều này sẽ giúp nhà cung cấp dịch vụ biết cần gửi hóa đơn cho ai. Hãy mang theo thẻ bảo hiểm của quý vị đến tất cả các lần khám bệnh. YCCO chi trả cho tất cả các dịch vụ y tế cần thiết và phù hợp được bảo hiểm theo Danh sách các dịch vụ y tế ưu tiên.

Nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới của YCCO (để xem danh sách các nhà cung cấp dịch vụ thuộc mạng lưới, vui lòng xem trang 28) hoặc bất kỳ ai làm việc cho họ không được phép lập hóa đơn hoặc cố gắng thu bất kỳ khoản tiền nào mà YCCO phải trả cho các dịch vụ mà quý vị không có trách nhiệm chi trả.

### Các thành viên không thể bị tính phí cho các cuộc hẹn bị bỏ lỡ hoặc các lỗi phát sinh

- Các cuộc hẹn bị bỏ lỡ sẽ không được tính phí cho quý vị hoặc OHP (Chương trình Y Tế Oregon).
- Nếu nhà cung cấp dịch vụ không gửi đúng giấy tờ hoặc không nhận được sự chấp thuận, quý vị sẽ không phải thanh toán cho dịch vụ đó. Đây được gọi là lỗi của nhà cung cấp dịch vụ.

### Các thành viên không thể kiểm tra số dư tài khoản hoặc nhận hóa đơn bất ngờ.

Khi nhà cung cấp dịch vụ y tế lập hóa đơn cho khoản tiền còn lại sau khi YCCO đã thanh toán, đó được gọi là lập hóa đơn cho phần còn lại. Nó cũng được gọi là hóa đơn bất ngờ. Khoản tiền này là sự chênh lệch giữa số tiền thực tế được lập hóa đơn và số tiền mà YCCO thanh toán. Điều này thường xảy ra nhất khi quý vị sử dụng dịch vụ của nhà cung cấp không thuộc mạng lưới bảo hiểm. Quý vị không phải chịu trách nhiệm cho những chi phí này.

Nếu có thắc mắc, vui lòng gọi Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205. Để biết thêm thông tin về hóa đơn bất ngờ, vui lòng truy cập <https://dfr.oregon.gov/Documents/Surprise-billing-consumers.pdf>.

### Nếu nhà cung cấp dịch vụ gửi hóa đơn cho quý vị, đừng thanh toán hóa đơn đó.

Hãy gọi ngay cho YCCO để được trợ giúp theo số điện thoại 855-722-8205, (TTY 711).

Quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận thanh toán của nhà cung cấp dịch vụ và đảm bảo rằng họ biết quý vị đang sử dụng chương trình bảo hiểm y tế OHP.

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

## Có thể sẽ có một số dịch vụ mà quý vị phải trả phí

Thông thường, với YCCO, quý vị sẽ không phải trả bất kỳ hóa đơn y tế nào. Khi cần chăm sóc y tế, hãy thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ về các lựa chọn. Văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ sẽ kiểm tra với YCCO để xem liệu phương pháp điều trị hoặc dịch vụ đó có được bảo hiểm chi trả hay không. Nếu quý vị chọn sử dụng dịch vụ không được bảo hiểm chi trả, quý vị có thể phải thanh toán hóa đơn. Điều này chỉ xảy ra khi quý vị đã thảo luận và ký vào mẫu Thỏa Thuận Thanh Toán. (Tìm hiểu thêm trên trang 89)

### Quý vị phải trả tiền cho nhà cung cấp nếu:

- **Quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế định kỳ bên ngoài tiểu bang Oregon.** Quý vị nhận được các dịch vụ bên ngoài tiểu bang Oregon không phải là dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- **Quý vị không thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ rằng quý vị có bảo hiểm OHP.** Quý vị không thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ rằng quý vị có YCCO, bảo hiểm khác hoặc cung cấp tên không khớp với tên trên thẻ ID YCCO tại thời điểm hoặc sau khi dịch vụ được cung cấp, do đó nhà cung cấp dịch vụ không thể lập hóa đơn cho YCCO. Các nhà cung cấp dịch vụ phải xác minh tư cách đủ điều kiện của quý vị đối với YCCO tại thời điểm cung cấp dịch vụ và trước khi lập hóa đơn hoặc thu tiền. Họ phải cố gắng lấy thông tin bảo hiểm trước khi lập hóa đơn cho quý vị.
- **Quý vị tiếp tục bị từ chối cung cấp dịch vụ.** Quý vị hoặc người đại diện của quý vị đã yêu cầu tiếp tục hưởng quyền lợi trong quá trình kháng cáo và xét xử vụ việc, nhưng quyết định cuối cùng không có lợi cho quý vị. Quý vị sẽ phải thanh toán mọi chi phí phát sinh cho các dịch vụ bị từ chối kể từ ngày có hiệu lực ghi trên thông báo quyết định hoặc thông báo giải quyết kháng cáo.
- **Quý vị nhận được tiền bồi thường cho các dịch vụ y tế sau một vụ tai nạn.** Nếu bên thứ ba chi trả, chẳng hạn như công ty bảo hiểm ô tô, đã gửi séc cho quý vị để thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận từ nhà cung cấp dịch vụ y tế và quý vị không sử dụng những tấm séc này để thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ.
- **Chúng tôi không hợp tác với nhà cung cấp dịch vụ đó.** Khi quý vị chọn khám chữa bệnh với nhà cung cấp dịch vụ không thuộc mạng lưới của YCCO, quý vị có thể phải tự trả phí dịch vụ. Trước khi khám chữa bệnh với nhà cung cấp dịch vụ không thuộc mạng lưới của YCCO, quý vị nên gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng hoặc liên hệ với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị. Có thể cần phải được phê duyệt trước hoặc có thể có nhà cung cấp dịch vụ khác trong mạng lưới phù hợp với nhu cầu của quý vị. Để xem danh sách các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới, vui lòng xem trang 28.
- **Quý vị chọn sử dụng các dịch vụ không nằm trong phạm vi bảo hiểm.** Quý vị phải thanh toán khi chọn sử dụng các dịch vụ mà nhà cung cấp dịch vụ thông báo là không được bảo hiểm YCCO chi trả. Trong trường hợp này:
  - Dịch vụ này không nằm trong phạm vi bảo hiểm của gói dịch vụ mà quý vị đã đăng ký.

- Trước khi sử dụng dịch vụ, bạn cần ký vào mẫu Thỏa Thuận Thanh Toán hợp lệ. Tìm hiểu thêm về mẫu đơn này bên dưới.
- Luôn luôn liên lạc với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO trước để thảo luận về những dịch vụ được bảo hiểm. Nếu quý vị nhận được hóa đơn, vui lòng liên hệ ngay với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO.
- Những ví dụ về một số dịch vụ không được bảo hiểm chi trả:
  - Một số phương pháp điều trị, như các thuốc không cần kê đơn, dành cho các bệnh mà quý vị có thể tự điều trị tại nhà hoặc tự khỏi (cảm lạnh, cảm cúm nhẹ, chai chân, vết chai sần, v.v.)
  - Phẫu thuật hoặc điều trị thẩm mỹ chỉ nhằm mục đích cải thiện ngoại hình.
  - Các dịch vụ hỗ trợ giúp quý vị mang thai.
  - Các phương pháp điều trị thường không hiệu quả.
  - Chỉnh nha, ngoại trừ các trường hợp sai khớp cắn nghiêm trọng gây khuyết tật và điều trị hở hàm ếch ở trẻ em.

Nếu quý vị có thắc mắc về các dịch vụ được bảo hiểm hoặc không được bảo hiểm, vui lòng liên hệ với Bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205 (TTY 711).

## Quý vị có thể được yêu cầu ký vào mẫu Thỏa Thuận Thanh Toán

Mẫu thỏa thuận thanh toán được sử dụng khi quý vị muốn sử dụng dịch vụ không được bảo hiểm bởi YCCO hoặc OHP. Mẫu này cũng được gọi là giấy miễn trừ trách nhiệm. Quý vị chỉ bị tính phí cho dịch vụ nếu quý vị ký vào mẫu thỏa thuận thanh toán. Quý vị không nên cảm thấy bị ép buộc phải ký vào mẫu này. Quý vị có thể xem bản sao của mẫu tại <https://bit.ly/OHPwaiver>.

Quý vị không bắt buộc phải ký vào mẫu Thỏa Thuận Thanh Toán nếu quý vị không muốn. Nếu quý vị không chắc chắn liệu mình có nên ký vào mẫu Thỏa Thuận Thanh Toán hay có bất kỳ câu hỏi nào về việc dịch vụ có được bảo hiểm chi trả hay không, vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205 (TTY 711) để được hỗ trợ. Nếu YCCO hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho biết dịch vụ đó không được OHP chi trả, quý vị vẫn có quyền khiếu nại quyết định đó bằng cách nộp đơn kháng cáo và yêu cầu một phiên điều trần. Xem trang 103.

## Những điều sau đây phải đúng để mẫu đơn Thỏa Thuận Thanh Toán có hiệu lực:

- Mẫu đơn phải ghi rõ chi phí ước tính của dịch vụ. Chi phí này phải giống với chi phí ghi trên hóa đơn.
- Dịch vụ sẽ được thực hiện trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị ký vào mẫu đơn.
- Mẫu đơn ghi rõ rằng OHP không chi trả cho dịch vụ này.
- Mẫu đơn ghi rõ rằng quý vị đồng ý tự thanh toán hóa đơn.
- Quý vị yêu cầu tự trả tiền cho một dịch vụ được bảo hiểm chi trả. Nếu quý vị chọn làm như vậy, nhà cung cấp dịch vụ có thể lập hóa đơn cho quý vị nếu họ thông báo trước cho quý vị những điều sau:
  - Dịch vụ này được bảo hiểm chi trả và YCCO sẽ thanh toán toàn bộ chi phí cho dịch vụ được bảo hiểm.

- Chi phí ước tính, bao gồm tất cả các khoản phí liên quan, là số tiền mà YCCO sẽ thanh toán cho dịch vụ. Nhà cung cấp không thể lập hóa đơn cho quý vị với số tiền nhiều hơn số tiền mà YCCO sẽ thanh toán; và,
- Quý vị tự nguyện và có ý thức đồng ý thanh toán cho dịch vụ được bảo hiểm.
- Nhà cung cấp phải lập văn bản, có chữ ký của quý vị hoặc người đại diện của quý vị, xác nhận rằng họ đã cung cấp cho quý vị những thông tin nêu trên, và:
  - Họ đã cho quý vị cơ hội đặt câu hỏi, tìm hiểu thêm thông tin và tham khảo ý kiến của nhân viên phụ trách hồ sơ hoặc người đại diện của quý vị.
  - Quý vị đồng ý thanh toán bằng tiền cá nhân. Quý vị hoặc người đại diện của quý vị đã ký vào thỏa thuận có chứa tất cả thông tin về việc thanh toán bằng tiền cá nhân.
  - Nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp cho quý vị một bản sao của thỏa thuận đã ký. Nhà cung cấp dịch vụ không được phép gửi yêu cầu thanh toán cho YCCO đối với dịch vụ được bảo hiểm được liệt kê trong thỏa thuận.

## **Hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc y tế khẩn cấp khi ở xa nhà hoặc ngoài tiểu bang**

Vì một số nhà cung cấp dịch vụ cấp cứu ngoài mạng lưới không quen thuộc với các quy định của chương trình OHP (Medicaid) của Oregon, họ có thể gửi hóa đơn cho quý vị. Quý vị không nên bị tính phí cho dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc sau khi xuất viện. Nếu quý vị nhận được hóa đơn, hãy liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO. Chúng tôi có các nguồn lực để giúp đỡ quý vị.

**Hãy gọi cho chúng tôi ngay lập tức nếu quý vị nhận được bất kỳ hóa đơn nào từ các nhà cung cấp dịch vụ ngoài tiểu bang.** Một số nhà cung cấp dịch vụ gửi các hóa đơn chưa thanh toán cho các công ty thu nợ và thậm chí có thể kiện ra tòa để đòi tiền. Việc giải quyết vấn đề sẽ khó khăn hơn nhiều khi điều đó xảy ra. Vì vậy, hãy gọi cho chúng tôi ngay khi quý vị nhận được hóa đơn:

- Đừng bỏ qua các hóa đơn y tế.
- Vui lòng liên lạc với Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO càng sớm càng tốt theo số 855-722-8205 (TTY 711).  
Giờ làm việc: Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.
- Nếu quý vị nhận được giấy tờ từ tòa án, hãy gọi cho chúng tôi ngay lập tức. Quý vị cũng có thể gọi cho luật sư hoặc Đường Dây Nóng Về Phúc Lợi Công Cộng theo số 800-520-5292 để được tư vấn pháp lý miễn phí. Có những luật bảo vệ người tiêu dùng có thể giúp quý vị khi quý vị bị tính phí sai trong thời gian đang hưởng bảo hiểm y tế OHP.
- Nếu quý vị nhận được hóa đơn vì yêu cầu bồi thường của quý vị bị YCCO từ chối, hãy liên lạc với Dịch Vụ Khách Hàng. Tìm hiểu thêm về việc từ chối yêu cầu bồi thường, quyền kháng cáo của quý vị và những việc cần làm nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi trên trang 103.
  - Quý vị cũng có thể kháng cáo bằng cách gửi thư cho YCCO nêu rõ rằng quý vị không đồng ý với hóa đơn vì quý vị đang được hưởng bảo hiểm y tế OHP vào thời điểm sử dụng dịch vụ.

## Những lời khuyên quan trọng về việc thanh toán các dịch vụ và hóa đơn

- Chúng tôi đặc biệt khuyên quý vị nên gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng trước khi đồng ý thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ.
- Nếu nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu quý vị trả phí đồng chi trả, đừng trả! Hãy yêu cầu nhân viên văn phòng gọi cho YCCO.
- YCCO chi trả cho tất cả các dịch vụ được bảo hiểm theo Danh Sách Ưu Tiên Các Dịch Vụ Y Tế, xem trang 36.
- Để xem danh sách ngắn gọn các quyền lợi và dịch vụ được bảo hiểm theo chương trình OHP của quý vị với YCCO, đơn vị cũng cung cấp dịch vụ quản lý trường hợp và điều phối chăm sóc, vui lòng xem trang 33. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về những dịch vụ được bảo hiểm, quý vị có thể hỏi bác sĩ chăm sóc chính của mình hoặc gọi cho dịch vụ khách hàng của YCCO.
- Không một nhà cung cấp dịch vụ nào thuộc mạng lưới của YCCO hoặc bất kỳ ai làm việc cho họ được phép lập hóa đơn cho thành viên, gửi hóa đơn của thành viên đến công ty thu nợ, hoặc khởi kiện dân sự chống lại thành viên để thu bất kỳ khoản tiền nào mà YCCO phải trả cho các dịch vụ mà quý vị không chịu trách nhiệm.
- Các thành viên không bao giờ phải trả phí cho các chuyến đi đến các cuộc hẹn được bảo hiểm. Xem trang 70. Các thành viên có thể yêu cầu hoàn tiền cho việc tự lái xe đến các cuộc hẹn được bảo hiểm hoặc nhận vé xe buýt để sử dụng phương tiện công cộng đến các cuộc hẹn được bảo hiểm.
- Việc được bảo vệ khỏi bị tính phí thường chỉ áp dụng nếu nhà cung cấp dịch vụ y tế biết hoặc lẽ ra đã phải biết quý vị có bảo hiểm OHP. Ngoài ra, chúng chỉ áp dụng cho các nhà cung cấp dịch vụ hợp tác với OHP (nhưng hầu hết các nhà cung cấp đều làm như vậy).
- Đôi khi, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị điền sai giấy tờ. Khi điều này xảy ra, họ có thể không được thanh toán. Điều đó không có nghĩa là quý vị phải trả tiền. Nếu quý vị đã nhận được dịch vụ và chúng tôi từ chối thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, nhà cung cấp dịch vụ đó vẫn không thể lập hóa đơn tính tiền cho quý vị.
- Quý vị có thể nhận được thông báo từ chúng tôi cho biết chúng tôi sẽ không thanh toán cho dịch vụ đó. Thông báo đó không có nghĩa là quý vị phải trả tiền. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ xóa bỏ khoản phí đó.
- Nếu YCCO hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị thông báo rằng dịch vụ đó không được bảo hiểm OHP chi trả, quý vị vẫn có quyền khiếu nại quyết định đó bằng cách nộp đơn kháng cáo và yêu cầu một phiên điều trần. Xem trang 103.
- Trong trường hợp YCCO ngừng hoạt động, quý vị sẽ không phải chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ mà chúng tôi bảo hiểm hoặc cung cấp.

## Các thành viên có bảo hiểm OHP và Medicare

Một số người vừa có bảo hiểm y tế OHP (Medicaid) vừa có Medicare. OHP chi trả cho một số dịch vụ mà Medicare không chi trả. Nếu quý vị có cả hai loại bảo hiểm này, Medicare sẽ là bảo hiểm y tế chính của quý vị. OHP có thể chi trả cho những thứ như thuốc men mà Medicare không chi trả.

**Nếu quý vị có cả hai, quý vị không phải chịu trách nhiệm:**

- Các phí đồng chi trả

- Các mức khấu trừ hoặc
- Chi phí đồng bảo hiểm cho các dịch vụ Medicare, những chi phí này được OHP chi trả.

Quý vị có thể cần phải trả một phần chi phí cho một số loại thuốc theo toa.

Có những trường hợp quý vị có thể phải trả phí khấu trừ, phí đồng bảo hiểm hoặc phí đồng chi trả nếu quý vị chọn khám chữa bệnh tại cơ sở y tế ngoài mạng lưới bảo hiểm. Hãy liên lạc với văn phòng Cơ Quan Phụ Trách Người Cao Tuổi Và Người Khuyết Tật (APD) hoặc Cơ Quan Khu Vực về Người Cao Tuổi (AAA) tại địa phương của quý vị. Họ sẽ giúp quý vị tìm hiểu thêm về cách sử dụng các quyền lợi bảo hiểm của mình. Gọi cho Trung Tâm Kết Nối Nguồn Lực Dành Cho Người Cao Tuổi và Người Khuyết Tật (ADRC) theo số 855-673-2372 để nhận số điện thoại của văn phòng APD hoặc AAA tại địa phương.

Hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng để tìm hiểu thêm về những phúc lợi nào được chi trả bởi Medicare và OHP (Medicaid), hoặc để được hỗ trợ tìm nhà cung cấp dịch vụ và cách thức tiếp cận các dịch vụ.

### **Các nhà cung cấp dịch vụ sẽ lập hóa đơn cho Medicare và YCCO của quý vị**

YCCO hợp tác với Medicare và có thỏa thuận rằng tất cả các yêu cầu thanh toán sẽ được gửi đến chúng tôi để chúng tôi tiến hành thanh toán.

- Cung cấp cho nhà cung cấp dịch vụ số ID OHP của quý vị và cho họ biết quý vị được bảo hiểm bởi YCCO. Nếu họ vẫn nói rằng quý vị nợ tiền, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205, (TTY 711). Chúng tôi có thể giúp quý vị.
- Tìm hiểu về một số trường hợp mà nhà cung cấp dịch vụ có thể gửi hóa đơn cho quý vị ở trang 87.

Các thành viên có bảo hiểm Medicare có thể thay đổi hoặc ngừng sử dụng tổ chức điều phối chăm sóc (CCO) mà họ đang sử dụng cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất bất cứ lúc nào. Tuy nhiên, thành viên có bảo hiểm Medicare phải sử dụng CCO cho dịch vụ chăm sóc răng miệng và sức khỏe tâm thần.

## **Thay đổi các CCO và mô hình chăm sóc**

### **Quý vị có quyền thay đổi CCO hoặc rời khỏi CCO hiện tại**

Nếu quý vị không có CCO, chương trình OHP của quý vị được gọi là Fee-For-Service (thanh toán theo dịch vụ) hoặc thẻ mở. Chương trình này được gọi là “thanh toán theo dịch vụ” vì tiểu bang trả tiền cho các nhà cung cấp dịch vụ dựa trên từng dịch vụ mà họ cung cấp. Các thành viên tham gia chương trình thanh toán theo dịch vụ nhận được các loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa và sức khỏe tâm thần tương tự như các thành viên tham gia chương trình CCO.

CCO mà quý vị có phụ thuộc vào nơi quý vị sinh sống. Các quy định về việc thay đổi hoặc rời khỏi CCO sẽ khác nhau tùy thuộc vào việc chỉ có một CCO trong khu vực hay có nhiều CCO trong khu vực đó.

### **Các thành viên có bảo hiểm Medicare và OHP (Medicaid)**

Quý vị có thể thay đổi hoặc ngừng sử dụng điều phối chăm sóc (CCO) mà quý vị đang sử dụng cho việc chăm sóc sức khỏe thể chất bất cứ lúc nào. Tuy nhiên, các thành viên có bảo hiểm Medicare phải sử dụng CCO cho dịch vụ chăm sóc răng miệng và sức khỏe tâm thần.

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

## Người Mỹ bản địa và người bản địa Alaska có bằng chứng về Nguồn Gốc Thổ Dân

Quý vị cũng có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ cơ sở của Dịch Vụ Y Tế dành cho Người Mỹ Bản Địa, phòng khám/chương trình y tế của bộ lạc hoặc phòng khám ở khu vực thành thị và dịch vụ thanh toán theo phí của OHP.

### Các khu vực dịch vụ chỉ có một nhà cung cấp điều phối chăm sóc:

Các thành viên chỉ có một tổ chức điều phối chăm sóc (CCO) trong khu vực dịch vụ của mình có thể yêu cầu hủy đăng ký (rời khỏi) CCO đó và nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ gói dịch vụ OHP theo hình thức trả phí theo dịch vụ bất cứ lúc nào vì bất kỳ lý do "chính đáng" nào sau đây:

- CCO những tương phản về mặt đạo đức hoặc tôn giáo đối với dịch vụ mà quý vị yêu cầu.
- Quý vị có lý do y tế. Khi các dịch vụ liên quan không có sẵn trong mạng lưới bảo hiểm và bác sĩ của quý vị cho rằng việc thực hiện các dịch vụ đó riêng lẻ sẽ gây ra rủi ro không cần thiết. Ví dụ: mổ lấy thai và thắt ống dẫn trứng cùng một lúc.
- Các lý do khác bao gồm, nhưng không giới hạn ở, việc chăm sóc kém chất lượng, thiếu khả năng tiếp cận các dịch vụ được bảo hiểm chi trả, hoặc thiếu khả năng tiếp cận các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới có kinh nghiệm trong việc đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe cụ thể của quý vị.
- Các dịch vụ không được cung cấp bằng ngôn ngữ mà quý vị mong muốn.
- Các dịch vụ không được cung cấp theo cách phù hợp với văn hóa; hoặc
- Quý vị có nguy cơ không được tiếp tục chăm sóc y tế đầy đủ.
- Nếu quý vị chuyển đến nơi mà CCO của quý vị không phục vụ, quý vị có thể thay đổi gói dịch vụ ngay khi thông báo cho OHP về việc chuyển nhà. Vui lòng gọi cho OHP theo số 800-699-9075 hoặc sử dụng tài khoản trực tuyến của quý vị tại [ONE.Oregon.gov](https://www.oregon.gov/one).

### Các khu vực dịch vụ có nhiều hơn một CCO:

Các thành viên có nhiều hơn một tổ chức điều phối chăm sóc (CCO) trong khu vực dịch vụ của mình có thể yêu cầu rời khỏi và chuyển sang một tổ chức CCO khác bất cứ lúc nào vì bất kỳ lý do nào sau đây được coi là "có lý do chính đáng":

- Quý vị di chuyển ra khỏi khu vực cung cấp dịch vụ.
- Nếu quý vị chuyển đến nơi mà CCO của quý vị không phục vụ, quý vị có thể thay đổi gói dịch vụ ngay khi thông báo cho OHP về việc chuyển nhà. Vui lòng gọi cho OHP theo số 800-699-9075 hoặc sử dụng tài khoản trực tuyến của quý vị tại [ONE.Oregon.gov](https://www.oregon.gov/one).
- CCO những tương phản về mặt đạo đức hoặc tôn giáo đối với dịch vụ mà quý vị yêu cầu.
- Quý vị có lý do y tế. Khi các dịch vụ liên quan không có sẵn trong mạng lưới bảo hiểm và bác sĩ của quý vị cho rằng việc thực hiện các dịch vụ đó riêng lẻ sẽ gây ra rủi ro không cần thiết. Ví dụ: phẫu thuật mổ lấy thai và thắt ống dẫn trứng cùng một lúc.
- Các lý do khác bao gồm, nhưng không giới hạn ở, việc chăm sóc kém chất lượng, thiếu khả năng tiếp cận các dịch vụ được bảo hiểm chi trả hoặc thiếu khả năng tiếp cận các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới có kinh nghiệm trong việc đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe cụ thể của quý vị.
- Các dịch vụ không được cung cấp bằng ngôn ngữ mà quý vị mong muốn.

- Các dịch vụ không được cung cấp theo cách phù hợp với văn hóa; hoặc
- Quý vị có nguy cơ không được tiếp tục chăm sóc y tế đầy đủ.

**Các thành viên có nhiều hơn một tổ chức điều phối chăm sóc (CCO) trong khu vực dịch vụ của mình cũng có thể yêu cầu rời khỏi và thay đổi CCO bất cứ lúc nào vì những lý do "không cần nêu lý do" sau đây:**

- Trong vòng 30 ngày kể từ ngày đăng ký nếu:
  - Quý vị không muốn gói dịch vụ mà quý vị đã đăng ký, hoặc
  - Quý vị yêu cầu một gói dịch vụ cụ thể nhưng tiểu bang lại xếp quý vị vào một gói dịch vụ khác.
- Trong vòng 90 ngày đầu tiên sau khi quý vị gia nhập OHP hoặc
  - Nếu tiểu bang gửi cho quý vị thư thông báo "bảo hiểm" cho biết quý vị là thành viên của CCO sau ngày bắt đầu hiệu lực, thì quý vị có 90 ngày kể từ ngày ghi trên thư đó.
- Sau khi quý vị đã làm việc với cùng một CCO trong 6 tháng.
- Khi quý vị gia hạn OHP của mình.
- Nếu quý vị mất bảo hiểm OHP trong thời gian dưới 2 tháng, được đăng ký lại vào một tổ chức điều phối chăm sóc (CCO) và đã bỏ lỡ cơ hội chọn CCO khi đăng lễ quý vị phải gia hạn bảo hiểm OHP của mình.
- Khi một CCO bị đình chỉ trong việc thêm thành viên mới.
- Ít nhất mỗi 12 tháng một lần nếu các lựa chọn trên không áp dụng.

Quý vị có thể hỏi về các lựa chọn này qua điện thoại hoặc bằng văn bản. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của OHP theo số 800-273-0557 hoặc gửi email [Oregon.Benefits@odhsosha.oregon.gov](mailto:Oregon.Benefits@odhsosha.oregon.gov).

## **Cách thay đổi hoặc rời khỏi vị trí CCO của quý vị**

**Những điều cần lưu ý:** YCCO muốn đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể. YCCO có thể cung cấp cho quý vị một số dịch vụ mà hệ thống thanh toán theo dịch vụ (FFS) hoặc thẻ bảo hiểm thông thường không thể cung cấp. Khi quý vị gặp khó khăn trong việc nhận được sự chăm sóc phù hợp, vui lòng cho phép chúng tôi giúp đỡ quý vị trước khi quý vị quyết định rời khỏi YCCO.

Nếu quý vị vẫn muốn rời đi, cần phải có một nhà cung cấp dịch vụ CCO khác trong khu vực dịch vụ của quý vị để quý vị có thể chuyển đổi gói dịch vụ.

**Hãy thông báo cho OHP nếu quý vị muốn thay đổi hoặc hủy bỏ CCO của mình.** Quý vị và/hoặc người đại diện của quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của OHP theo số 800-699-9075 hoặc Dịch Vụ Thân Chủ của OHP theo số 800-273-0557 (TTY 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo giờ Thái Bình Dương. Quý vị có thể sử dụng tài khoản trực tuyến của mình tại [ONE.Oregon.gov](http://ONE.Oregon.gov) hoặc gửi email cho OHP tại [Oregon.Benefits@odhsosha.oregon.gov](mailto:Oregon.Benefits@odhsosha.oregon.gov).

Quý vị vẫn có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong khi thay đổi nhà cung cấp điều phối chăm sóc (CCO). Xem trang 92 để biết thêm thông tin.

**Các gia đình nhận con nuôi và giám hộ** nên liên lạc với điều phối viên về Điều Kiện Y Tế Và Đăng Ký Nhận Con Nuôi Và Giám Hộ theo địa chỉ sau:

- Gọi: 503-509-7655
- Email: [Cw-aa-ga-medicalassist@odhsohs.oregon.gov](mailto:Cw-aa-ga-medicalassist@odhsohs.oregon.gov)

Trang mạng: <https://www.oregon.gov/odhs/adoption/Pages/assistance.aspx>

## **YCCO có thể yêu cầu quý vị rời đi vì một số lý do**

YCCO có thể yêu cầu OHA loại bỏ quý vị khỏi chương trình của chúng tôi nếu quý vị:

- Có hành vi lăng mạ, thiếu hợp tác hoặc gây rối đối với nhân viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi, trừ khi hành vi đó là do nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hoặc khuyết tật của quý vị.
- Thực hiện hành vi gian lận hoặc các hành vi bất hợp pháp khác, chẳng hạn như cho người khác sử dụng quyền lợi chăm sóc sức khỏe của quý vị, thay đổi đơn thuốc, trộm cắp hoặc các hành vi phạm tội khác.
- Có hành vi bạo lực hoặc đe dọa bạo lực. Hành vi này có thể hướng đến nhân viên y tế, nhân viên của họ, các bệnh nhân khác hoặc nhân viên của YCCO. Khi hành vi hoặc lời đe dọa bạo lực gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến khả năng cung cấp dịch vụ của YCCO cho quý vị hoặc các thành viên khác.

Chúng tôi cần yêu cầu cơ quan y tế tiểu bang (Cơ Quan Y Tế Oregon) xem xét và phê duyệt việc loại bỏ quý vị khỏi chương trình bảo hiểm của chúng tôi. Quý vị sẽ nhận được thư thông báo nếu yêu cầu của CCO (tổ chức chăm sóc phối hợp) về việc loại bỏ quý vị khỏi chương trình được chấp thuận. Quý vị có thể khiếu nại nếu không hài lòng với quy trình hoặc không đồng ý với quyết định. Vui lòng xem trang 103 để biết cách khiếu nại hoặc yêu cầu kháng cáo.

## **YCCO không thể yêu cầu loại bỏ quý vị khỏi chương trình của chúng tôi vì những lý do liên quan đến (nhưng không giới hạn ở):**

- Tình trạng sức khỏe của quý vị trở nên tồi tệ hơn.
- Quý vị không sử dụng các dịch vụ.
- Quý vị sử dụng nhiều dịch vụ.
- Quý vị sắp sử dụng dịch vụ hoặc được đưa vào cơ sở chăm sóc (như cơ sở chăm sóc dài hạn hoặc cơ sở điều trị nội trú tâm thần).
- Những nhu cầu về hành vi đặc biệt có thể gây rối hoặc thiếu hợp tác.
- Tình trạng thuộc nhóm được bảo vệ, tình trạng sức khỏe hoặc tiền sử bệnh tật của quý vị có nghĩa là quý vị có thể sẽ cần nhiều dịch vụ y tế trong tương lai hoặc các dịch vụ y tế tốn kém trong tương lai.
- Tình trạng khuyết tật về thể chất, trí tuệ, phát triển hoặc tâm thần của quý vị.
- Quý vị đang thuộc sự giám hộ của Cơ Quan Phúc Lợi Trẻ Em ODHS.
- Quý vị đưa ra khiếu nại, không đồng ý với quyết định, yêu cầu kháng cáo hoặc phiên điều trần.
- Quý vị đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của mình mà YCCO không đồng ý.

Để biết thêm thông tin hoặc có thắc mắc về các lý do khác khiến quý vị có thể bị hủy đăng ký, các trường hợp ngoại lệ đăng ký tạm thời hoặc miễn trừ đăng ký, vui lòng gọi cho YCCO theo số 855-722-8205 hoặc Dịch Vụ Khách Hàng của OHP tại 800-273-0557.

Quý vị sẽ nhận được thư thông báo về quyền chấm dứt tham gia chương trình bảo hiểm y tế OHP ít nhất 60 ngày trước khi cần gia hạn bảo hiểm. Ngày hiệu lực của việc chấm dứt tham gia sẽ là ngày đầu tiên của tháng tiếp theo sau khi Cơ Quan Y Tế Oregon (OHA) phê duyệt việc chấm dứt tham gia.

## **Việc chăm sóc trong khi quý vị thay đổi hoặc rời khỏi CCO**

Một số thành viên thay đổi gói bảo hiểm vẫn có thể nhận được các dịch vụ tương tự, được bảo hiểm chi trả thuốc theo toa và tiếp tục khám chữa bệnh với các nhà cung cấp dịch vụ y tế quen thuộc ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới bảo hiểm. Điều này có nghĩa là việc chăm sóc sức khỏe sẽ được phối hợp liên tục khi quý vị chuyển đổi giữa các tổ chức chăm sóc sức khỏe phối hợp (CCO) hoặc chuyển từ chương trình OHP trả phí theo dịch vụ sang CCO. Điều này đôi khi được gọi là "Chuyển tiếp chăm sóc".

Nếu quý vị gặp các vấn đề sức khỏe nghiêm trọng, cần chăm sóc tại bệnh viện hoặc điều trị nội trú về sức khỏe tâm thần, các chương trình bảo hiểm y tế mới và cũ của quý vị phải phối hợp với nhau để đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc và dịch vụ cần thiết.

## **Khi quý vị cần được chăm sóc tương tự ngay cả khi thay đổi gói bảo hiểm**

Sự hỗ trợ này dành cho những trường hợp quý vị gặp vấn đề sức khỏe nghiêm trọng, cần chăm sóc tại bệnh viện hoặc điều trị tâm thần nội trú. Dưới đây là một số ví dụ về những trường hợp quý vị có thể nhận được sự hỗ trợ này:

- Chăm sóc bệnh nhân suy thận giai đoạn cuối.
- Quý vị là một đứa trẻ có sức khỏe yếu ớt.
- Tiếp nhận các thành viên tham gia chương trình điều trị ung thư vú và/hoặc ung thư cổ tử cung.
- Nhận được sự hỗ trợ chăm sóc y tế do mắc bệnh HIV/AIDS.
- Chăm sóc trước hoặc sau khi ghép tạng.
- Quý vị đang mang thai hoặc vừa sinh con.
- Đang được điều trị ung thư.
- Bất kỳ thành viên nào nếu không được tiếp tục cung cấp dịch vụ có thể bị ảnh hưởng nghiêm trọng đến sức khỏe hoặc có nguy cơ cần phải nhập viện hoặc được chăm sóc tại các cơ sở y tế.
-

## Khung thời gian chăm sóc này kéo dài là:

Loại Thành Viên	Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc tương tự trong bao lâu
OHP với Medicare (Đủ Điều Kiện Nhận Đầy Đủ Phúc Lợi Kép)	90 ngày
OHP mà thôi	30 ngày để cải thiện sức khỏe thể chất và răng miệng * 60 ngày dành cho sức khỏe tâm thần *

\* Hoặc cho đến khi bác sĩ chăm sóc chính (PCP) mới của quý vị xem xét kế hoạch điều trị của quý vị.

Nếu quý vị rời khỏi YCCO, chúng tôi sẽ hợp tác với CCO hoặc OHP mới của quý vị để đảm bảo quý vị vẫn có thể nhận được những dịch vụ tương tự được liệt kê bên dưới.

Nếu quý vị cần hỗ trợ trong quá trình thay đổi kế hoạch hoặc có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số: 855-722-8205 (Đối với người dùng TTY, vui lòng gọi 711). Giờ làm việc: Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều theo giờ Thái Bình Dương

## YCCO sẽ đảm bảo các thành viên cần được chăm sóc như nhau trong quá trình thay đổi gói dịch vụ sẽ nhận được sự hỗ trợ cần thiết:

- Tiếp tục được tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe và phương tiện di chuyển đến nơi khám chữa bệnh.
- Được sử dụng các dịch vụ từ nhà cung cấp hiện tại của họ ngay cả khi nhà cung cấp đó không nằm trong mạng lưới của YCCO cho đến khi một trong những điều sau xảy ra:
  - Đã hoàn thành liệu trình điều trị tối thiểu hoặc theo quy định, hoặc
  - Nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị quyết định rằng việc điều trị không còn cần thiết nữa. Nếu việc chăm sóc được thực hiện bởi bác sĩ chuyên khoa, kế hoạch điều trị sẽ được xem xét bởi một bác sĩ có trình độ chuyên môn phù hợp.
- Một số loại hình chăm sóc sẽ tiếp tục được thực hiện cho đến khi hoàn tất với nhà cung cấp hiện tại. Các loại hình chăm sóc này bao gồm:
  - Chăm sóc trước và sau khi mang thai/sinh con (chăm sóc trước và sau sinh).
  - Dịch vụ ghép tạng cho đến hết năm đầu tiên sau khi ghép tạng.
  - Xạ trị hoặc hóa trị (điều trị ung thư) trong suốt quá trình điều trị.
  - Những thuốc có thời gian điều trị tối thiểu được xác định dài hơn khung thời gian chuyển tiếp chăm sóc nêu trên.

Quý vị có thể nhận bản sao Chính Sách Chuyển Tiếp Chăm Sóc của YCCO bằng cách gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205. Chính sách này cũng có trên trang mạng của chúng tôi, trong phần tài liệu và biểu mẫu, mục chính sách dành cho thành viên tại <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào

# Những Quyết Định Liên Quan Đến Cuối Đời

## Tiền Chỉ Định về Chăm Sóc Sức Khỏe

Tất cả người lớn đều có quyền đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của mình. Điều này bao gồm quyền chấp nhận và từ chối điều trị. Bệnh tật hoặc chấn thương có thể khiến quý vị không thể nói với bác sĩ, thành viên gia đình hoặc người đại diện của mình về việc chăm sóc mà quý vị muốn nhận được. Luật pháp tiểu bang Oregon cho phép quý vị nêu rõ mong muốn, niềm tin và mục tiêu của mình trước, trước khi quý vị cần đến loại chăm sóc đó. Mẫu đơn quý vị sử dụng được gọi là **tiền chỉ định y tế**.

Quý vị có thể nhận được bản sao Chính Sách Tiền Chỉ Định Y Tế Nâng Cao của YCCO bằng cách gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205. Chính sách này cũng có trên trang mạng của chúng tôi, trong mục tài liệu và biểu mẫu, phần chính sách dành cho thành viên tại <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>.

Tiền chỉ định y tế cho phép quý vị:

- Chia sẻ những giá trị, niềm tin, mục tiêu và mong muốn của quý vị về chăm sóc sức khỏe nếu quý vị không thể tự mình bày tỏ chúng.
- Chỉ định một người để đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị nếu quý vị không thể tự mình đưa ra quyết định. Người này được gọi là người đại diện chăm sóc sức khỏe của quý vị, và họ phải đồng ý đảm nhận vai trò này.
- Quyền được chia sẻ, từ chối hoặc chấp nhận các loại hình chăm sóc y tế và quyền được chia sẻ quyết định của quý vị về việc chăm sóc y tế trong tương lai.

## Làm thế nào để tìm hiểu thêm thông tin về Tiền Chỉ Định Y Tế

YCCO cũng cung cấp thêm thông tin về tiền chỉ định y tế trên trang mạng của chúng tôi tại <https://yamhillcco.org/members/benefits-and-rights/>.

Có sẵn Hướng Dẫn Sử Dụng Tiền Chỉ Định Y tế. Hướng dẫn này cung cấp thông tin về:

- Những lý do cần lập Tiền Chỉ Định Y tế.
- Các mục trong mẫu Tiền Chỉ Định Y tế.
- Cách điền hoặc nhận trợ giúp để hoàn thành bản Tiền Chỉ Định Y tế.
- Ai nên được cung cấp bản sao của Tiền Chỉ Định Y tế.
- Cách thực hiện các thay đổi đối với Tiền Chỉ Định Y tế.

Để tải xuống bản Hướng Dẫn Sử Dụng hoặc Mẫu Tiền Chỉ Định Y Tế, vui lòng truy cập trang mạng: <https://www.oregon.gov/oha/ph/about/pages/adac-forms.aspx>

YCCO không bắt buộc phải:

- Cung cấp dịch vụ chăm sóc trái với tiền chỉ định y tế; và
- Thực hiện tiền chỉ định y tế nếu, vì lý do lương tâm, tổ chức chăm sóc sức khỏe phối hợp (CCO) không thể thực hiện chỉ thị đó và luật pháp tiểu bang Oregon cho phép CCO hoặc bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác được từ chối thực hiện vì lý do lương tâm.

## Một số thông tin hữu ích khác về Tiền Chỉ Định Y Tế

- Việc hoàn thành bản tiền chỉ định y tế là tùy thuộc vào sự lựa chọn của quý vị. Nếu quý vị chọn không điền và ký vào bản tiền chỉ định y tế, quyền lợi bảo hiểm hoặc khả năng tiếp cận dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị sẽ không thay đổi.
- Quý vị sẽ không bị đối xử khác biệt bởi YCCO nếu quý vị quyết định không điền và ký vào tiền chỉ định y tế.
- Nếu quý vị lập bản tiền chỉ định y tế, hãy nhớ thảo luận với các bác sĩ và gia đình về nội dung đó và cung cấp cho họ bản sao.
- YCCO sẽ tôn trọng mọi lựa chọn mà quý vị đã nêu trong bản Tiền Chỉ Định Y Tế đó đã được hoàn thành và ký tên. Nếu bác sĩ mà quý vị đang hợp tác có phản đối về mặt đạo đức đối với việc tuân thủ Tiền Chỉ Định Y Tế của quý vị, vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205 (TTY 711). Dịch Vụ Khách Hàng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác phù hợp hơn.

## Làm thế nào để báo cáo nếu YCCO không tuân thủ một Tiền Chỉ Định Y Tế

Quý vị có thể khiếu nại với Văn Phòng Cấp Phép Y Tế nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị không thực hiện những gì quý vị yêu cầu trong bản tiền chỉ định y tế của mình.

**Health Licensing Office** (Văn Phòng Cấp Phép Y Tế).

503-370-9216 (người sử dụng TTY, xin gọi 711)

Giờ làm việc: Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo giờ Thái Bình Dương (PT)

Gửi thư khiếu nại đến:

1430 Tandem Ave NE, Suite 180

Salem, OR 97301

Email: [hlo.info@odhsoha.oregon.gov](mailto:hlo.info@odhsoha.oregon.gov)

Trang mạng: <https://www.oregon.gov/oha/PH/HLO/Pages/File-Complaint.aspx>

Quý vị có thể khiếu nại với Chương Trình Cấp Phép và Chứng Nhận Cơ Sở Y Tế (Health Facility Licensing and Certification Program) nếu một cơ sở y tế (như bệnh viện) không thực hiện những yêu cầu của quý vị trong bản tiền chỉ định y tế.

**Health Facility Licensing and Certification Program**

Gửi thư đến: 800 NE Oregon Street, Suite 465

Portland, OR 97322

Email: [mailbox.hclc@odhsoha.oregon.gov](mailto:mailbox.hclc@odhsoha.oregon.gov)

Fax: 971-673-0556

Trang mạng:

[https://www.oregon.gov/oha/PH/PROVIDERPARTNERRESOURCES/HEALTHCAREPROVIDER\\_SFACILITIES/HEALTHCAREHEALTHCAREREGULATIONQUALITYIMPROVEMENT/Pages/complaint.aspx](https://www.oregon.gov/oha/PH/PROVIDERPARTNERRESOURCES/HEALTHCAREPROVIDER_SFACILITIES/HEALTHCAREHEALTHCAREREGULATIONQUALITYIMPROVEMENT/Pages/complaint.aspx)

Hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của YCCO theo số 855-722-8205 (TTY 711) để nhận bản sao giấy của mẫu đơn khiếu nại mà quý vị muốn.

## Cách Hủy Bỏ Tiền Chỉ Định Y Tế

Để hủy bỏ, hãy yêu cầu bản sao tiền chỉ định y tế của quý vị được trả lại để nhà cung cấp dịch vụ biết rằng nó không còn hiệu lực. Hãy xé chúng ra hoặc viết CHÍNH XÁC ĐÃ HỦY (CANCELED) bằng chữ lớn, ký tên và ghi ngày tháng. Để được giải đáp thắc mắc hoặc biết thêm thông tin, hãy liên hệ với Oregon Health Decisions theo số 800-422-4805 hoặc 503-692-0894 (TTY 711).

## Sự khác biệt giữa POLST và tiền chỉ định y tế là gì?

### Chỉ Thị Di Động về Điều Trị Duy Trì Sự Sống ((Portable Orders for Life-Sustaining Treatment (POLST)))

POLST là một mẫu đơn y tế mà quý vị có thể sử dụng để đảm bảo rằng những mong muốn của quý vị về việc điều trị khi gần cuối đời được các nhà cung cấp dịch vụ y tế tuân thủ. Quý vị không bắt buộc phải điền vào mẫu đơn POLST, nhưng nếu quý vị mắc bệnh nặng hoặc có những lý do khác khiến quý vị không muốn nhận tất cả các loại điều trị y tế, quý vị có thể tìm hiểu thêm về mẫu đơn này. POLST khác với Tiền Chỉ Định Y Tế:

Câu hỏi	Tiền Chỉ Định Y Tế	POLST
Nó là gì?	Hồ sơ pháp lý	Chỉ thị y tế
Ai nên nhận nó?	Dành cho tất cả người lớn trên 18 tuổi	Những người mắc bệnh nặng hoặc người già yếu có thể không muốn nhận tất cả các phương pháp điều trị
Nhà cung cấp dịch vụ của tôi có cần phê duyệt/ký tên không?	Không cần sự chấp thuận của nhà cung cấp dịch vụ	Cần được ký và phê duyệt bởi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe
Nó được sử dụng khi nào?	Chăm sóc hoặc tình trạng trong tương lai	Tình trạng và chế độ chăm sóc hiện tại

Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập: <https://oregonpolst.org/>

Email: [polst@ohsu.edu](mailto:polst@ohsu.edu) hoặc gọi Oregon POLST tại 503-494-3965.

## Tuyên Bố về Điều Trị Sức Khỏe Tâm Thần

Tiểu bang Oregon có một mẫu đơn để quý vị ghi lại những mong muốn của mình về chăm sóc sức khỏe tâm thần. Mẫu đơn này được gọi là Tuyên bố về điều trị sức khỏe tâm thần. Mẫu đơn này dành cho những trường hợp quý vị gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần hoặc không thể tự mình đưa ra quyết định về việc điều trị sức khỏe tâm thần của mình. Quý vị có thể lựa chọn điền vào mẫu đơn này khi không trong tình trạng khủng hoảng và vẫn có khả năng hiểu và đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của mình.

## Mẫu đơn này có tác dụng gì đối với tôi?

Mẫu đơn này ghi rõ loại hình chăm sóc mà quý vị mong muốn nếu quý vị không thể tự mình đưa

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

ra quyết định. Chỉ có tòa án và hai bác sĩ mới có thể quyết định xem quý vị có khả năng đưa ra quyết định về sức khỏe tâm thần của mình hay không.

Mẫu đơn này cho phép quý vị lựa chọn các loại hình chăm sóc mà quý vị muốn và không muốn. Nó có thể được sử dụng để chỉ định một người lớn thay mặt quý vị đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Người mà quý vị chỉ định phải đồng ý đại diện cho quý vị và tuân theo nguyện vọng của quý vị. Nếu nguyện vọng của quý vị không được ghi lại bằng văn bản, người này sẽ quyết định điều mà quý vị mong muốn.

Mẫu đơn tuyên bố chỉ có hiệu lực trong 3 năm. Nếu quý vị không thể tự đưa ra quyết định trong thời gian đó, mẫu đơn của quý vị sẽ có hiệu lực. Nó sẽ tiếp tục có hiệu lực cho đến khi quý vị có thể tự đưa ra quyết định trở lại. Quý vị có thể hủy bỏ tuyên bố của mình khi quý vị có thể tự đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị phải giao bản sao mẫu đơn cho cả bác sĩ chăm sóc chính của quý vị và người mà quý vị chỉ định để đưa ra quyết định thay cho quý vị.

Để tìm hiểu thêm về Tuyên Bố về Điều Trị Sức Khỏe Tâm Thần, hãy truy cập trang mạng của Tiểu bang Oregon tại địa chỉ

[https://aix-xweb1p.state.or.us/es\\_xweb/DHSforms/Served/le9550.pdf](https://aix-xweb1p.state.or.us/es_xweb/DHSforms/Served/le9550.pdf)

Nếu nhà cung cấp dịch vụ không tuân thủ nguyện vọng của quý vị trong mẫu đơn, quý vị có thể khiếu nại. Mẫu đơn khiếu nại có tại [www.healthoregon.org/hcrqi](http://www.healthoregon.org/hcrqi). Vui lòng gửi khiếu nại của quý vị đến địa chỉ sau:

**Health Care Regulation and Quality Improvement**

800 N.E. Oregon St., #465

Portland, OR 97232

Email: [Mailbox.HCLC@odhsoha.oregon.gov](mailto:Mailbox.HCLC@odhsoha.oregon.gov)

Điện thoại: 971-673-0540 (TTY: 971-673-0372)

Fax: 971-673-0556

## **Báo Cáo về Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng**

Chúng tôi là một chương trình bảo hiểm y tế cộng đồng, và chúng tôi muốn đảm bảo rằng tiền chi cho chăm sóc sức khỏe được sử dụng để giúp các thành viên của chúng tôi khỏe mạnh và sống tốt. Chúng tôi cần sự giúp đỡ của quý vị để thực hiện điều đó.

Nếu quý vị nghi ngờ có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, hãy báo cáo ngay lập tức. Quý vị có thể báo cáo ẩn danh. Luật bảo vệ người tố giác bảo vệ những người báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng. Quý vị sẽ không bị mất phúc lợi bảo hiểm nếu báo cáo. Việc quấy rối, đe dọa hoặc phân biệt đối xử với người báo cáo gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng là bất hợp pháp.

## **Gian lận Medicaid là hành vi vi phạm pháp luật và YCCO rất coi trọng vấn đề này**

**Một số ví dụ về gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp có thể là:**

- Nhà cung cấp tính phí cho quý vị đối với một dịch vụ được bảo hiểm bởi YCCO

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

- Nhà cung cấp dịch vụ lập hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị không nhận được.
- Nhà cung cấp dịch vụ cung cấp cho quý vị dịch vụ mà quý vị không cần dựa trên tình trạng quý vị.

**Một số ví dụ về hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của thành viên có thể là:**

- Lấy các mặt hàng từ chương trình Medicaid và bán lại chúng.
- Ai đó sử dụng giấy tờ tùy thân của người khác để nhận trợ cấp.

**YCCO cam kết ngăn ngừa gian lận, lãng phí và lạm dụng. Chúng tôi sẽ tuân thủ tất cả các luật liên quan, bao gồm Đạo Luật Về Khiếu Nại Sai Sự Thật của Tiểu Bang và Đạo Luật Về Khiếu Nại Sai Sự Thật Của Liên Bang.**

## **Cách để báo cáo về gian lận, lãng phí và lạm dụng.**

Quý vị có thể báo cáo về hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng bằng một vài cách khác nhau:

Hãy gọi điện, gửi fax, gửi trực tuyến hoặc viết thư trực tiếp cho YCCO. **Chúng tôi sẽ báo cáo tất cả các trường hợp nghi ngờ gian lận, lãng phí và lạm dụng do các nhà cung cấp dịch vụ hoặc thành viên gây ra cho các cơ quan nhà nước được liệt kê dưới đây**

Gọi đường dây nóng của chúng tôi: 844-989-2845

Fax: 503-857-0767

Gửi báo cáo trực tuyến tại <http://yamhillcco.ethicspoint.com/> hoặc

Viết cho **Yamhill Community Care**

C/O Compliance Officer

807 NE Third St

McMinnville, OR 97128

**HOẶC**

Báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của thành viên bằng cách gọi điện, gửi fax hoặc viết thư đến địa chỉ sau:

**ODHS Fraud Investigation Unit**

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Trang mạng: <https://www.oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx>

Đường dây nóng: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

Fax: 503-373-1525 Attn: Hotline

**HOẶC**

**OHA Office of Program Integrity**

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

Đường dây nóng: 1-888-FRAUD01 (888-372-8301)

Trang mạng: <https://www.oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx>

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

HOẶC

**Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)**

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

Điện thoại: 971-673-1880

E-mail: [Medicaid.Fraud.Referral@doj.state.or.us](mailto:Medicaid.Fraud.Referral@doj.state.or.us)

Trang mạng: <https://www.doj.state.or.us/consumer-protection/sales-scams-fraud/medicaid-fraud/>

Fax: 971-673-1890

**Để báo cáo gian lận trực tuyến:** <https://www.oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx>

## **Khiếu Nại, Tố Cáo, Kháng Cáo và Các Phiên Điều Trần Công Bằng**

YCCO đảm bảo tất cả các thành viên đều có quyền tiếp cận hệ thống giải quyết khiếu nại (khiếu nại, tố cáo, kháng cáo và điều trích). Chúng tôi cố gắng tạo điều kiện thuận lợi cho các thành viên nộp đơn khiếu nại, tố cáo hoặc kháng cáo và cung cấp thông tin về cách thức yêu cầu điều trích với Cơ Quan Y Tế Oregon.

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần trợ giúp về bất kỳ phần nào của quy trình khiếu nại, tố cáo, kháng cáo và/hoặc phiên điều trần. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị thêm thông tin về cách chúng tôi xử lý các khiếu nại/tố cáo và kháng cáo. Bản sao mẫu thông báo của chúng tôi cũng có sẵn. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn biết thêm thông tin ngoài những gì có trong sổ tay hướng dẫn, hãy liên hệ với chúng tôi theo địa chỉ sau:

- Điện thoại: 833-257-2192
- Fax: 503-765-9675
- Bưu thư: Yamhill Community Care  
Attn: Grievance Specialist  
PO Box 5490  
Salem, OR 97304

- Email: [appeals@yamhillcco.org](mailto:appeals@yamhillcco.org)

Quý vị có thể có thông tin cá nhân trong email của mình, hãy thêm từ "secure" vào dòng tiêu đề để thông tin của quý vị được bảo vệ.

## **Quý vị có thể gửi khiếu nại**

- **Khiếu nại** là cách để quý vị cho chúng tôi biết rằng quý vị không hài lòng.
- **Tranh cãi** xảy ra khi quý vị không đồng ý với YCCO hoặc nhà cung cấp dịch vụ.
- **Bất bình** là một khiếu nại quý vị có thể thực hiện nếu quý vị không hài lòng với YCCO, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Tranh cãi cũng có thể được coi là một sự than phiền.

Để đơn giản hóa vấn đề, OHP sử dụng từ "khiếu nại" để chỉ cả những bất bình và tranh cãi.

Quý vị có quyền khiếu nại nếu không hài lòng với bất kỳ khía cạnh nào trong dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Chúng tôi sẽ cố gắng khắc phục vấn đề. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205, TTY 711. Nếu quý vị cần hỗ trợ bằng ngôn ngữ của mình, hãy thông báo cho Dịch Vụ Khách Hàng. Quý vị cũng có thể khiếu nại với OHA hoặc Ombuds. Quý vị có thể liên hệ với OHA theo số 1-800-273-0557 hoặc Ombuds theo số 1-877-642-0450.

hoặc

Viết cho:

Yamhill Community Care  
Attn: Grievance Specialist  
PO Box 5490  
Salem, OR 97304

Email: [complaints@yamhillcco.org](mailto:complaints@yamhillcco.org)

Quý vị cũng có thể tìm thấy mẫu đơn khiếu nại tại đây  
<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>

Quý vị có thể khiếu nại về bất kỳ vấn đề nào khác ngoài việc bị từ chối cung cấp dịch vụ hoặc quyền lợi, và có thể khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản bất cứ lúc nào. Nếu quý vị gửi đơn khiếu nại đến OHA, đơn khiếu nại đó sẽ được chuyển tiếp đến YCCO.

## Một số ví dụ về lý do quý vị có thể nộp đơn khiếu nại là:

- Gặp khó khăn trong việc đặt lịch hẹn hoặc tìm phương tiện di chuyển.
- Gặp khó khăn trong việc tìm nhà cung cấp dịch vụ gần nơi quý vị sinh sống.
- Cảm thấy không được tôn trọng hoặc không được thấu hiểu bởi các nhà cung cấp dịch vụ, nhân viên của nhà cung cấp, tài xế hoặc YCCO.
- Những dịch vụ chăm sóc mà quý vị không chắc chắn lắm, nhưng vẫn sử dụng.
- Hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị không đồng ý thanh toán.
- Tranh cãi về các đề xuất gia hạn của YCCO để đưa ra quyết định phê duyệt.
- Sự an toàn cho tài xế hoặc phương tiện.
- Chất lượng dịch vụ mà quý vị đã nhận được.

Người đại diện hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể thay mặt quý vị nộp đơn khiếu nại, với sự cho phép bằng văn bản của quý vị.

Chúng tôi sẽ xem xét khiếu nại của quý vị và thông báo cho quý vị biết những biện pháp có thể thực hiện nhanh nhất có thể, tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe của quý vị. Việc này sẽ được thực hiện trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ giải thích lý do tại sao chúng tôi cần thêm thời gian. Chúng tôi chỉ yêu cầu thêm thời gian nếu điều đó có lợi cho quý vị. Tất cả các thư sẽ được viết bằng ngôn ngữ mà quý vị ưu tiên. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư trong vòng 30 ngày kể từ ngày chúng tôi nhận được khiếu nại, giải thích cách chúng tôi sẽ xử lý vấn đề.

Nếu quý vị không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết khiếu nại của quý vị, quý vị có thể liên hệ với Bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của OHP theo số 1-800-273-0557 hoặc liên hệ với Chương Trình Thanh Tra Viên của OHA. Các thanh tra viên là những người bảo vệ quyền lợi của các thành viên OHP và họ sẽ cố gắng hết sức để giúp đỡ quý vị. Vui lòng gửi email bảo mật đến địa chỉ [www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx](http://www.oregon.gov/oha/ERD/Pages/Ombuds-Program.aspx) hoặc để lại tin nhắn theo số 877-642-0450.

Một nguồn thông tin khác về các dịch vụ hỗ trợ trong cộng đồng của quý vị là 211 Info. Hãy gọi số 2-1-1 hoặc truy cập trang mạng [www.211info.org](http://www.211info.org) để được trợ giúp.

## **YCCO, các nhà thầu, nhà thầu phụ và các nhà cung cấp tham gia của YCCO không thể:**

- Ngăn cản thành viên sử dụng bất kỳ phần nào của quy trình khiếu nại và kháng cáo hoặc áp dụng biện pháp trừng phạt đối với nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu kết quả nhanh chóng hoặc hỗ trợ kháng cáo của thành viên.
- Khuyến khích việc rút lại đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu xét xử đã được nộp; hoặc
- Sử dụng việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kết quả phiên điều trần làm lý do để phản ứng chống lại một thành viên hoặc yêu cầu loại bỏ thành viên đó khỏi tổ chức.

## **Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định mà chúng tôi đã đưa ra. Việc này được gọi là kháng cáo**

Quý vị có thể gọi điện, viết thư hoặc điền vào mẫu đơn giải thích lý do tại sao kế hoạch cần thay đổi quyết định về một dịch vụ nào đó.

Nếu chúng tôi từ chối, ngừng cung cấp hoặc giảm bớt dịch vụ y tế, nha khoa hoặc chăm sóc sức khỏe tâm thần, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư từ chối thông báo về quyết định của chúng tôi. Thư từ chối này còn được gọi là Thông Báo về Quyết Định Từ Chối Quyền Lợi (NOABD). Chúng tôi cũng sẽ thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị về quyết định của chúng tôi.

**Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định đó.** Việc này được gọi là kháng cáo vì quý vị đang kháng cáo quyết định của chúng tôi.

# Không đồng ý với quyết định của chúng tôi?

Hãy làm theo các bước sau:

<b>1</b>	<b>Yêu cầu kháng cáo</b> Quý vị phải gửi yêu cầu trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được thư từ chối. Hãy gọi điện hoặc gửi mẫu đơn.
<b>2</b>	<b>Hãy chờ phản hồi của chúng tôi</b> Chúng tôi có 16 ngày để trả lời. Cần câu trả lời nhanh hơn? Hãy yêu cầu xem xét khẩn cấp.
<b>3</b>	<b>Hãy đọc quyết định của chúng tôi</b> Vẫn không đồng ý? Quý vị có thể yêu cầu tiểu bang xem xét lại. Quá trình này được gọi là phiên điều trần.
<b>4</b>	<b>Yêu cầu một phiên điều trần</b> Quý vị phải nộp đơn yêu cầu trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thư quyết định kháng cáo.

## Tìm hiểu thêm về các bước để yêu cầu kháng cáo hoặc phiên điều trần

### Bước 1

#### **Yêu cầu kháng cáo.**

Quý vị phải nộp đơn yêu cầu trong vòng 60 ngày kể từ ngày nhận được thư từ chối (NOABD).

Hãy gọi cho chúng tôi theo số 833-257-2192 (TTY 711) hoặc sử dụng mẫu đơn Yêu Cầu Xem Xét Lại Quyết Định Chăm Sóc Sức Khỏe. Mẫu đơn sẽ được gửi kèm với thư từ chối. Quý vị cũng có thể tải mẫu đơn này tại đây <https://bit.ly/request2review>.

Quý vị có thể gửi mẫu đơn hoặc yêu cầu bằng văn bản qua đường bưu điện đến địa chỉ sau:

	<p>Yamhill Community Care Grievance Specialist PO Box 5490 Salem, OR 971304</p> <p>Quý vị cũng có thể gửi biểu mẫu hoặc yêu cầu bằng văn bản qua fax đến số 503-765-9675.</p> <p><b>Ai có thể yêu cầu kháng cáo?</b> Quý vị hoặc người được quý vị ủy quyền bằng văn bản để thay mặt quý vị phát biểu. Đó có thể là bác sĩ của quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền.</p>
<p><b>Bước 2</b></p>	<p><b>Hãy chờ đợi phản hồi của chúng tôi.</b> Sau khi nhận được yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ xem xét lại quyết định ban đầu. Một bác sĩ khác sẽ xem xét hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu dịch vụ để xem liệu chúng tôi đã tuân thủ đúng các quy định hay chưa. Quý vị có thể cung cấp thêm bất kỳ thông tin nào mà quý vị cho rằng sẽ giúp chúng tôi xem xét lại quyết định.</p> <p>Để củng cố đơn kháng cáo của quý vị, quý vị có quyền:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cung cấp thông tin và lời khai trực tiếp hoặc bằng văn bản.</li> <li>• Trình bày các lập luận pháp lý và thực tế trực tiếp hoặc bằng văn bản.</li> </ul> <p>Quý vị phải thực hiện những việc này trong thời hạn kháng cáo được liệt kê bên dưới.</p> <p><b>Đơn kháng cáo của tôi mất bao nhiêu thời gian để được xem xét?</b> Chúng tôi có 16 ngày để xem xét yêu cầu của quý vị và trả lời. Nếu cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị. Chúng tôi có thêm tối đa 14 ngày để trả lời.</p> <p><b>Nếu tôi cần câu trả lời nhanh hơn thì sao?</b> Quý vị có thể yêu cầu kháng cáo nhanh. Điều này còn được gọi là kháng cáo cấp tốc. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 833-257-2192 hoặc gửi mẫu đơn yêu cầu qua fax đến số 503-765-9675. Mẫu đơn sẽ được gửi kèm với thư từ chối. Quý vị cũng có thể tải mẫu đơn tại <a href="https://bit.ly/request2review">https://bit.ly/request2review</a>. Hãy yêu cầu kháng cáo nhanh nếu việc chờ đợi kháng cáo thông thường có thể gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị. Chúng tôi sẽ gọi điện và gửi thư cho quý vị trong vòng 1 ngày làm việc để thông báo rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng cáo nhanh của quý vị.</p> <p><b>Quá trình kháng cáo nhanh mất bao lâu?</b> Nếu quý vị được chấp thuận yêu cầu khẩn cấp, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định nhanh nhất có thể tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe của quý vị, không quá 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu khẩn cấp. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để liên lạc với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị qua điện thoại để thông báo quyết định của chúng tôi. Quý vị cũng sẽ nhận được một lá thư.</p>

	<p>Theo yêu cầu của quý vị hoặc chúng tôi cần thêm thời gian, chúng tôi có thể gia hạn khung thời gian tối đa là 14 ngày.</p> <p>Nếu yêu cầu kháng nghị nhanh bị từ chối hoặc cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ gọi điện cho quý vị và quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày. Yêu cầu kháng nghị nhanh bị từ chối sẽ trở thành yêu cầu kháng nghị thông thường và cần được giải quyết trong vòng 16 ngày hoặc có thể được gia hạn thêm 14 ngày nữa.</p> <p>Nếu quý vị không đồng ý với quyết định gia hạn thời hạn kháng cáo hoặc nếu đơn kháng cáo nhanh bị từ chối, quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại.</p>
<p><b>Bước 3</b></p>	<p><b>Hãy đọc quyết định của chúng tôi.</b></p> <p>Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư thông báo quyết định phúc thẩm. Lá thư quyết định phúc thẩm này còn được gọi là Thông Báo về Quyết Định Phúc Thẩm (Notice of Appeal Resolution - NOAR). Nếu quý vị đồng ý với quyết định này, quý vị không cần phải làm gì cả.</p>
<p><b>Bước 4</b></p>	<p><b>Vẫn chưa đồng ý? Hãy yêu cầu một phiên điều trần.</b></p> <p>Quý vị có quyền yêu cầu tiểu bang xem xét lại quyết định kháng cáo. Điều này được gọi là yêu cầu một phiên điều trần. Quý vị phải yêu cầu phiên điều trần trong vòng 120 ngày kể từ ngày nhận được thư quyết định kháng cáo (NOAR).</p> <p><b>Nếu tôi cần phiên điều trần sớm hơn thì sao?</b></p> <p>Quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần nhanh chóng. Điều này còn được gọi là phiên điều trần khẩn cấp.</p> <p>Sử dụng mẫu đơn yêu cầu phiên điều trần trực tuyến <a href="https://bit.ly/ohp-hearing-form">https://bit.ly/ohp-hearing-form</a> để yêu cầu phiên điều trần thông thường hoặc phiên điều trần nhanh hơn.</p> <p>Quý vị cũng có thể gọi cho tiểu bang theo số 800-273-0557 (TTY 711) hoặc sử dụng mẫu đơn yêu cầu sẽ được gửi kèm theo thư. Tải mẫu đơn tại <a href="https://bit.ly/request2review">https://bit.ly/request2review</a>. Quý vị có thể gửi mẫu đơn đến địa chỉ sau:</p> <p>OHA Medical Hearings 500 Summer St NE E49 Salem, OR 97301 Fax: 503-945-6035</p> <p>Tiểu bang sẽ quyết định xem quý vị có thể được xét xử nhanh chóng hay không trong vòng 2 ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.</p> <p><b>Ai có thể yêu cầu được điều trần?</b></p> <p>Quý vị hoặc người được ủy quyền bằng văn bản để thay mặt quý vị phát ngôn. Đó có thể là bác sĩ của quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền.</p>

**Điều gì xảy ra tại một phiên điều trần?**

Tại phiên điều trần, quý vị có thể trình bày với Thẩm Phán Luật Hành Chính Oregon lý do quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về đơn kháng cáo của quý vị. Thẩm phán sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.

**Các câu hỏi và câu trả lời về kháng cáo và các phiên điều trần****Nếu tôi không nhận được thư từ chối thì sao? Tôi vẫn có thể kháng cáo được không??**

Quý vị phải nhận được thư từ chối trước khi có thể yêu cầu kháng cáo.

Các nhà cung cấp dịch vụ không được phép từ chối cung cấp dịch vụ. Họ phải hỏi YCCO xem quý vị có đủ điều kiện để được chấp thuận sử dụng dịch vụ hay không.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nói rằng quý vị không thể sử dụng dịch vụ đó hoặc quý vị sẽ phải trả tiền cho dịch vụ đó, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp thư từ chối (NOABD). Sau khi nhận được thư từ chối, quý vị có thể yêu cầu kháng cáo.

**Điều gì sẽ xảy ra nếu YCCO không đáp ứng được thời hạn kháng cáo?**

Nếu chúng tôi mất hơn 30 ngày để trả lời đơn kháng nghị của quý vị, quý vị có thể yêu cầu tiểu bang xem xét lại. Quá trình này được gọi là phiên điều trần. Để yêu cầu phiên điều trần, hãy gọi cho tiểu bang theo số 800-273-0557 (TTY 711) hoặc sử dụng mẫu đơn yêu cầu phiên điều trần trực tuyến tại <https://bit.ly/ohp-hearing-form>

**Liệu có ai khác có thể đại diện hoặc giúp đỡ tôi trong phiên tòa không?**

Quý vị có quyền nhờ một người khác do quý vị lựa chọn đại diện cho mình trong phiên điều trần. Đó có thể là bất kỳ ai, chẳng hạn như bạn bè, thành viên gia đình, luật sư hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Quý vị cũng có quyền tự bào chữa nếu muốn. Nếu quý vị thuê luật sư, quý vị phải trả phí cho họ.

Để được tư vấn và có thể được hỗ trợ pháp lý miễn phí, hãy gọi Đường Dây Nóng Phúc Lợi Công Cộng theo số 1-800-520-5292; TTY 711. Đường dây nóng này là sự hợp tác giữa Tổ Chức Trợ Giúp Pháp Lý Oregon và Trung Tâm Luật Oregon. Thông tin về trợ giúp pháp lý miễn phí cũng có thể được tìm thấy tại [OregonLawHelp.org](http://OregonLawHelp.org)

**Tôi có thể tiếp tục nhận được quyền lợi hoặc dịch vụ trong khi chờ quyết định không?**

Nếu quý vị đã được hưởng quyền lợi hoặc dịch vụ mà trước đây bị từ chối và chúng tôi đã ngừng cung cấp, quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền, với sự cho phép bằng văn bản của quý vị, có thể yêu cầu chúng tôi tiếp tục cung cấp dịch vụ đó trong suốt quá trình kháng cáo và xét xử.

**Quý vị cần phải:**

- Hãy yêu cầu điều này trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được thông báo hoặc trước ngày quyết định có hiệu lực, tùy theo ngày nào đến sau. Quý vị có thể yêu cầu qua điện thoại, thư hoặc fax.
- Quý vị có thể gọi chúng tôi theo số 833-257-2192 (TTY 711) hoặc
- Sử dụng mẫu Đơn Yêu Cầu Xem Xét Lại Quyết Định Chăm Sóc Sức Khỏe. Mẫu đơn này sẽ được gửi kèm với thư từ chối. Quý vị cũng có thể lấy mẫu đơn này tại <https://bit.ly/request2review>.
- **Trả lời “có” cho câu hỏi về việc tiếp tục các dịch vụ ở ô số 8 trên trang 4 của mẫu Đơn Yêu Cầu Xem Xét Lại Quyết Định Chăm Sóc Sức Khỏe.**

Quý vị có thể gửi mẫu đơn qua đường bưu điện đến địa chỉ sau:

Yamhill Community Care Grievance Specialist

PO Box 5490

Salem, OR 97304

### **Tôi có phải trả phí cho dịch vụ tiếp tục sử dụng không?**

Nếu quý vị vẫn chọn nhận phúc lợi hoặc dịch vụ đã bị từ chối, quý vị có thể phải trả tiền cho nó. Nếu chúng tôi thay đổi quyết định trong quá trình kháng cáo, hoặc nếu thẩm phán đồng ý với quý vị tại phiên tòa, quý vị sẽ không phải trả tiền.

Nếu chúng tôi thay đổi quyết định và quý vị chưa nhận được dịch vụ hoặc quyền lợi đó, chúng tôi sẽ phê duyệt hoặc cung cấp dịch vụ hoặc quyền lợi đó nhanh nhất có thể tùy theo tình trạng sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sẽ không mất quá 72 giờ kể từ ngày nhận được thông báo về việc thay đổi quyết định.

### **Nếu tôi cũng có bảo hiểm Medicare thì sao? Tôi có thêm quyền kháng cáo nào không?**

Nếu quý vị có cả YCCO và Medicare, quý vị có thể có nhiều quyền khiếu nại hơn những quyền được liệt kê ở trên. Hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 (TTY 711) để biết thêm thông tin. Quý vị cũng có thể gọi cho Medicare theo số 800-633-4227 để tìm hiểu thêm về quyền khiếu nại của mình.

### **Nếu tôi muốn xem các hồ sơ đã được sử dụng để đưa ra quyết định về (các) dịch vụ của tôi thì sao?**

Quý vị có thể liên lạc với YCCO theo số 833-257-2192 (TTY 711) để yêu cầu bản sao miễn phí tất cả các giấy tờ được sử dụng để đưa ra quyết định.

## **Những Từ Cần Biết**

**Kháng Nghị** – Khi quý vị yêu cầu công ty bảo hiểm thay đổi quyết định mà quý vị không đồng ý về dịch vụ mà bác sĩ đã chỉ định. Quý vị có thể gọi điện, viết thư hoặc điền vào mẫu đơn giải thích lý do tại sao công ty bảo hiểm nên thay đổi quyết định của họ. Điều này được gọi là nộp đơn kháng nghị.

**Tiền Chi Định Y tế** – Một văn bản pháp lý cho phép quý vị bày tỏ nguyện vọng của mình về việc chăm sóc cuối đời. Quý vị có thể chọn người đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe thay cho mình nếu quý vị không thể tự mình đưa ra quyết định.

**Đánh Giá** – Xem xét thông tin về quá trình chăm sóc, các vấn đề sức khỏe và nhu cầu của bệnh nhân. Việc này được sử dụng để xác định xem liệu phương pháp điều trị có cần thay đổi hay không và lập kế hoạch chăm sóc trong tương lai.

**Hóa Đơn Chênh Lệch (Hóa Đơn Bất Ngờ)** - Hóa đơn chênh lệch là khi quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp cho một khoản tiền còn lại. Điều này xảy ra khi gói bảo hiểm không chi trả toàn bộ chi phí của một dịch vụ. Đây còn được gọi là hóa đơn bất ngờ. Các nhà cung cấp bảo hiểm y tế không được phép tính thêm phí chênh lệch cho khách hàng.

**Sức Khỏe Hành Vi** – Bao gồm sức khỏe tâm thần, bệnh tâm thần, nghiện ngập và rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Nó có thể làm thay đổi tâm trạng, suy nghĩ hoặc cách hành xử của quý vị.

**Phí Đồng Chi Trả** – Số tiền mà người bệnh phải trả cho các dịch vụ như đơn thuốc hoặc phí khám bệnh. Thành viên của OHP không phải trả phí đồng chi trả. Bảo hiểm y tế tư nhân và Medicare đôi khi có phí đồng chi trả.

**Điều Phối Chăm Sóc** – Một dịch vụ cung cấp cho quý vị kiến thức, hỗ trợ và các nguồn lực cộng đồng. Dịch vụ này giúp quý vị chủ động chăm sóc sức khỏe và tìm hiểu cách thức sử dụng hệ thống chăm sóc sức khỏe.

**Hành Động Dân Sự** – Vụ kiện được đệ trình để đòi thanh toán. Đây không phải là vụ kiện về tội phạm. Một số ví dụ là thương tích cá nhân, đòi nợ, sai sót y tế và gian lận.

**Đồng Bảo Hiểm** – Số tiền mà người bệnh phải trả cho chương trình bảo hiểm y tế để được chăm sóc sức khỏe. Thường là một tỷ lệ phần trăm của chi phí, ví dụ như 20%. Bảo hiểm sẽ chi trả phần còn lại.

**Luật Bảo Vệ Người Tiêu Dùng** – Các quy tắc và luật lệ nhằm bảo vệ người dân và ngăn chặn các hành vi kinh doanh không trung thực.

**Tổ Chức Phối Hợp Chăm Sóc (CCO)** – CCO là một chương trình bảo hiểm y tế địa phương giúp quý vị sử dụng các quyền lợi của mình. CCO bao gồm tất cả các loại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong cộng đồng. Họ cùng nhau chăm sóc các thành viên của chương trình bảo hiểm y tế trong một khu vực hoặc vùng của tiểu bang.

**Khủng Hoảng** – Thời điểm khó khăn, rắc rối hoặc nguy hiểm. Nếu không được giải quyết, nó có thể dẫn đến tình huống khẩn cấp.

**Tờ Khai Điều Trị Sức Khỏe Tâm Thần** – Một mẫu đơn quý vị có thể điền khi gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần và không thể tự đưa ra quyết định về việc chăm sóc của mình. Tờ khai này nêu rõ các lựa chọn về hình thức chăm sóc quý vị muốn và không muốn nhận. Nó cũng cho phép quý vị chỉ định một người lớn có thể đưa ra quyết định về việc chăm sóc của quý vị.

**Mức khấu trừ** – Số tiền quý vị phải trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bảo hiểm trước khi công ty bảo hiểm chi trả phần còn lại. Điều này chỉ áp dụng cho Medicare và bảo hiểm y tế tư nhân.

**Các Thiết Bị Hỗ Trợ Phục Hồi Chức Năng** – Vật tư giúp quý vị trong các liệu pháp trị liệu hoặc các công việc thường ngày khác. Ví dụ bao gồm:

- Khung hỗ trợ đi
- Gậy
- Nạng chống
- Máy đo đường huyết
- Máy bơm truyền dịch
- Chân tay giả và dụng cụ chỉnh hình
- Thiết bị hỗ trợ thị lực kém
- Các thiết bị liên lạc
- Xe lăn điện
- Máy hỗ trợ thở

**Chẩn đoán** – Khi người cung cấp dịch vụ y tế phát hiện ra vấn đề, tình trạng hoặc bệnh tật.

**Thiết Bị Y Tế Bền Vững (DME)** – Những vật dụng như xe lăn, khung tập đi và giường bệnh có tuổi thọ cao. Chúng không bị hao mòn nhanh như các vật tư y tế thông thường.

**Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ Sớm (EPSDT)** cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện và phòng ngừa cho những người dưới 21 tuổi được bảo hiểm bởi Chương trình Y tế Oregon (OHP). EPSDT cung cấp các dịch vụ được bảo hiểm Medicaid chi trả, đáp ứng các tiêu chí Cần Thiết về Mặt Y Tế và Phù Hợp về Mặt Y Tế, để điều trị bất kỳ vấn đề sức khỏe thể chất, nha khoa, thị lực, phát triển, dinh dưỡng, sức khỏe tâm thần và hành vi nào. Bảo hiểm cho EPSDT bao gồm tất cả các dịch vụ được bảo hiểm theo Chương Trình Y Tế Oregon (OHP), khi các dịch vụ đó Cần Thiết về Mặt Y Tế và Phù Hợp Về Mặt Y Tế đối với từng cá nhân tham gia EPSDT.

**Tình trạng nha khoa khẩn cấp** - Vấn đề sức khỏe răng miệng dựa trên các triệu chứng của quý vị. Ví dụ như đau răng dữ dội hoặc sưng tấy.

**Tình trạng y tế khẩn cấp** – Bệnh tật hoặc chấn thương cần được chăm sóc ngay lập tức. Đó có thể là chảy máu không cầm được, đau dữ dội hoặc gãy xương. Đó cũng có thể là điều gì đó khiến một bộ phận cơ thể ngừng hoạt động. Tình trạng sức khỏe tâm thần khẩn cấp là cảm giác mất kiểm soát hoặc cảm giác muốn làm hại bản thân hoặc người khác.

**Vận chuyển y tế khẩn cấp** – Sử dụng xe cứu thương hoặc máy bay cứu hộ để được chăm sóc y tế. Các kỹ thuật viên y tế khẩn cấp sẽ chăm sóc bệnh nhân trong suốt chuyến đi hoặc chuyến bay.

**ER hoặc ED** – Viết tắt của phòng cấp cứu hoặc khoa cấp cứu. Đây là nơi trong bệnh viện mà quý vị có thể nhận được sự chăm sóc y tế trong trường hợp khẩn cấp về sức khỏe thể chất hoặc tinh thần.

**Chăm sóc tại phòng cấp cứu** – Chăm sóc quý vị nhận được khi gặp vấn đề y tế nghiêm trọng và không an toàn nếu chờ đợi. Điều này có thể xảy ra tại phòng cấp cứu.

**Các dịch vụ cấp cứu** – Chăm sóc nhằm cải thiện hoặc ổn định các tình trạng sức khỏe thể chất hoặc tinh thần nghiêm trọng đột ngột.

**Các dịch vụ không được bảo hiểm** – Những dịch vụ mà chương trình bảo hiểm y tế không chi trả. Ví dụ: OHP không chi trả cho các dịch vụ nhằm cải thiện ngoại hình, như phẫu thuật thẩm mỹ hoặc những bệnh có thể tự khỏi, như cảm lạnh.

**Đạo Luật về Các Yêu Cầu Bồi Thường Sai Trái của Liên Bang và Tiểu Bang** – Các đạo luật quy định việc cố ý lập hồ sơ sai hoặc nộp đơn yêu cầu bồi thường sai trái để được chăm sóc sức khỏe là một tội hình sự.

**Khiếu nại** – Một khiếu nại chính thức mà quý vị có thể đưa ra nếu không hài lòng với CCO, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhà cung cấp dịch vụ của mình. OHP gọi đây là khiếu nại. Luật quy định các CCO phải phản hồi mọi khiếu nại.

**Các dịch vụ và các thiết bị hỗ trợ phục hồi chức năng** – Các dịch vụ và các thiết bị giúp dạy các kỹ năng sinh hoạt hàng ngày. Ví dụ như trị liệu ngôn ngữ cho trẻ chưa biết nói.

**Bảo hiểm y tế** – Một chương trình chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Sau khi quý vị đăng ký, một công ty hoặc cơ quan chính phủ sẽ chi trả cho các dịch vụ y tế được bảo hiểm. Một số chương trình bảo hiểm yêu cầu thanh toán hàng tháng, gọi là *phí bảo hiểm*.

**Đánh giá rủi ro sức khỏe** – Một cuộc khảo sát về sức khỏe của thành viên. Cuộc khảo sát hỏi về sức khỏe thể chất và tinh thần, hành vi, điều kiện sống và tiền sử gia đình. Các Tổ Chức Chăm Sóc Sức Khỏe Cộng Đồng (CCO) sử dụng nó để kết nối thành viên với sự trợ giúp và hỗ trợ phù hợp.

**Chăm sóc sức khỏe tại nhà** – Các dịch vụ được cung cấp tại nhà giúp quý vị sống tốt hơn sau phẫu thuật, ốm đau hoặc chấn thương. Hỗ trợ uống thuốc, ăn uống và tắm rửa là một số trong những dịch vụ này.

**Các dịch vụ chăm sóc cuối đời** – Các dịch vụ nhằm an ủi người sắp qua đời và hỗ trợ gia đình họ. Chăm sóc cuối đời rất linh hoạt và có thể bao gồm điều trị giảm đau, tư vấn và chăm sóc tạm thời.

**Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện** – Khi phẫu thuật hoặc điều trị được thực hiện tại bệnh viện và quý vị ra về sau đó.

**Nhập viện** – Khi một người được đưa vào bệnh viện để điều trị.

**Medicaid** – Một chương trình quốc gia hỗ trợ chi phí chăm sóc sức khỏe cho người có thu nhập thấp. Tại Oregon, chương trình này được gọi là Oregon Health Plan.

**Cần thiết về mặt y tế** – Các dịch vụ và những vật tư cần thiết để phòng ngừa, chẩn đoán hoặc điều trị một bệnh lý hoặc các triệu chứng của bệnh đó. Nó cũng có thể bao gồm các dịch vụ điều trị tiêu chuẩn.

**Medicare** – Chương trình chăm sóc sức khỏe dành cho người từ 65 tuổi trở lên. Chương trình này cũng hỗ trợ những người khuyết tật ở mọi lứa tuổi.

**Mạng lưới** – Bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ y tế, sức khỏe tâm thần, nha khoa, dược phẩm và thiết bị có hợp đồng với CCO.

**Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới hoặc Tham Gia Mạng Lưới** – Bất kỳ nhà cung cấp nào hợp tác với CCO của quý vị. Quý vị có thể khám chữa bệnh miễn phí với các nhà cung cấp trong mạng lưới. Một số bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới yêu cầu giấy giới thiệu.

**Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới hoặc Không Tham Gia Mạng Lưới** – Là nhà cung cấp chưa ký hợp đồng với CCO. CCO không thanh toán chi phí khám chữa bệnh cho thành viên tại các nhà cung cấp này. Quý vị cần được chấp thuận trước khi khám với nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

**Thỏa Thuận Miễn Trừ Thanh Toán của OHP (OHP 3165 hoặc 3166)** - Một mẫu đơn quý vị ký nếu đồng ý thanh toán cho dịch vụ mà OHP không chi trả. Mẫu đơn này chỉ có hiệu lực cho dịch vụ và ngày tháng cụ thể được ghi trên đơn. Quý vị có thể xem mẫu đơn miễn trừ tổng tại <https://bit.ly/OHPwaiver>. Không chắc chắn mình đã ký mẫu đơn miễn trừ hay chưa? Quý vị có thể hỏi văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ. Để biết thêm ngôn ngữ, vui lòng truy cập: [www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx](http://www.oregon.gov/oha/hsd/ohp/pages/forms.aspx)

**Các dịch vụ y sĩ** – Các dịch vụ quý vị nhận được từ một bác sĩ.

**Bảo hiểm** – Một tổ chức y tế hoặc CCO chi trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của các thành viên.

**POLST – Lệnh cho sự Điều Trị Duy Trì Sự Sống Di Động (Portable Orders for Life-Sustaining Treatment (POLST).)** Một mẫu đơn quý vị có thể sử dụng để đảm bảo nguyện vọng chăm sóc của quý vị gần cuối đời được các nhà cung cấp dịch vụ y tế tuân thủ.

**Các Dịch Vụ Sau Tình Trạng Khi Ổn Định**– Các dịch vụ sau khi xảy ra trường hợp khẩn cấp nhằm giúp quý vị duy trì tình trạng ổn định, hoặc cải thiện hay khắc phục tình trạng của quý vị.

**Phê Duyệt Trước (ủy quyền trước, hay PA)** – Một tài liệu cho biết gói bảo hiểm của quý vị sẽ chi trả cho một dịch vụ. Một số gói bảo hiểm và dịch vụ yêu cầu PA trước khi quý vị được sử dụng dịch vụ. Thông thường, bác sĩ sẽ lo thủ tục này.

**Phí bảo hiểm** – Chi phí bảo hiểm.

**Bảo hiểm thuốc theo toa** – Bảo hiểm y tế hoặc chương trình bảo hiểm giúp chi trả chi phí các thuốc men.

**Các thuốc theo toa** – Thuốc mà bác sĩ chỉ định cho quý vị uống.

**Chăm sóc dự phòng hay phòng ngừa** – Chăm sóc sức khỏe giúp quý vị luôn khỏe mạnh. Ví dụ như tiêm phòng cúm hoặc khám sức khỏe định kỳ hàng năm.

**Nhà cung cấp hoặc bác sĩ chăm sóc sức khỏe chính (PCP)** – Là chuyên gia y tế chăm sóc sức khỏe của quý vị. Họ thường là người đầu tiên quý vị liên hệ khi gặp vấn đề về sức khỏe hoặc cần được chăm sóc. PCP của quý vị có thể là bác sĩ, y tá chuyên khoa, trợ lý bác sĩ, bác sĩ chỉnh hình hoặc đôi khi là bác sĩ trị liệu tự nhiên.

**Nha sĩ chăm sóc chính (PCD)** – Nha sĩ mà quý vị thường đến khám để chăm sóc răng và nướu của quý vị.

**Nhà cung cấp** – Bất kỳ cá nhân hoặc cơ quan nào cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

**Giấy chuyển viện** -- Giấy chuyển viện là một chỉ định bằng văn bản từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị ghi rõ nhu cầu về dịch vụ đó. Hãy liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị để được cấp giấy chuyển viện.

**Các dịch vụ phục hồi chức năng** – Các dịch vụ giúp quý vị hồi phục hoàn toàn sức khỏe. Những dịch vụ này thường hữu ích sau phẫu thuật, chấn thương hoặc lạm dụng chất gây nghiện. Các thiết bị phục hồi chức năng là những công cụ hỗ trợ quá trình hồi phục.

**Người đại diện** – Người được chọn để hành động hoặc phát ngôn thay mặt quý vị.

**Sàng lọc** – Khảo sát hoặc kiểm tra để phát hiện các vấn đề sức khỏe và những nhu cầu chăm sóc.

**Chăm sóc điều dưỡng chuyên nghiệp** – Nhận sự hỗ trợ từ điều dưỡng viên trong việc chăm sóc vết thương, trị liệu hoặc uống thuốc. Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc điều dưỡng chuyên nghiệp tại bệnh viện, viện dưỡng lão hoặc ngay tại nhà với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà.

**Bác sĩ chuyên khoa** – Người cung cấp dịch vụ y tế được đào tạo chuyên sâu để chăm sóc một bộ phận cơ thể hoặc loại bệnh cụ thể.

**Tự sát** – Hành động tự kết liễu đời mình.

**Khám chữa bệnh từ xa** – Chăm sóc sức khỏe qua video hoặc điện thoại thay vì trực tiếp tại phòng khám của bác sĩ.

**Chuyển tiếp chăm sóc** – Một số thành viên khi thay đổi gói bảo hiểm OHP vẫn có thể nhận được các dịch vụ tương tự và khám cùng một bác sĩ. Điều đó có nghĩa là việc chăm sóc sẽ không thay đổi khi quý vị chuyển sang gói bảo hiểm CCO hoặc chuyển sang/từ gói OHP trả phí theo dịch vụ. Điều này được gọi là chuyển tiếp chăm sóc. Nếu quý vị có vấn đề sức khỏe nghiêm trọng, gói bảo hiểm mới và cũ của quý vị phải phối hợp với nhau để đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc và các dịch vụ cần thiết.

**Nhân viên y tế truyền thống (THW)** – Một nhân viên y tế công cộng làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để phục vụ cộng đồng hoặc phòng khám. THW đảm bảo các thành viên được đối xử công bằng. Không phải tất cả THW đều được tiểu bang Oregon chứng nhận. Có sáu (6) loại THW khác nhau, bao gồm:

- Nhân viên y tế cộng đồng

Cần giúp đỡ? Gọi số 855-722-8205 hoặc vào trang [www.yamhillcco.org](http://www.yamhillcco.org)

- Chuyên viên hỗ trợ sức khỏe đồng nghiệp
- Người hướng dẫn sức khỏe cá nhân
- Chuyên viên hỗ trợ đồng nghiệp
- Nữ hộ sinh
- Nhân Viên Y Tế Truyền Thống của Các Bộ Lạc

**Chăm sóc khẩn cấp** – Chăm sóc cần thiết ngay trong ngày đối với cơn đau dữ dội. Nó cũng bao gồm việc chăm sóc để ngăn chặn chấn thương hoặc bệnh tật trở nên trầm trọng hơn hoặc để tránh mất chức năng ở một bộ phận cơ thể.

**Người tố giác** – Người báo cáo về tình trạng lãng phí, gian lận, lạm dụng, tham nhũng hoặc các mối nguy hiểm đối với sức khỏe và an toàn cộng đồng.