



Chỉ Dẫn Cá Nhân để Quý Vị Có Sức Khỏe Tốt Hơn

# SỔ Tay Thành Viên

Dành Cho Các Dịch Vụ Y Tế Tích Hợp

**CARE IS THE HEART  
OF OUR WORK<sup>SM</sup>**

[www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com)

  
**AmeriHealth Caritas<sup>SM</sup>**  
Louisiana





**AmeriHealth Caritas™**

**Louisiana**

## **Sổ Tay Thành Viên**

Chương Trình Chăm Sóc Sức Khỏe Dành Cho Quý Vị

Gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

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

Quý vị cần dịch vụ dịch thuật? Hãy gọi số **1-888-756-0004**.

---

You can have this information in other languages and formats at no charge to you. You can also have this interpreted over the phone in any language. Call Member Services 24 hours a day, 7 days a week at **1-888-756-0004**. For TTY, call **1-866-428-7588**.

Quý vị có thể có thông tin này bằng các ngôn ngữ và định dạng khác miễn phí. Quý vị cũng có thể có thông tin này thông dịch ra bất kỳ ngôn ngữ nào qua điện thoại. Xin gọi Dịch vụ Thành viên phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần theo số **1-888-756-0004**. Đối với người sử dụng TTY, xin gọi số **1-866-428-7588**.

Usted puede tener esta información en otros idiomas y formatos sin costo alguno para usted. También puede tener esto interpretado por teléfono en cualquier idioma. Llame a Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para TTY, llame al **1-866-428-7588**.

Tổ chức chăm sóc phối hợp (MCO) này có thể không bao trả tất cả chi phí của quý vị. Hãy đọc cẩn thận sổ tay thành viên của quý vị để xem những dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào được bao trả.



## Mục Lục

---

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phối hợp .....	2
Chào mừng đến với AmeriHealth Caritas Louisiana .....	3
Làm thế nào quý vị có thể giúp chúng tôi.....	4
Lấy thông tin.....	5
Bắt đầu .....	6
Các quyền lợi và dịch vụ.....	8
Nhận sự chăm sóc cho gia đình quý vị .....	23
Chương trình đặc biệt .....	27
Nhận sự chăm sóc .....	31
Quy trình cho phép trước .....	33
Các dịch vụ không được bao trả .....	34
Các quyền lợi và dịch vụ khác .....	35
Mất quyền lợi .....	38
Quyền lợi và trách nhiệm của thành viên .....	39
Các thực hành quyền riêng tư .....	42
Chỉ thị trước .....	43
Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng dành cho thành viên .....	44
Gian lận, lãng phí và lạm dụng .....	47
Các trường hợp đặc biệt.....	48
Nhật ký y tế cá nhân của tôi.....	50
Ghi chú.....	54
Danh sách các số điện thoại hữu ích.....	55

## Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Phổi Hợp

---

### Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phổi hợp:

#### Tại sao nó quan trọng đối với quý vị và gia đình quý vị

Ở Louisiana, những người đang nhận được dịch vụ Medicaid có thể lựa chọn từ một số chương trình Healthy Louisiana. Điều này giúp cho quý vị và gia đình quý vị luôn mạnh khỏe. Dưới đây là ý nghĩa đối với quý vị:

- Quý vị hoặc bất kỳ thành viên nào trong gia đình của quý vị đang được hưởng quyền lợi của Medicaid giờ đây sẽ là một phần của chương trình bảo hiểm y tế. Với quý vị, chương trình bảo hiểm y tế đó có tên là AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Tất cả những ai là thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ có một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, hay viết tắt là PCP. Số lần thăm khám với bác sĩ sẽ không bị giới hạn.
- Bất cứ khi nào quý vị cần một bác sĩ đặc biệt, phải nằm viện hay bất kỳ dịch vụ nào khác được bao trả theo Medicaid, chúng tôi sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc quý vị cần.
- Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm hiểu về sức khỏe của quý vị và làm thế nào để luôn khỏe mạnh.
- Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm được hỗ trợ ngay trong khu vực sinh sống của quý vị khi quý vị nỗ lực giúp gia đình quý vị luôn khỏe mạnh hay thậm chí là cải thiện sức khỏe của họ.
- Quý vị sẽ luôn có người nói chuyện bất cứ lúc nào, bất kể ngày hay đêm. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần và giải đáp những câu hỏi liên quan đến sức khỏe của quý vị.

Bởi vì giờ đây quý vị là một phần của AmeriHealth Caritas Louisiana, điều quan trọng là quý vị có thể hiểu được cách thức hoạt động của chương trình bảo hiểm y tế này. Hãy luôn đọc cuốn sổ tay này. Nó sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về cách nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị và gia đình quý vị xứng đáng được hưởng!

## Chào Mừng Đến với AmeriHealth Caritas Louisiana

### Giới thiệu về chúng tôi

- AmeriHealth Caritas Louisiana luôn hết lòng cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cho cộng đồng của quý vị.
- AmeriHealth Caritas Louisiana là tổ chức chăm sóc phối hợp (MCO) bố trí dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các thành viên. Chúng tôi muốn giúp cho quý vị và các thành viên trong gia đình của quý vị được khỏe mạnh.
- Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị và gia đình quý vị được đối xử một cách tôn trọng và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị được cung cấp một cách riêng tư và bí mật.
- Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị. Sức khỏe của quý vị là sức khỏe của chúng tôi. Cộng đồng khỏe mạnh của quý vị là cộng đồng khỏe mạnh của chúng tôi.
- Chúng tôi luôn hết lòng với một cộng đồng ứng phó được với thảm họa để tất cả chúng ta được sống và làm việc trong đó. Điều này có nghĩa là chúng ta luôn sống khỏe mạnh và khôi phục khi đối mặt với thảm họa.

### Sứ mệnh của chúng tôi

Sứ mệnh của chúng tôi tại AmeriHealth Caritas Louisiana là giúp mọi người:

- Nhận được sự chăm sóc.
- Luôn khỏe mạnh.
- Xây dựng cộng đồng khỏe mạnh.

### Làm thế nào chúng tôi có thể giúp quý vị

Nếu quý vị cần trợ giúp hay có thắc mắc, quý vị có thể gọi theo số **1-888-756-0004** để nói chuyện với người đại diện Dịch Vụ Thành Viên 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần hoặc truy cập vào Trung Tâm Thành Viên tại địa chỉ [www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com).

Chúng tôi có thể giúp quý vị giải đáp những thắc mắc như:

- Làm thế nào để tôi nhận được dịch vụ chăm sóc y tế?
- Làm thế nào để tôi lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của tôi?
- Làm thế nào để tôi nhận được hồ sơ y tế của tôi?
- Những dịch vụ và quyền lợi nào được bao trả?
- Làm thế nào để tôi tìm hiểu về dịch vụ nhu cầu đặc biệt?
- Tôi phải làm gì nếu tôi nhận được hóa đơn?
- Làm thế nào để tôi nộp đơn than phiền?
- Làm thế nào để tôi nhận được danh sách các nhà cung cấp của AmeriHealth Caritas Louisiana?
- Làm thế nào để tôi tìm hiểu về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất?



## Làm Thế Nào Quý Vị Có Thể Giúp Chúng Tôi

### Chúng tôi cần quý vị giúp chúng tôi

Cần ghi nhớ:

- Thông báo cho AmeriHealth Caritas Louisiana và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết về bất kỳ thay đổi nào có thể ảnh hưởng đến tư cách thành viên, nhu cầu chăm sóc sức khỏe hay quyền lợi của quý vị. Một số ví dụ bao gồm, nhưng không giới hạn ở những thay đổi dưới đây:
  - Quý vị có thai.
  - Quý vị chọn PCP cho con sơ sinh của mình.
  - Thay đổi địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị.
  - Quý vị hoặc một trong số các con của quý vị có bảo hiểm y tế khác.
  - Quý vị có tình trạng bệnh lý đặc biệt.
- Luôn cập nhật quyền lợi của quý vị bằng cách gọi điện cho AmeriHealth Caritas Louisiana. Quý vị cũng có thể gọi điện cho Đường Dây Dịch Vụ Khách Hàng LA Medicaid theo số **1-888-342-6207**. Quý vị cũng có thể đến văn phòng chuyên trách về tính đủ điều kiện nhận Medicaid tại khu vực hoặc truy cập trực tuyến vào <http://dhh.louisiana.gov/index.cfm/page/262>.
- Tìm hiểu xem khi nào các quyền lợi của quý vị sẽ cần xem xét lại. Đảm bảo toàn bộ thông tin của quý vị đều được cập nhật để quý vị có thể giữ được các quyền lợi của mình.
- Cho AmeriHealth Caritas Louisiana biết nếu thẻ ID thành viên của quý vị bị mất hay bị lấy trộm. Việc sử dụng sai thẻ ID thành viên, bao gồm cho mượn, bán hay đưa cho những người khác có thể khiến quý vị bị mất quyền lợi Medicaid và/hoặc kiện cáo pháp luật.
- Trình thẻ ID thành viên của quý vị khi sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Biết được các quyền lợi và dịch vụ sẵn có thông qua AmeriHealth Caritas Louisiana cũng như cách sử dụng chúng.

- Làm việc với AmeriHealth Caritas Louisiana và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Điều này có nghĩa là làm theo các chỉ dẫn mà quý vị nhận được về AmeriHealth Caritas Louisiana và làm theo các hướng dẫn về chăm sóc sức khỏe của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Bao gồm:
  - Hẹn gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
  - Hủy cuộc hẹn khi quý vị không thể đến.
  - Cung cấp bệnh sử và thông tin y tế chính xác cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
  - Gọi điện cho AmeriHealth Caritas Louisiana khi quý vị có thắc mắc.
- Đối xử với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và nhân viên của họ một cách tôn trọng và coi trọng phẩm giá.
- Nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để thống nhất về các mục tiêu điều trị của quý vị, mức độ mà quý vị có thể thực hiện được.
- Nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để quý vị có thể hiểu được các vấn đề về sức khỏe của mình, mức độ mà quý vị có thể hiểu được.
- Làm theo quy trình than phiền (xem **trang 44**) nếu quý vị gặp vấn đề với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Cố gắng thực hiện lối sống lành mạnh, tránh xa các hành vi có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về trách nhiệm của quý vị hoặc để biết thêm thông tin, vui lòng gọi đến Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.



## Lấy Thông Tin

---

### Trên trang Web

Chúng tôi đã cố gắng để quý vị dễ dàng tìm kiếm điều quý vị cần trên trang web của chúng tôi. Hãy truy cập [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) để tìm:

- Giúp tìm kiếm một nhà cung cấp.
- Các quyền lợi và dịch vụ y tế và thị lực.
- Các quyền lợi về nhà thuốc và danh sách thuốc ưu tiên.
- Các chương trình về sức khỏe thể chất và tinh thần.
- Thông tin về giáo dục sức khỏe.
- Làm thế nào để nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất.
- Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư của Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA).
- Quyền và trách nhiệm của thành viên.
- Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.
- Các câu hỏi thường gặp.
- Thông tin liên lạc.
- Cổng Thông Tin Thành Viên, một trang an toàn để lấy thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Bản tin thành viên.

Nếu quý vị không thể truy cập Internet, hầu hết những thông tin này đều có trong sổ tay này. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

---

Trung Tâm Thành Viên trên trang web của chúng tôi cung cấp hỗ trợ bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Quý vị sẽ tìm thấy sổ tay này trên trang web của chúng tôi bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha, và tiếng Việt. Quý vị có thể nhận bản sao của Sổ Tay Thành Viên bằng cách:

- Gọi điện thoại đến Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần.
  - Gửi e-mail đến [member@amerhealthcaritasla.com](mailto:member@amerhealthcaritasla.com).
  - Truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com).
- 

### Bằng ngôn ngữ và định dạng khác

AmeriHealth Caritas Louisiana có tài liệu dạng văn bản dành cho thành viên bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh và dưới các định dạng khác dành cho người khiếm thị. Những tài liệu này hoàn toàn miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi Dịch Vụ Thành Viên của AmeriHealth Caritas Louisiana theo số **1-888-756-0004** để xin tài liệu thành viên bằng ngôn ngữ khác hoặc dưới định dạng khác. Nếu quý vị không nói tiếng Anh, chúng tôi có các đại diện và phiên dịch viên nói ngôn ngữ khác.

Dịch vụ phiên dịch viên được cung cấp bằng bất kỳ ngôn ngữ nào. Họ có thể phiên dịch trực tiếp hoặc qua điện thoại. Dịch vụ này cũng có thể được sử dụng khi quý vị đến cuộc hẹn với bác sĩ. Quý vị có quyền nhận được dịch vụ chăm sóc y tế bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu; quý vị sẽ không được yêu cầu cung cấp phiên dịch viên của chính mình. Hãy gọi Dịch Vụ Thành Viên nếu quý vị cần trợ giúp với bất kỳ dịch vụ ngôn ngữ nào theo số **1-888-756-0004**. Dịch Vụ Thành Viên cũng giúp quý vị chuyển sang một nhà cung cấp nói ngôn ngữ khác.

Nếu quý vị bị điếc hay khiếm thính, số điện thoại TTY của chúng tôi là **1-866-428-7588**.

---

Quý vị cũng có thể quay số Tiếp Âm 711 để tiếp cận với dịch vụ TTY, các dịch vụ tiếp âm trên Internet và dịch vụ tiếp âm bằng video. Phí cho các cuộc gọi tiếp âm nội hạt và đường dài sẽ giống với phí gọi điện nội hạt và đường dài thông thường của quý vị.

---

## Bắt Đầu

**Thật dễ dàng để nhận được dịch vụ chăm sóc với AmeriHealth Caritas Louisiana. Hãy để chúng tôi hướng dẫn quý vị cách thực hiện.**

### Đăng ký

Hầu hết mọi người đủ điều kiện nhận Medicaid cần lựa chọn một chương trình bảo hiểm y tế. Sở Y Tế Louisiana có công ty riêng và nhân viên đăng ký để giúp mọi người lựa chọn chương trình bảo hiểm y tế.

Nhân viên đăng ký có thể:

- Giúp quý vị và gia đình quý vị đăng ký chương trình bảo hiểm y tế.
- Giải đáp thắc mắc về lựa chọn chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.
- Giúp quý vị nếu quý vị quyết định thay đổi chương trình bảo hiểm y tế.

Khi quý vị đã đăng ký vào AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị sẽ nhận được bộ tài liệu chào mừng. Bộ tài liệu này cho quý vị biết tất cả quyền lợi và dịch vụ của quý vị.

**Quý vị có thể nói chuyện với nhân viên Đăng Ký bằng cách gọi theo số 1-855-229-6848. Người dùng TTY gọi theo số 1-855-LAMED4ME (526-3346). Quý vị cũng có thể đăng ký bằng cách truy cập [www.healthy.la.gov](http://www.healthy.la.gov).**

Hãy lưu ý: Một khi quý vị đã đăng ký tham gia chương trình, quý vị sẽ có 90 ngày kể từ ngày theo dấu bưu điện trên Thông Báo Đăng Ký để thay đổi chương trình (hủy đăng ký). Trong thời gian này, quý vị có thể thay đổi chương trình vì bất kỳ lý do nào. Nếu quý vị chọn không thay đổi chương trình trong thời gian 90 ngày này, quý vị sẽ bị ràng buộc vào chương trình cho đến thời gian đăng ký mở hàng năm tiếp theo.

Có những trường hợp mà quý vị được phép thay đổi chương trình trong thời hạn ràng buộc 12 tháng. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về vấn đề này, vui lòng gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**, phục vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

### Thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của quý vị

Sau khi quý vị đăng ký tham gia AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID AmeriHealth Caritas Louisiana. Nếu quý vị chưa có thẻ và cần phải tiếp cận các dịch vụ, hoặc nếu quý vị đã đánh mất thẻ, xin vui lòng gọi cho Dịch Vụ Thành Viên để lấy thẻ mới. Thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của quý vị sẽ giúp quý vị tiếp cận tất cả các quyền lợi và dịch vụ mà AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ bao trả cho quý vị.

Thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của quý vị rất quan trọng; hãy luôn giữ thẻ bên mình.

Mỗi một thành viên trong gia đình sẽ nhận được thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của riêng mình. Khi quý vị nhận được thẻ ID thành viên qua thư gửi đường bưu điện, hãy kiểm tra tất cả các thông tin trên thẻ. Nếu có sai sót ở trên thẻ, xin hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**, phục vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

## Bắt Đầu

### Thẻ ID của Sở Y Tế Louisiana

Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ ID từ Sở Y Tế Louisiana (LDH). Thẻ ID LDH của quý vị sẽ giúp quý vị tiếp cận tất cả các quyền lợi và dịch vụ mà LDH sẽ bao trả cho quý vị.

Nếu quý vị làm mất thẻ ID LDH của mình, hãy gọi cho Đường Dây Dịch Vụ Khách Hàng LA Medicaid theo số **1-888-342-6207**. Người dùng TTY, xin hãy gọi theo số **1-800-220-5404**.

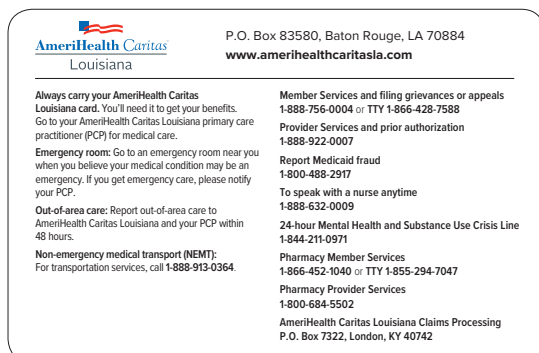
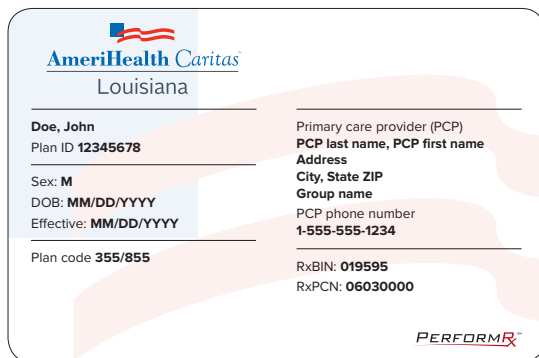
### Những điều cần biết về thẻ ID bảo hiểm y tế của quý vị

Để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các quyền lợi và dịch vụ mà quý vị đủ điều kiện nhận, xin hãy luôn mang theo tất cả thẻ bảo hiểm y tế của quý vị bên mình. Quý vị có thể cần trình tất cả thẻ bảo hiểm y tế của mình tại từng phòng khám của bác sĩ và/hoặc vào mỗi lần đến nhà thuốc. Những thẻ này bao gồm:

- Thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Thẻ ID LDH.
- Bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác mà quý vị có.

### Điều quan trọng là hãy luôn mang tất cả các thẻ của quý vị theo bên mình.

Đây là ví dụ về thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của quý vị:



### Bồi hoàn dịch vụ y tế

Quý vị có thể được bồi hoàn (trả lại tiền) cho bất kỳ chi phí y tế nào được Medicaid bao trả quý vị đã tự trả. Các chi phí này cần được trả trong khoảng thời gian từ ngày đầu tiên quý vị đủ điều kiện tham gia Medicaid đến ngày quý vị dự kiến sẽ nhận được thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của mình.

Để đủ tiêu chuẩn được bồi hoàn, các hóa đơn phải:

- Dành cho các dịch vụ hoặc vật dụng quý vị nhận trong khoảng thời gian từ ngày quý vị đủ điều kiện tham gia Medicaid đến ngày quý vị nhận được thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của mình.
- Dành cho các dịch vụ hoặc vật dụng được Louisiana Medicaid bao trả vào ngày nhận dịch vụ.
- Do nhà cung cấp dịch vụ tham gia mạng lưới Medicaid của tiểu bang Louisiana cung cấp vào ngày nhận dịch vụ.
- Chưa được nhà cung cấp dịch vụ, bên thứ ba (chẳng hạn như công ty bảo hiểm hoặc tổ chức từ thiện), hoặc AmeriHealth Caritas Louisiana hay Medicaid của tiểu bang Louisiana bồi hoàn (trả lại tiền).

Nếu chi phí của quý vị đáp ứng các tiêu chí ở trên, hãy yêu cầu nhà cung cấp hoàn trả cho quý vị số tiền quý vị tự trả và tính hóa đơn cho AmeriHealth Caritas Louisiana. Nếu nhà cung cấp dịch vụ từ chối hoàn lại tiền cho quý vị, quý vị có thể trực tiếp yêu cầu AmeriHealth Caritas Louisiana hoàn trả. Hãy liên lạc Dịch Vụ Thành Viên trong vòng 30 ngày kể từ khi quý vị nhận được thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana hoặc gói thông tin chào mừng, tùy theo cái nào quý vị nhận được trước tiên. Nếu chi phí của quý vị đủ tiêu chuẩn, quý vị phải gửi bản sao hóa đơn của mình trong vòng 15 ngày tới:

**AmeriHealth Caritas Louisiana Retroactive Reimbursement Unit**  
**P.O. Box 7328**  
**London, KY 40742**

Để biết thêm thông tin về bồi hoàn chi phí y tế, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**, phục vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

### Các quyền lợi và dịch vụ của AmeriHealth Caritas Louisiana

Chương trình Medicaid của tiểu bang Louisiana quy định các quyền lợi và dịch vụ được bao trả mà những người thuộc chương trình Medicaid được nhận. Các quyền lợi và dịch vụ của quý vị tùy thuộc vào độ tuổi của quý vị và loại hỗ trợ mà quý vị nhận được. Quý vị phải sử dụng một nhà cung cấp trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Louisiana để nhận được các quyền lợi và dịch vụ này, trừ khi bất kỳ điều nào sau đây áp dụng:

- Các dịch vụ này là dịch vụ cấp cứu.
- Quý vị đang nhận được dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
- Quý vị nhận được sự cho phép trước (phê chuẩn trước) để sử dụng một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới AmeriHealth Caritas Louisiana.

AmeriHealth Caritas Louisiana không quyết định các quyền lợi hoặc khoản bao trả dựa trên bất kỳ lý do đạo đức hoặc tôn giáo nào.

Các quyền lợi AmeriHealth Caritas Louisiana của quý vị bao gồm, nhưng không giới hạn ở các dịch vụ sau đây:

- Dịch vụ chăm sóc cấp cứu luôn được bao trả dù được cung cấp bởi một nhà cung cấp tham gia hay không tham gia.
- Dịch vụ sau ổn định (chăm sóc sau khi chăm sóc y tế cấp cứu để duy trì, cải thiện hoặc khắc phục tình trạng của quý vị).
- Dịch vụ thính học.
- Dịch vụ bệnh viện dành cho bệnh nhân nội trú.
- Dịch vụ bệnh viện dành cho bệnh nhân ngoại trú.
- Dịch vụ phẫu thuật không lưu trú.
- Dịch vụ y tế phụ trợ.
- Dịch vụ phòng thí nghiệm và chụp X-quang.
- Dịch vụ phẫu thuật nha khoa được cung cấp tại cơ sở bệnh viện dành cho bệnh nhân ngoại trú.
- Dịch vụ chẩn đoán.
- Dịch vụ cấy ghép cơ quan và dịch vụ liên quan.
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
- Dịch vụ Khám Sàng Lọc Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ và Sớm (EPSDT).
- Dịch vụ y tế cấp cứu.
- Dịch vụ bệnh truyền nhiễm.
- Thiết bị y tế lâu dài, bộ phận giả, dụng cụ chỉnh hình và một số nguồn tiếp liệu.

- Dịch vụ nha khoa cấp cứu được cung cấp tại cơ sở bệnh viện dành cho bệnh nhân ngoại trú.
- Vận chuyển y tế cấp cứu và không cấp cứu.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia.
- Dịch vụ chăm sóc cá nhân (tuổi từ 0 đến 20).
- Dịch vụ chăm sóc người hấp hối.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất.
- Dịch vụ phòng khám.
- Dịch vụ bác sĩ.
- Dịch vụ liên quan đến thai sản.
- Dịch vụ y tá hộ sinh.
- Dịch vụ chuyên viên điều dưỡng cho trẻ em và gia đình.
- Dịch vụ điều dưỡng có chứng chỉ hành nghề nâng cao.
- Dịch vụ liệu pháp nắn khớp (cho thành viên từ 0 - 20 tuổi).
- Dịch vụ của trung tâm y tế có chứng nhận liên bang (FQHC).
- Dịch vụ trạm y tế nông thôn (RHC).
- Chủng ngừa (tiêm) cho trẻ em và người lớn.
- Dịch vụ bệnh thận giai đoạn cuối.
- Dịch vụ mở rộng dành cho chăm sóc sức khỏe tại gia (cho thành viên từ 0 – 20 tuổi).
- Dịch vụ đo thị lực (tuổi từ 21 trở lên, không phải EPSDT).
- Dịch vụ chăm sóc mắt và thị lực.
- Dịch vụ điều trị chân.
- Dịch vụ phục hồi chức năng.
- Dịch vụ trị liệu (thể chất, chức năng hoạt động và ngôn ngữ).
- Dịch vụ hô hấp.
- Dịch vụ nhà thuốc (thuốc theo toa dành cho bệnh nhân ngoại trú, trừ những thuốc do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi chuyên môn kê toa).
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban ngày dành cho trẻ em.
- Chăm sóc người hấp hối.

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

Nếu LDH muốn chúng tôi thực hiện bất kỳ thay đổi đáng kể nào đối với các quyền lợi và dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị 30 ngày trước khi thực hiện thay đổi.

**Là thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị được nhận thêm các quyền lợi sau đây:**

<b>Các quyền lợi và dịch vụ khác được AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả*</b>	
<b>Quyền lợi</b>	<b>Thông tin liên lạc</b>
Chương trình Mission GED và Dịch Vụ Hỗ Trợ Kỹ Năng Đọc: Hai chương trình hỗ trợ quý vị đạt mục tiêu học tập. Dịch vụ hỗ trợ kỹ năng đọc/học tập và phiếu giảm giá chi phí tham gia thực hiện Kiểm Tra Trình Độ Tương Đương Trung Học Phổ Thông (HiSET*).	Dịch Vụ Thành Viên theo số <b>1-888-756-0004</b> .
Chương trình Đường đến Kỹ Năng Sống và Làm Việc	Dịch Vụ Thành Viên theo số <b>1-888-756-0004</b> .
Hỗ trợ cai thuốc lá miễn phí: Tư vấn và thông tin được cung cấp thông qua Chiến Dịch Sống Không Thuốc Lá của Louisiana và March of Dimes Baby and Me Tobacco Free.	Dịch Vụ Thành Viên theo số <b>1-888-756-0004</b> . Hỗ trợ miễn phí khác: Đường Dây Nóng Cai Thuốc Lá theo số <b>1-800-LUNG-USA (1-800-586-4872)</b> . Freedom From Smoking Clinics theo số <b>1-800-LUNG-USA (1-800-586-4872)</b> . Đường Dây Trợ Giúp Cai Thuốc Lá theo số <b>1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)</b> . Freedom From Smoking Online tại <a href="http://www.ffsonline.org">www.ffsonline.org</a> .
Điện thoại di động cho nhu cầu chăm sóc sức khỏe: Điện thoại di động miễn phí với 500 phút mỗi tháng, cho phép quý vị nhắn tin điện thoại và gọi điện miễn phí đến chương trình.	Dịch Vụ Thành Viên theo số <b>1-888-756-0004</b> .
<b>Kiểm Soát Cân Nặng cho Người Lớn: Chương Trình Make Every Calorie Count (Đếm Từng Lượng Calo)</b> Các thành viên đăng ký tham gia chương trình sẽ nhận được: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hai lần thăm khám mỗi năm với chuyên gia dinh dưỡng đã đăng ký.</li> <li>Tư cách hội viên phòng tập thể hình.</li> </ul> <b>Kiểm Soát Cân Nặng cho Trẻ Em: Chương Trình Make Every Calorie Count (Đếm Từng Lượng Calo)</b> Trẻ em đăng ký tham gia chương trình sẽ nhận được: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hai lần thăm khám mỗi năm với chuyên gia dinh dưỡng đã đăng ký.</li> <li>Tư cách hội viên phòng tập thể hình và tối đa tám bài học bơi.</li> </ul>	Dịch Vụ Thành Viên theo số <b>1-888-756-0004</b> .
<b>Trợ giúp thuốc men bổ sung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nguồn tiếp liệu tại trường, chẳng hạn như ống hít thứ hai, EpiPen® và đồng hồ đo kiểm tra bệnh tiểu đường.</li> <li>Tiện lợi và giảm khoản đồng trả cho các loại thuốc nhất định thông qua tùy chọn mua thêm thuốc đủ dùng trong 90 ngày.</li> </ul> <b>Chương Trình Kiểm Soát Cơn Đau cho Người Lớn</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Thành viên đã đến phòng cấp cứu từ năm lần trở lên do đau sẽ được quản lý trường hợp xem xét đăng ký tham gia Chương Trình Living Beyond Pain (Sống Vượt Qua Con Đau).</li> </ul>	Dịch Vụ Thành Viên theo số <b>1-888-756-0004</b> .

\* Các thành viên có thể không đủ điều kiện giành được tất cả các phần thưởng đã nêu. Nếu có thắc mắc, hãy gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.



Các quyền lợi và dịch vụ khác được AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả*	
Quyền lợi	Thông tin liên lạc
<p><b>Thẻ CARE của AmeriHealth Caritas Louisiana</b>  <b>Quý vị có thể giành được phần thưởng bằng cách làm những việc giúp quý vị khỏe mạnh thuộc chương trình Phần Thưởng Chăm Sóc Sức Khỏe của chúng tôi. Quý vị có thể nạp thêm tiền vào Thẻ CARE thuộc AmeriHealth Caritas Louisiana của chúng tôi.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>\$10 khi hoàn thành Đánh Giá Sức Khỏe của chương trình.</li> <li>\$20 dành cho các thành viên trên 21 tuổi có lần thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) trong 90 ngày đầu tiên.</li> <li>\$15 cho sáu lần thăm khám khỏe mạnh từ khi sinh ra đến 15 tháng tuổi.</li> <li>\$15 cho các lần thăm khám khỏe mạnh hàng năm dành cho trẻ em từ 2 đến 11 tuổi.</li> <li>\$25 cho các lần thăm khám khỏe mạnh hàng năm dành cho trẻ em từ 12 đến 20 tuổi.</li> <li>\$10 cho lần khám sàng lọc ung thư vú dành cho các thành viên đủ điều kiện.</li> <li>\$10 cho lần khám sàng lọc ung thư cổ tử cung dành cho các thành viên đủ điều kiện.</li> <li>\$10 cho một lần chích ngừa cúm.</li> <li>\$50 cho lần thăm khám tiền sản trong tam cá nguyệt đầu tiên trong thai kỳ của quý vị.</li> <li>\$50 cho lần thăm khám sau sinh.</li> <li>\$25 khi hoàn thành mẫu Thông Báo về Tình Trạng Mang Thai trong tam cá nguyệt đầu tiên của quý vị.</li> <li>\$10 cho lần thăm khám theo dõi sau khi dùng thuốc mới điều trị Rối Loạn Tăng Động Giảm Chú Ý (Attention Deficit Hyperactivity Disorder, ADHD) trong vòng 30 ngày (6 đến 12 tuổi).</li> <li>\$10 cho lần đánh giá theo dõi sau khi nhập viện điều trị sức khỏe hành vi (các thành viên đủ tiêu chuẩn).</li> <li>\$10 mỗi lần (\$30 khi hoàn thành cả ba lần) khám sàng lọc bệnh tiểu đường: khám mắt giãn đồng tử, khám sàng lọc thận, và xét nghiệm máu A1C (dành cho các thành viên được chẩn đoán mắc bệnh tiểu đường).</li> </ul>	<p>Dịch Vụ Thành Viên theo số <b>1-888-756-0004</b>.</p>
<p>Cắt bao quy đầu cho bé trai sơ sinh.</p>	<p>Dịch Vụ Thành Viên theo số <b>1-888-756-0004</b>.</p>

**Nhận sự chăm sóc, luôn khỏe mạnh**

Khi quý vị tham gia AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị lựa chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Hãy xem đây như là nhà y tế của quý vị PCP của quý vị là bác sĩ mà quý vị thường xuyên khám. PCP của quý vị sẽ chăm sóc sức khỏe của quý vị và sẽ giúp quý vị nhận được sự chăm sóc từ những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác khi cần. Đây được gọi là “phối hợp chăm sóc.” Phối hợp chăm sóc đảm bảo rằng quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần khi quý vị có nhu cầu. Đó là lý do vì sao có một nhà y tế lại quan trọng như vậy.

Quý vị có thể lựa chọn cùng một PCP cho cả gia đình hoặc quý vị có thể có PCP khác nhau cho mỗi một thành viên gia đình. Có những kiểu nhà cung cấp dịch vụ khác nhau có thể làm PCP, bao gồm:

- Bác sĩ gia đình và đa khoa, người điều trị cho người lớn và trẻ em.
- Bác sĩ chuyên khoa nội hay bác sĩ nội khoa, người điều trị cho các thành viên trên 18 tuổi.
- Bác sĩ nhi khoa, người điều trị cho trẻ em từ sơ sinh đến 21 tuổi.
- Những chuyên viên điều dưỡng đã đăng ký có chứng nhận (chuyên viên điều dưỡng). Họ được phép thực hiện rất nhiều thứ mà một bác sĩ có thể làm. Với sự cộng tác của bác sĩ, chuyên viên điều dưỡng có thể là PCP của quý vị.
- Một số PCP đã đào tạo những phụ tá chăm sóc sức khỏe mà quý vị có thể gặp trong buổi hẹn, như:
  - Phụ tá bác sĩ.
  - Bác sĩ nội trú.
  - Chuyên viên điều dưỡng.
  - Y tá hộ sinh.

\* Phần thưởng chương trình Thẻ CARE có thể thay đổi. AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ thông báo cho quý vị trước khi thực hiện thay đổi. Các thành viên có thể không đủ điều kiện giành được tất cả các phần thưởng đã nêu. Nếu có thắc mắc, hãy gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**, 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.



### Nhận sự chăm sóc, luôn khỏe mạnh (tiếp)

Nếu quý vị cần tìm một PCP mới, quý vị có thể truy cập [www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com) và nhấp chuột vào Tìm Nhà Cung Cấp. Đường dẫn này sẽ đưa quý vị đến Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến của chúng tôi nơi quý vị có thể tìm thấy danh sách các PCP trong mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana. Danh mục này bao gồm tên, địa chỉ và số điện thoại, cũng như trình độ chuyên môn. Quý vị cũng có thể gọi điện cho Dịch Vụ Thành Viên nếu quý vị muốn nhận một bản sao Danh Mục Nhà Cung Cấp dạng giấy hoặc họ có thể giúp quý vị tìm một PCP qua điện thoại. Quý vị cũng có thể truy cập [www.myplan.healthy.la.gov](http://www.myplan.healthy.la.gov) để tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp.

Nếu quý vị không lựa chọn một PCP cho quý vị và gia đình của mình trong vòng 10 ngày đăng ký, một PCP sẽ được chỉ định cho quý vị. Nếu chúng tôi cần chỉ định một PCP cho quý vị, chúng tôi sẽ:

- Đầu tiên xem ai là PCP trước của quý vị để xem liệu người đó có trong mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana không.
- Nếu chúng tôi không thể tìm thấy PCP trong mạng lưới của chúng tôi mà trước đó là PCP của quý vị, chúng tôi sẽ xem liệu PCP mà bất kỳ thành viên nào trong gia đình của quý vị đến khám có phù hợp cho quý vị không.
- Cuối cùng, chúng tôi sẽ xem xét trong khu vực của quý vị để tìm một PCP phù hợp ở gần quý vị.

Đối với các thắc mắc về việc thay đổi PCP của quý vị, hãy xem mục Thay Đổi PCP của Quý Vị ở **trang 48** của sổ tay này. Quý vị có thể thay đổi PCP của mình vào bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì. Trong một số trường hợp, nếu quý vị mắc bệnh hay tình trạng đe dọa đến tính mạng, thoái hóa hay gây tàn tật hoặc nếu quý vị có nhu cầu đặc biệt khác, quý vị có thể lựa chọn một bác sĩ chuyên khoa làm PCP của mình. Nếu quý vị đang mang thai, quý vị có thể sử dụng bác sĩ sản khoa (OB) làm PCP của mình. Xin hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004** để thay đổi PCP của quý vị hoặc xem **trang 48** để biết thêm thông tin.

### Quyền tự do lựa chọn

Một trong những đặc điểm quan trọng của chương trình Healthy Louisiana là quyền tự do lựa chọn. Có thể có nhiều nhà cung cấp trong khu vực của quý vị mà quý vị có thể đi tới để nhận các dịch vụ mà quý vị cần. Khi quý vị sử dụng các dịch vụ này, điều quan trọng rằng quý vị biết về các lựa chọn quý vị có:

- Quý vị có thể chọn một nhà cung cấp các dịch vụ mà quý vị cần.
- Đối với mỗi mức độ chăm sóc, có sẵn những nhà cung cấp để quý vị lựa chọn.
- Nhà cung cấp cũng sẽ trao đổi với quý vị về các lựa chọn mà quý vị có.
- Quý vị có thể lựa chọn các nhà cung cấp có địa điểm gần nơi quý vị ở. Điều này có thể quan trọng nếu hiện quý vị đi đến một nhà cung cấp và quý vị muốn gặp nhà cung cấp nào đó có địa điểm gần nơi quý vị ở hơn.
- Quý vị có thể lựa chọn các nhà cung cấp mà quý vị muốn. Quý vị có thể thích 1 nhà cung cấp hơn so với nhà cung cấp khác, vì vậy quý vị có thể chọn nhà cung cấp mà quý vị thích nhất.
- Quý vị có thể chọn các nhà cung cấp có thể có quan hệ họ hàng với quý vị và quý vị cảm thấy thoải mái khi trao đổi.
- Quý vị có thể chọn các nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị hoặc cung cấp dịch vụ phiên dịch cần thiết cho quý vị.

Điều quan trọng là quý vị cảm thấy thoải mái với nhà cung cấp đang giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị không hài lòng với một nhà cung cấp, quý vị có thể chọn nhà cung cấp khác. Để làm điều này, vui lòng gọi điện thoại đến AmeriHealth Caritas Louisiana và chúng tôi sẽ trao đổi với quý vị về các lựa chọn.

AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ nhắc nhở quý vị về quyền lựa chọn của quý vị theo nhiều cách và thông qua Dịch Vụ Thành Viên khi quý vị gọi điện. Ngoài ra, các nhà cung cấp sẽ trao đổi với quý vị về các lựa chọn và có thể giúp quý vị quyết định.

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### PCP của quý vị sẽ giúp quý vị luôn khỏe mạnh

Bằng cách thường xuyên đến khám với PCP với tư cách là nhà y tế của quý vị, người đó sẽ có thể:

- Biết được bệnh sử của quý vị và giữ cho hồ sơ của quý vị được cập nhật.
- Giải đáp thắc mắc về sức khỏe của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin về cách ăn uống và chế độ ăn uống giúp khỏe mạnh.
- Thực hiện tiêm và khám sàng lọc mà quý vị cần.
- Giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc từ những nhà cung cấp khác, nếu cần.
- Tìm ra các vấn đề trước khi chúng trở nên nghiêm trọng.
- Là một người luôn đứng về phía bệnh nhân.
- Cung cấp dịch vụ Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ và Sớm (EPSDT) cho các thành viên dưới 21 tuổi. Xem mục Dịch vụ chăm sóc cho con của quý vị: Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ và Sớm (EPSDT) ở **trang 26** để biết thêm thông tin.
- Cung cấp biện pháp điều trị phòng bệnh cho các tình trạng bệnh lý như: tiểu đường, cao huyết áp, bệnh hen suyễn và dị ứng.

### Là thành viên mới? Hãy ghi nhớ:

- ✓ Hẹn gặp PCP của quý vị ngay lập tức. Số điện thoại của PCP của quý vị ở ngay trên thẻ ID của quý vị.
- ✓ Nếu quý vị chọn một PCP mới, hãy gửi hồ sơ y tế của quý vị từ PCP cũ cho PCP mới.
- ✓ Đi khám sức khỏe định kỳ.

### Giữ liên lạc với PCP của quý vị

Quý vị có thể gọi cho PCP của quý vị về các vấn đề sức khỏe 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Điều quan trọng là phải đến các cuộc hẹn của quý vị đúng giờ. Nếu quý vị sẽ bị trễ hoặc cần hủy cuộc hẹn của quý vị, hãy gọi cho văn phòng của PCP và báo trước cho văn phòng biết. Hãy cố gắng thông báo cho văn phòng của PCP trước ít nhất 24 giờ nếu quý vị cần thay đổi cuộc hẹn của mình. Thời gian chờ đợi để gặp nhà cung cấp của quý vị thường sẽ không quá 45 phút. Dưới đây là các tiêu chuẩn hẹn gặp mà chúng tôi đã đưa ra cùng với các PCP của chúng tôi.

Các tiêu chuẩn tiếp cận cuộc hẹn gặp	
Chăm sóc y tế	Tiêu chuẩn của AmeriHealth Caritas Louisiana
Chăm sóc ban đầu định kỳ hoặc phòng bệnh phải được lên lịch	Trong vòng 6 tuần kể từ cuộc gọi của thành viên
Khám đau ốm không khẩn cấp phải được lên lịch	Trong vòng 72 giờ hoặc sớm hơn nếu tình trạng xấu đi
Chăm sóc tình trạng bệnh lý khẩn cấp phải được lên lịch	Trong vòng 24 giờ kể từ cuộc gọi của thành viên
Chăm sóc tình trạng y tế cấp cứu phải được xem xét	Ngay lập tức sau cuộc gọi của thành viên hoặc được chuyển đến một cơ sở cấp cứu
Chăm sóc ngoài giờ dịch vụ bởi PCP hoặc một PCP bao trả phải luôn sẵn có	24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### Chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc cấp cứu là dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cần ngay lập tức để điều trị một chấn thương hoặc căn bệnh nghiêm trọng xảy ra đột ngột. Chăm sóc khẩn cấp là dịch vụ chăm sóc y tế được cung cấp cho một tình trạng mà nếu không điều trị có thể biến thành một trường hợp cấp cứu.

### Cách thức và địa điểm nhận dịch vụ chăm sóc

<b>Có phải là trường hợp cấp cứu không?</b>		
<b>Có. Nhận dịch vụ chăm sóc ngay bây giờ.</b>	<b>Tôi không biết. Gọi trước tiên.</b>	<b>Không. Nhận dịch vụ chăm sóc sớm.</b>
<p><b>Hãy gọi 911 đối với các vấn đề như:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Đau ngực.</li><li>Ngạt thở.</li><li>Ngộ độc.</li><li>Bị thương nặng hoặc chảy máu nhiều.</li><li>Không thể thở bình thường.</li><li>Co thắt hoặc co giật nặng.</li><li>Mất tiếng.</li><li>Gãy xương.</li><li>Bồng nặng.</li><li>Dùng thuốc quá liều.</li><li>Đột ngột mất cảm giác hoặc không thể cử động.</li><li>Những cơn chóng mặt nghiêm trọng, ngất hoặc bất tỉnh.</li><li>Cảm xúc mạnh mẽ muốn làm tổn thương bản thân hoặc người nào khác hoặc ý nghĩ tự tử.</li></ul>	<p><b>Trước khi đến phòng cấp cứu:</b></p> <p>Vui lòng gọi cho bác sĩ của quý vị hoặc Đường Dây Y Tá của AmeriHealth Caritas Louisiana theo số <b>1-888-632-0009</b> hoặc Đường Dây Hỗ Trợ Khủng Hoảng Do Lạm Dụng Dược Chất và Sức Khỏe Tâm Thần theo số <b>1-844-211-0971</b>.</p>	<p><b>Hãy gọi bác sĩ của quý vị hoặc Đường Dây Y Tá 24/7 của chúng tôi theo số 1-888-632-0009 hoặc Đường Dây Hỗ Trợ Khủng Hoảng Do Lạm Dụng Dược Chất và Sức Khỏe Tâm Thần theo số 1-844-211-0971 đối với các vấn đề như:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Bong gân.</li><li>Sốt.</li><li>Viêm họng.</li><li>Ho.</li><li>Đau tai.</li><li>Đau bụng.</li><li>Ói mưa.</li><li>Tiêu chảy.</li><li>Phát ban.</li><li>Trầm cảm hoặc lo âu.</li></ul>
<p><b>Đường Dây Y Tá AmeriHealth Caritas Louisiana hoạt động trong 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần: 1-888-632-0009</b></p> <p>Đường dây này nhằm giúp quý vị tìm hiểu về tình trạng bệnh lý của quý vị. Đường dây này không thay thế bác sĩ của quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy trao đổi với bác sĩ của quý vị. Nếu quý vị cho rằng quý vị cần gặp bác sĩ của mình do điều gì đó quý vị đã đọc được trong thông tin này, vui lòng liên lạc với bác sĩ của quý vị. Không dùng hoặc chờ nhận dịch vụ chăm sóc y tế do điều gì đó quý vị đã đọc được trong tài liệu này.</p>		

### Khám tại văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả cho các lần quý vị khám với PCP trong mạng lưới của chúng tôi. Không có giới hạn cho số lần mà quý vị có thể tới khám PCP.

### Kiểm tra sức khỏe tổng quát (chăm sóc phòng bệnh định kỳ)

Để luôn khỏe mạnh, quý vị phải khám sức khỏe tổng quát định kỳ. PCP của quý vị phải lên lịch khám sức khỏe tổng quát của quý vị trong vòng 6 tuần kể từ cuộc gọi hẹn gặp khám sức khỏe tổng quát của quý vị. Khi quý vị khám sức khỏe tổng quát định kỳ, điều này sẽ giúp PCP của quý vị trở thành nhà y tế của quý vị.

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### Hẹn gặp chăm sóc đau ốm không khẩn cấp

Chăm sóc đau ốm không khẩn cấp là khi quý vị cần gặp PCP của quý vị, nhưng nó không khẩn cấp hoặc không phải là trường hợp cấp cứu. Một ví dụ là khi quý vị bị đau họng. Gọi cho PCP của quý vị để thực hiện cuộc hẹn gặp. PCP của quý vị phải lên lịch hẹn gặp cho quý vị trong vòng 72 tiếng kể từ cuộc gọi của quý vị. PCP của quý vị sẽ cần gặp quý vị sớm hơn nếu tình trạng của quý vị xấu đi.

Các lời khuyên khám sức khỏe tổng quát cho mọi lứa tuổi	
Nếu con của quý vị từ 0 đến 12 tuổi	Đảm bảo rằng con của quý vị tiêm và khám sàng lọc đầy đủ.
Nếu quý vị hay con của quý vị từ 11 đến 20 tuổi	Con của quý vị có vẻ như không còn là trẻ em nữa, nhưng trẻ vẫn cần tới khám bác sĩ hàng năm.
Nếu quý vị là nữ từ 18 tuổi trở lên hoặc có quan hệ tình dục	Phụ nữ cần gặp bác sĩ phụ khoa (GYN) để làm xét nghiệm Phết Tế Bào Cổ Tử Cung (Pap) cứ 3 hoặc 5 năm một lần, tùy vào độ tuổi hoặc theo chỉ dẫn của bác sĩ.
Khi quý vị biết mình đã có thai	Hãy gọi cho bác sĩ sản khoa hoặc bác sĩ phụ khoa (OB/GYN) của quý vị ngay lập tức. Xem <a href="#">trang 23</a> để biết thêm thông tin.
Nếu quý vị là phụ nữ từ 40 tuổi trở lên	Trao đổi với bác sĩ của quý vị về chụp quang tuyến vú.
Nếu quý vị là nam giới từ 50 tuổi trở lên	Trao đổi với bác sĩ của quý vị về khám sàng lọc đối với ung thư tuyến tiền liệt.
Nếu quý vị từ 50 tuổi trở lên	Trao đổi với bác sĩ của quý vị về khám sàng lọc đối với ung thư đại tràng và trực tràng.

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### Đường Dây Y Tá 1-888-632-0009

Đường Dây Y Tá của chúng tôi là một dịch vụ bí mật mà quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Quý vị có thể gọi vào tất cả các ngày lễ và ngày cuối tuần.

Các y tá được đào tạo có thể giải đáp thắc mắc về sức khỏe của quý vị. Họ có thể cung cấp thông tin cho quý vị khi bác sĩ của quý vị không có mặt. Nếu quý vị cảm thấy không khỏe, họ có thể giúp quý vị quyết định loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị có thể cần. Họ có thể giải đáp thắc mắc về hầu hết tình trạng bệnh lý, bao gồm cả các vấn đề về nha khoa hoặc thị lực.

Khi quý vị gọi Đường Dây Y Tá miễn phí, họ sẽ:

- Hỏi quý vị các câu hỏi về sức khỏe của quý vị. Họ sẽ bảo quý vị giải thích quý vị cảm thấy như thế nào.
- Cung cấp cho quý vị thông tin về nơi nhận dịch vụ chăm sóc dựa vào các triệu chứng của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin để giúp quý vị quyết định dịch vụ chăm sóc nào khác mà quý vị cần.
- Giải đáp thắc mắc về chủng ngừa (tiêm), các xét nghiệm hoặc thủ thuật.
- Cho quý vị biết về các chương trình và dịch vụ có thể giúp quý vị kiểm soát sức khỏe của mình.

Đường Dây Y Tá có Thư Viện audio về sức khỏe mà quý vị có thể nghe thông tin về các chủ đề sức khỏe. Quý vị có thể tìm danh sách các chủ đề tại địa chỉ [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) trong mục Các Số Điện Thoại Quan Trọng.

Xin hãy nhớ rằng Đường Dây Y Tá không thay thế cho bác sĩ của quý vị. Luôn làm theo chỉ dẫn của bác sĩ nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc liên lạc với bác sĩ của quý vị, xin hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

---

AmeriHealth Caritas Louisiana cũng có thông tin sức khỏe trực tuyến. Truy cập vào Trung Tâm Thành Viên tại [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) và nhấp vào mục Liên Kết tới Giáo Dục Sức Khỏe của Quý Vị để tìm hiểu thêm.

---

### Nhận sự chăm sóc của các bác sĩ chuyên khoa

Nếu quý vị có vấn đề đặc biệt về sức khỏe, PCP của quý vị có thể gửi quý vị tới một bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ được đào tạo để điều trị một số vấn đề sức khỏe nhất định. Các bác sĩ chuyên khoa có thể bao gồm:

- Bác sĩ tim (bác sĩ chuyên khoa tim).
- Bác sĩ da (bác sĩ chuyên khoa da liễu).
- Bác sĩ về các vấn đề của phụ nữ (bác sĩ phụ khoa).
- Bác sĩ cho phụ nữ có thai (bác sĩ sản khoa).
- Bác sĩ điều trị các vấn đề về máu (bác sĩ chuyên khoa huyết học).
- Bác sĩ chân (bác sĩ điều trị bệnh về chân).
- Bác sĩ mắt (bác sĩ nhãn khoa).
- Bác sĩ ung thư (bác sĩ chuyên khoa u bướu).
- Bác sĩ phẫu thuật.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất.

PCP của quý vị có thể giúp quý vị chọn một bác sĩ chuyên khoa và đặt lịch hẹn. Quý vị có thể lấy danh sách các bác sĩ chuyên khoa của AmeriHealth Caritas Louisiana bằng cách truy cập vào [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) và nhấp chuột vào mục Tìm Nhà Cung Cấp hoặc bằng cách gọi điện cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

Nếu quý vị muốn có thêm thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ AmeriHealth Caritas Louisiana của chúng tôi, hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên. Quý vị có thể tìm kiếm thông tin như họ học ở trường y nào, họ cư trú ở đâu và họ có được hội đồng chuyên khoa chứng nhận không.

### Khám tại văn phòng của bác sĩ chuyên khoa

AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả cho các lần quý vị khám với bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của chúng tôi. Không có giới hạn cho số lần mà quý vị có thể tới khám bác sĩ chuyên khoa. Vui lòng thảo luận với PCP của quý vị nếu quý vị cảm thấy mình cần gặp một bác sĩ chuyên khoa. Nếu bác sĩ chuyên khoa nghĩ quý vị cần phẫu thuật hoặc điều trị đặc biệt khác, quý vị có thể yêu cầu gặp một bác sĩ chuyên khoa khác. Đây được gọi là “ý kiến thứ hai.” Ý kiến thứ hai là một dịch vụ được bao trả miễn phí cho quý vị.



## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### Bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới

Nếu AmeriHealth Caritas Louisiana không có bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới có thể điều trị vấn đề sức khỏe của quý vị, quý vị có quyền yêu cầu gặp một bác sĩ chuyên khoa không nằm trong mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana.

Tới khám bác sĩ chuyên khoa không nằm trong mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ cần phải có sự cho phép trước (phê chuẩn trước) của AmeriHealth Caritas Louisiana. PCP của quý vị có một số điện thoại đặc biệt để gọi xin sự cho phép trước. Hãy yêu cầu PCP của quý vị gọi điện thoại. Xin hãy xem mục Cho Phép Trước ở **trang 33** để biết thêm thông tin. Nếu quý vị được phê chuẩn chuyển ra ngoài mạng lưới để nhận bất kỳ dịch vụ được bao trả nào, quý vị sẽ được miễn phí. Chúng tôi sẽ phối hợp với bác sĩ để điều phối thanh toán. Nếu quý vị có thắc mắc về bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới, xin hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

### Dịch vụ phòng thí nghiệm

AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả cho dịch vụ xét nghiệm trong phòng thí nghiệm phòng bệnh và cần thiết về mặt y tế được bao trả trong Chương Trình Healthy Louisiana.

### Vận chuyển

AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả cho dịch vụ vận chuyển cấp cứu và không cấp cứu cần thiết về mặt y tế.

Nếu quý vị gặp một trường hợp cấp cứu, hãy gọi số **911**. Nếu quý vị gọi dịch vụ vận chuyển cấp cứu và tình trạng của quý vị không thực sự là trường hợp cấp cứu, quý vị có thể bị tính hoá đơn.

Đối với các trường hợp không phải cấp cứu, AmeriHealth Caritas Louisiana cung cấp dịch vụ vận chuyển không cấp cứu, hay NEMT, đến các cuộc hẹn khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và dịch vụ y tế cần thiết khác. Chúng tôi sẽ đảm bảo quý vị nhận được loại dịch vụ vận chuyển mà quý vị cần.

### Vận chuyển không cấp cứu trong xe cứu thương

Nếu quý vị cần được vận chuyển đến các cuộc hẹn y tế không cấp cứu bằng xe cứu thương, dịch vụ đó cũng được bao trả. Quý vị có thể cần được vận chuyển bằng xe cứu thương nếu quý vị thuộc 1 trong số các tình trạng sau:

- Quý vị đang nằm liệt giường (không thể ra khỏi giường mà không được giúp đỡ, không thể đi bộ, và không thể ngồi trên ghế hoặc xe lăn).
- Quý vị cần các dịch vụ y tế quan trọng trong khi vận chuyển mà chỉ có sẵn trong xe cứu thương, chẳng hạn như dùng thuốc hoặc theo dõi chức năng quan trọng.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn đặt lịch vận chuyển, xin hãy gọi số **1-888-913-0364** (Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5 giờ chiều). Nếu quý vị đang chờ xe vận chuyển đã được lên lịch và muốn kiểm tra tình trạng xe vận chuyển, vui lòng gọi đường dây hỗ trợ xe vận chuyển, còn có tên là “Xe Vận Chuyển của Tôi Ở Đâu?” theo số **1-888-913-0364**.

### Chăm sóc tại bệnh viện

AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả cho các dịch vụ bệnh viện cần thiết về mặt y tế. Điều này bao gồm các dịch vụ ngoại trú như chụp X-quang và xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, khi cần thiết về mặt y tế. PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị có thể giúp quý vị nhận được dịch vụ tại một bệnh viện trong mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana. Truy cập vào [www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com) hoặc gọi điện cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004** để tìm hiểu xem một bệnh viện nào đó có thuộc mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana không.

Trừ khi có trường hợp cấp cứu, trước tiên quý vị nên gọi điện cho PCP của quý vị trước khi đến bệnh viện. PCP của quý vị sẽ đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần.

### Chăm sóc sức khỏe tại gia

Khi PCP hay bác sĩ chuyên khoa của quý vị nghĩ rằng quý vị cần sự chăm sóc tại gia, họ có thể yêu cầu một y tá hay phụ tá chăm sóc sức khỏe tại gia cho quý vị. Chăm sóc sức khỏe tại gia cần sự cho phép trước (phê chuẩn trước) của AmeriHealth Caritas Louisiana. Cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia sẽ yêu cầu AmeriHealth Caritas Louisiana đưa ra cho phép trước.



### Dịch vụ dưỡng đường

Nếu quý vị được nhận vào một dưỡng đường để được chăm sóc lâu dài, quý vị sẽ bị hủy tư cách thành viên khỏi AmeriHealth Caritas Louisiana. Chương trình tính phí theo dịch vụ của Louisiana Medicaid sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc tại dưỡng đường của quý vị nếu đơn đăng ký của quý vị được phê duyệt. Nếu quý vị được nhận vào một dưỡng đường vì dịch vụ phục hồi chức năng (ví dụ: thể chất trị liệu), quý vị sẽ tiếp tục được AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả.

### Thiết bị y tế lâu dài (DME) và nguồn tiếp liệu y tế

AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả cho thiết bị y tế lâu dài (DME) và nguồn tiếp liệu y tế cần thiết về mặt y tế. DME và nguồn tiếp liệu phải được bao trả theo chương trình Healthy Louisiana. Nguồn tiếp liệu y tế và DME phải có được sự cho phép trước của AmeriHealth Caritas Louisiana. Xin hãy xem mục Cho Phép Trước ở **trang 33** để biết thêm thông tin.

Nguồn tiếp liệu y tế nói chung là các vật dụng dùng một lần phục vụ cho mục đích y tế. Nguồn tiếp liệu:

- Được sử dụng phần lớn là cho mục đích y tế.
- Thường không có ích cho người không bị bệnh hay có thương tích.
- Thích hợp cho việc sử dụng tại nhà.

Một số ví dụ về nguồn tiếp liệu y tế là miếng gạc, nguồn tiếp liệu cho bệnh tiểu đường, băng quấn và nguồn tiếp liệu mô hậu môn.

DME nhìn chung là một vật dụng và/hoặc thiết bị được sử dụng nhiều hơn một lần và:

- Có thể chịu được sử dụng.
- Được sử dụng phần lớn và thường là cho mục đích y tế.
- Thường là không có ích cho người không bị bệnh hay có thương tích.
- Thích hợp để sử dụng tại nhà.

Một số ví dụ về DME là giường bệnh đặc biệt, khung tập đi, xe lăn.

### Dịch vụ nhà thuốc

Thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana có đủ điều kiện nhận được các quyền lợi về nhà thuốc. Nếu quý vị cần thuốc, bác sĩ sẽ kê đơn thuốc cho quý vị mang đến nhà thuốc có tham gia chương trình. Quý vị sẽ tìm thấy danh sách các nhà thuốc tham gia chương trình trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com). Quý vị cũng có thể lấy bản cứng danh mục nhà thuốc tham gia AmeriHealth Caritas Louisiana bằng cách gọi đến Dịch Vụ Thành Viên dành cho Nhà Thuốc theo số **1-866-452-1040**.

### Đơn thuốc

Bác sĩ sẽ kê toa thuốc mà dược sĩ cần bán cho quý vị.

AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả những loại thuốc:

- Cần thiết về mặt y tế.
- Được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) phê chuẩn.
- Không bị loại trừ theo chương trình Healthy Louisiana.
- Được bác sĩ kê đơn.

### Danh mục thuốc (danh sách thuốc được bao trả)

Danh mục thuốc của quý vị là danh sách các thuốc được AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả. Danh sách này giúp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê đơn thuốc cho quý vị. Các thuốc chính hiệu và thuốc gốc đều có trong danh mục thuốc này. AmeriHealth Caritas Louisiana yêu cầu sử dụng thuốc gốc khi có sẵn. Một số loại thuốc cũng có giới hạn, như về số lượng hoặc độ tuổi. Một số loại thuốc có thể không được bao trả cho đến khi các thuốc khác được thử trước. Nếu bác sĩ của quý vị cho rằng quý vị cần phải có một loại thuốc nhất định trước khi thử một loại khác, bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu thuốc đó thông qua quy trình cho phép trước của AmeriHealth Caritas Louisiana. Nếu một loại thuốc nhất định không được liệt kê trong danh mục thuốc, bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu thuốc đó thông qua quy trình cho phép trước (phê chuẩn trước) của AmeriHealth Caritas Louisiana. Bác sĩ của quý vị có thể phải cung cấp thêm thông tin để hỗ trợ cho nhu cầu dùng thuốc. Để biết danh mục thuốc, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ [www.amerhealthcaritasla.com/pharmacy](http://www.amerhealthcaritasla.com/pharmacy).

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### Cho phép trước (phê chuẩn trước)

Một số loại thuốc trong danh sách thuốc ưu tiên của AmeriHealth Caritas Louisiana và tất cả các thuốc không nằm trong danh sách thuốc ưu tiên của AmeriHealth Caritas Louisiana đều yêu cầu phải được AmeriHealth Caritas Louisiana cho phép trước. Nếu bác sĩ của quý vị kê đơn thuốc cần có sự cho phép trước, bác sĩ sẽ cần gửi cho chúng tôi mẫu yêu cầu cho phép trước. Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu và cho bác sĩ của quý vị biết về quyết định của chúng tôi. AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ bao trả thuốc đó nếu nó cần thiết về mặt y tế. Nếu không cần thiết về mặt y tế, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư thông báo lý do. Thư này sẽ giải thích cách kháng cáo nếu quý vị muốn làm vậy.

### Đồng trả

Bắt đầu từ ngày 01/04/2019, cho tới hết ngày 31/12/2019, các thành viên có thu nhập hộ gia đình từ \$800 trở xuống mỗi tháng sẽ có khoản đồng thanh toán thuốc là \$0. Một số thành viên là người lớn sẽ cần thanh toán một khoản đồng trả nhỏ cho đơn thuốc của họ. Khoản đồng trả dành cho thuốc như sau:

<b>Đồng trả cho khoản thanh toán tính theo tiểu bang</b>
\$0.50 cho \$10.00 hoặc ít hơn.
\$1.00 cho \$10.01 đến \$25.00.
\$2.00 cho \$25.01 đến \$50.00.
\$3.00 cho \$50.01 hoặc nhiều hơn.

Không áp dụng đồng trả đối với thành viên:

- Dưới 21 tuổi.
- Mang thai.
- Đang nhận dịch vụ cấp cứu.
- Là người Mỹ Bản Địa hay người Alaska Bản Địa được liên bang công nhận.

### Quyền lợi nhà thuốc cho dịch vụ chăm sóc phòng ngừa

Kể từ ngày 1 tháng 11 năm 2016, các thuốc phòng ngừa này là quyền lợi được bao trả và không áp dụng khoản đồng trả.

<b>Thuốc</b>	<b>Người được bao trả</b>	<b>Đồng trả</b>
Aspirin 81 mg	Bé gái và phụ nữ có độ tuổi từ 12-79; nam giới có độ tuổi từ 45-79	Không
Thuốc phòng ngừa ung thư vú	Phụ nữ và nam giới có độ tuổi từ 21 trở lên	Không
Axit Folic 0.4 mg	Bé gái và phụ nữ có độ tuổi từ 12-54	Không
Axit Folic 0.8 mg	Bé gái và phụ nữ có độ tuổi từ 12-54	Không
Thuốc cai thuốc lá	Phụ nữ và nam giới có độ tuổi từ 21 trở lên	Không
Vitamin D 400 IU	Phụ nữ và nam giới có độ tuổi từ 65 trở lên	Không

Xuất trình thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana khi quý vị lấy đơn thuốc của mình. Nếu quý vị có câu hỏi, hãy gọi Dịch Vụ Thành Viên dành cho Nhà Thuốc theo số **1-866-452-1040**.

### Tiếp tục chăm sóc (nguồn tiếp liệu chuyển tiếp)

AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ cung cấp các loại thuốc quý vị dùng thường xuyên cho các tình trạng mạn tính (thuốc duy trì) mà không thuộc danh sách thuốc ưu tiên của AmeriHealth Caritas Louisiana đủ dùng cho ít nhất 60 ngày sau khi quý vị chuyển tiếp từ chương trình nhà thuốc tính phí theo dịch vụ hay một chương trình Healthy Louisiana khác.

### Nhà thuốc tham gia

Quý vị có thể nhận được dịch vụ nhà thuốc tại bất kỳ nhà thuốc nào tham gia AmeriHealth Caritas Louisiana. Nếu quý vị cần danh sách các nhà thuốc tham gia AmeriHealth Caritas Louisiana, hãy gọi Dịch Vụ Thành Viên dành cho Nhà Thuốc theo số **1-866-452-1040**. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại [www.amerihhealthcaritasla.com](http://www.amerihhealthcaritasla.com). Xin đến phân Nhà Thuốc rồi đến Tìm Nhà Thuốc.

### Dịch vụ thành viên dành cho nhà thuốc

Nếu quý vị có câu hỏi, vui lòng gọi Dịch Vụ Thành Viên dành cho Nhà Thuốc theo số **1-866-452-1040**. Người dùng TTY vui lòng gọi theo số **1-855-294-7047**.

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### Chăm sóc nha khoa

Chăm sóc nha khoa là một phần rất quan trọng để luôn khỏe mạnh ở bất kỳ lứa tuổi nào, nhưng đặc biệt là đối với trẻ nhỏ. Trẻ em dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa, bao gồm kiểm tra, làm sạch răng, chụp X-quang, bọc răng và trị liệu bằng florua. Dịch Vụ Chăm Sóc Được Quản Lý của Bắc Mỹ (MCNA) là cơ quan quản lý quyền lợi nha khoa của LDH. Để biết danh sách các nha sĩ dành cho trẻ em, vui lòng gọi cho MCNA theo số **1-855-702-6262**.

Người lớn đủ điều kiện nhận các dịch vụ sau vào mỗi năm:

- Hai lần khám nha khoa có làm sạch răng.
- Một gói chụp X-quang mỗi năm.
- Tổng quyền lợi nha khoa là \$500 mỗi năm và bao gồm tối đa \$275 cho dịch vụ trám răng và nhổ răng.

Người lớn nhận 2 lần khám nha khoa cùng với làm sạch răng và 1 gói chụp X-quang mỗi năm và tối đa \$275 cho dịch vụ trám và/hoặc nhổ răng mỗi năm. Các thành viên cũng đủ điều kiện thực hiện các thủ thuật phẫu thuật răng miệng cần thiết về mặt y tế khi chúng cần thiết trong quá trình điều trị chấn thương hoặc điều trị bệnh liên quan đến đầu hoặc cổ. Người lớn cũng đủ điều kiện tham gia chương trình Răng Già dành cho Người Lớn với MCNA. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về các quyền lợi nha khoa của mình, xin hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

### Chăm sóc mắt

Kiểm tra mắt định kỳ là rất quan trọng. Gọi điện cho bác sĩ mắt trong mạng lưới của quý vị để lên lịch kiểm tra mắt thường xuyên. Quý vị cũng có thể cần đến gặp bác sĩ mắt để nhận dịch vụ chăm sóc mắt chuyên khoa, chẳng hạn như điều trị chấn thương do tai nạn hoặc tổn thương cho mắt hoặc điều trị bệnh về mắt.

### Các quyền lợi chăm sóc mắt cho trẻ em (dưới 21 tuổi)

Các thành viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện được kiểm tra mắt định kỳ hàng năm theo lịch hoặc thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y tế. Không cần giấy giới thiệu để kiểm tra mắt định kỳ với bác sĩ mắt trong mạng lưới của chúng tôi. Các thành viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận được 3 cặp kính mắt kê toa mỗi năm theo lịch hoặc thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y tế. Quý vị sẽ cần giấy tờ từ bác sĩ mắt của quý vị nếu quý vị cần nhiều hơn 3 cặp kính mỗi năm theo lịch.

### Các quyền lợi chăm sóc mắt cho người lớn

Người lớn được hưởng một lần khám thị lực với khoản đồng trả \$0 và khoản phụ cấp \$100 cho kính áp tròng hoặc kính kê toa hàng năm. Người lớn có thể nhận kính áp tròng nếu:

- Chúng cần thiết về mặt y tế.
- Không có cách nào khác để phục hồi thị lực của quý vị.

AmeriHealth Caritas Louisiana không hoàn trả chi phí cho kính áp tròng vì mục đích thẩm mỹ.

### Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất

#### Giới thiệu

AmeriHealth Caritas Louisiana hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất và các nguồn lực của cộng đồng. Điều này giúp cung cấp cho quý vị sự chăm sóc tốt nhất bằng cách sử dụng các phương pháp đã được chứng minh. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất dựa trên ý tưởng:

- **Sự tham gia của thành viên.** Chúng tôi thu hút quý vị và gia đình của quý vị tham gia vào các quyết định về chăm sóc của quý vị.
- **Khả năng thích ứng.** Mục tiêu chăm sóc cho quý vị là cải thiện khả năng thích ứng với các tình huống căng thẳng và xấu của quý vị.
- **Thực hành dựa trên điểm mạnh.** Việc chăm sóc của quý vị bao gồm việc sử dụng điểm mạnh của chính quý vị.
- **Thực hành dựa trên bằng chứng.** Các nhà cung cấp sử dụng các phương pháp được nghiên cứu chứng minh.

### Các quyền lợi và dịch vụ

Các thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana cho rằng họ cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng dược chất có thể trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Đó là địa chỉ liên lạc tốt nhất để bắt đầu.

Các thành viên cũng có thể tìm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần bằng cách:

- Gọi điện thoại đến Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.
- Truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ: [www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com).
- Xem Sổ Tay Thành Viên.

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### Các dịch vụ được bao trả

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất giúp các thành viên gặp các vấn đề về bệnh tâm thần, sử dụng ma túy hoặc rượu (lạm dụng được chất, rối loạn sử dụng chất gây nghiện và rối loạn do sử dụng ma túy và rượu).

Các quyền lợi và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất của quý vị phụ thuộc vào tuổi và loại hình hỗ trợ Medicaid mà quý vị nhận được. Các dịch vụ sau là một phần của chương trình Chăm Sóc Sức Khỏe Tâm Thần và Lạm Dụng Được Chất của AmeriHealth Caritas Louisiana:

- **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho bệnh nhân ngoại trú:** Những dịch vụ này là các lần thăm khám được lên kế hoạch, được lên lịch thường xuyên với bác sĩ, nhân viên tư vấn hoặc nhà trị liệu để trao đổi về tình trạng sức khỏe tâm thần của quý vị. Những dịch vụ này có thể bao gồm liệu pháp cá nhân, gia đình và nhóm, và kiểm tra tâm lý và/hoặc tâm lý thần kinh.
- **Nhập viện nội trú cho tình trạng sức khỏe tâm thần và/hoặc lạm dụng được chất:** Những dịch vụ này là các dịch vụ chuyên sâu nhất được cung cấp. Nhập viện thường xảy ra trong trường hợp quý vị có nguy cơ làm tổn hại đến bản thân hoặc người khác, trải qua một cơn khủng hoảng về lạm dụng được chất và/hoặc sức khỏe tâm thần, khi cần kiểm tra chặt chẽ và liên tục việc sử dụng thuốc, hoặc khi các dịch vụ khác được thử nghiệm trong cộng đồng đã không giúp giải quyết các vấn đề khiến quý vị phải tìm đến dịch vụ.
- **Cơ sở điều trị phục hồi chức năng tâm lý (PRTF):** Dịch vụ này cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất dài hạn tại một cơ sở sinh hoạt tập thể 24 giờ cho các thành viên dưới 21 tuổi.
- **Nhà trị liệu tập thể:** Đây là những dịch vụ sinh sống 24 giờ trong cộng đồng nơi mà thành viên sống trong một cơ sở giống như nhà với các cá nhân khác để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng được chất. Dịch vụ này chỉ được cung cấp cho các thành viên dưới 21 tuổi.

- **Phục hồi chức năng tâm lý:** Dịch vụ này dành cho các thành viên sống trong cộng đồng và sẽ giúp quý vị đạt được các mục tiêu của quý vị và có thể tiếp tục làm việc và sống trong cộng đồng với gia đình và bạn bè của quý vị. Các thành viên nhận trợ giúp về kỹ năng sống hàng ngày và các mục tiêu liên quan.
- **Dịch vụ dựa trên cộng đồng:** Các dịch vụ có trọng tâm rõ ràng được cung cấp trong cộng đồng.
  - **Điều trị và hỗ trợ tâm lý tại cộng đồng (CPST):** Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho quý vị tại nhà, nơi làm việc hay trường học của quý vị.
  - **Liệu pháp đa hệ thống (MST):** Dịch vụ dựa trên gia đình này dành cho các thành viên từ 12-17 tuổi. Liệu pháp này cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất tại cộng đồng và tại nhà để giúp thành viên luôn có thể ở nhà. Các dịch vụ này tập trung vào việc cung cấp chất lượng sống an toàn, bảo đảm và nâng cao hơn cho gia đình.
  - **Liệu pháp chức năng gia đình (FFT):** Dịch vụ này dành cho các thành viên từ 10 – 18 tuổi và gia đình của họ để giúp tập trung vào các vấn đề về hành vi như “bóc đồng.” Dịch vụ này được cung cấp tại cơ sở của cộng đồng hoặc tại nhà. Dịch vụ này sẽ giúp các thành viên thay đổi các hành vi của mình.
  - **Chăm sóc đời sống gia đình (HB):** Dịch vụ tại nhà này dành cho các gia đình có trẻ em từ sơ sinh đến 18 tuổi. Dịch vụ cung cấp liệu pháp chú trọng rõ ràng như tư vấn gia đình và đào tạo phụ huynh. Những dịch vụ này tập trung vào đời sống tại nhà an toàn, bảo đảm và chất lượng hơn cho thành viên và gia đình.
  - **Điều trị tăng cường tại cộng đồng (ACT):** Dịch vụ này được cung cấp cho người lớn có bệnh tâm thần nghiêm trọng. Một nhóm các nhà cung cấp làm việc với thành viên nơi thành viên sinh sống. Các dịch vụ có thể bao gồm tư vấn, liệu pháp điều trị rối loạn do lạm dụng được chất, hỗ trợ nhà ở và quản lý thuốc.



## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### Các dịch vụ được bao trả (tiếp)

- **Can thiệp và ổn định khủng hoảng:** Đây là một dịch vụ mà quý vị có thể sử dụng bất kỳ lúc nào, ngày hay đêm, để giúp đỡ quý vị khi quý vị đang gặp khủng hoảng về lạm dụng dược chất hoặc sức khỏe tâm thần. Nếu quý vị cảm thấy quý vị đang gặp khủng hoảng, hãy gọi đến Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Khủng Hoảng lạm dụng dược chất và sức khỏe tâm thần 24 giờ theo số **1-844-211-0971**.
- **Dịch vụ cai nghiện:** Các dịch vụ này giúp quý vị đối phó với những thách thức do sử dụng ma túy và rượu. Những dịch vụ này có thể được hoặc không được cung cấp trong bệnh viện và sẽ giúp quý vị ngừng sử dụng rượu và/hoặc ma túy. Nếu quý vị sử dụng các dịch vụ này, quý vị có thể lưu lại hoặc không lưu lại qua đêm tại cơ sở điều trị của chương trình.
- **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất cho người lớn:** Thành viên bị bệnh tâm thần nghiêm trọng có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ phục hồi sức khỏe tâm thần, như phục hồi tâm lý xã hội (PSR), điều trị tăng cường tại cộng đồng (ACT) và hỗ trợ nhà ở lâu dài (PSH). Nếu quý vị cho rằng quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ bổ sung trên, vui lòng trao đổi với bác sĩ của quý vị, nhân viên tư vấn và/hoặc quản lý dịch vụ chăm sóc. Hoặc quý vị có thể gọi điện thoại đến Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.
- **Dịch vụ điều trị bệnh tự kỷ:** Thành viên được chẩn đoán rối loạn phổ tự kỷ (bao gồm rối loạn tự kỷ, rối loạn Asperger, rối loạn thoái hóa từ khi nhỏ, rối loạn Rett hoặc rối loạn phát triển lan tỏa) có thể nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần được bao trả cần thiết về mặt y tế. Bắt đầu từ ngày 1 tháng 2 năm 2018, các thành viên dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận dịch vụ phân tích hành vi ứng dụng (ABA). Sở Y Tế Louisiana cung cấp dịch vụ ABA cho những người đáp ứng các hướng dẫn về ABA. Để tiếp cận các dịch vụ này, hãy liên hệ với Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc của quý vị, người này có thể gửi yêu cầu cho phép trước, sau đó AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ xem xét yêu cầu này.

Các thành viên dưới 21 tuổi được hưởng các dịch vụ phân tích hành vi áp dụng (ABA). Để tiếp cận các dịch vụ này, vui lòng liên hệ với Quản Lý Chăm Sóc của quý vị, người này có thể gửi yêu cầu cho phép trước, sau đó yêu cầu này sẽ được **AmeriHealth Caritas Louisiana** xem xét.

Nếu quý vị có thêm thắc mắc về các dịch vụ ABA, hãy liên hệ với Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc của quý vị, người này có thể cung cấp cho quý vị thêm thông tin và giúp nộp yêu cầu cho phép trước cho dịch vụ, nếu cần. Quý vị cũng có thể liên hệ với Tổng Đài Dịch Vụ Thành Viên của chúng tôi theo số **1-888-756-0004**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Để biết thông tin về cách thức nhận được các dịch vụ do AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả, vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

### Các dịch vụ khác

Có các dịch vụ và hỗ trợ cộng đồng khác có thể được cung cấp thông qua các chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần, khuyết tật trí tuệ, và chương trình cai rượu và ma túy trong giáo xứ của quý vị. AmeriHealth Caritas Louisiana có thể giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ đó. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm hiểu về bất kỳ chi phí nào có thể áp dụng cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm cách trang trải những chi phí đó.

Với sự cho phép của quý vị khi cần thiết, AmeriHealth Caritas Louisiana làm việc với các nhà cung cấp khác để giúp quý vị tổ chức việc điều trị và hỗ trợ quý vị.

Dưới đây là những dịch vụ mà quý vị có thể đủ tiêu chuẩn, nhưng chúng không phải là các dịch vụ được bao trả thông qua AmeriHealth Caritas Louisiana:

- **Hệ thống dịch vụ chăm sóc phối hợp (CSOC):** Các dịch vụ CSOC không được AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả hoặc quản lý. Chương trình đặc biệt này sẽ giúp các thành viên từ 21 tuổi trở xuống gặp các vấn đề về lạm dụng dược chất và sức khỏe tâm thần nghiêm trọng (và có nguy cơ bị sắp xếp chăm sóc bên ngoài gia đình) và gia đình của họ. Các dịch vụ bao gồm hỗ trợ và huấn luyện phụ huynh, hỗ trợ và huấn luyện thanh niên, xây dựng các kỹ năng và thói quen sinh hoạt độc lập, và hỗ trợ chăm sóc thay thế ngắn hạn và hỗ trợ toàn diện. Hỗ trợ toàn diện có nghĩa là chúng tôi muốn quý vị có 1 người hỗ trợ để điều phối các dịch vụ cho tất cả các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị tin rằng quý vị có thể đủ tiêu chuẩn nhận các dịch vụ này, vui lòng liên hệ với Dịch Vụ Thành Viên của AmeriHealth Caritas Louisiana theo số **1-888-756-0004**.

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ

### Các dịch vụ khác (tiếp)

AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ hỏi quý vị một số câu hỏi để xem liệu quý vị có thể đủ tiêu chuẩn không. Nếu quý vị có thể đủ tiêu chuẩn, AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ cung cấp thông tin của quý vị cho công ty quản lý mà sẽ liên lạc với quý vị để tiếp tục đánh giá cho CSOC. Nếu quý vị không đủ tiêu chuẩn, AmeriHealth Caritas Louisiana có thể giúp quý vị tìm các dịch vụ khác để đáp ứng các nhu cầu của quý vị.

Các tiêu chuẩn tiếp cận cuộc hẹn gặp	
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất	Tiêu chuẩn của AmeriHealth Caritas Louisiana
<b>Thăm khám định kỳ hoặc không khẩn cấp:</b> Những dịch vụ này là những lần thăm khám được lên kế hoạch, lên lịch thường xuyên với bác sĩ, nhân viên tư vấn hoặc nhà trị liệu để trao đổi về sức khỏe tâm thần của quý vị.	Trong vòng 14 ngày.
<b>Chăm sóc khẩn cấp:</b> Đây là những vấn đề lạm dụng dược chất hoặc sức khỏe tâm thần cần được giúp đỡ trong vòng 24 đến 48 giờ.	Trong vòng 24 giờ, 7 ngày một tuần. Cuộc hẹn sẽ được sắp xếp trong vòng 48 giờ kể từ khi có yêu cầu.
<b>Trường hợp khẩn cấp, khủng hoảng hoặc cấp cứu:</b> Dịch vụ này có thể cần thiết nếu quý vị đang có những cảm giác hoặc suy nghĩ làm hại chính bản thân hoặc người khác.	Trong vòng 1 giờ kể từ khi yêu cầu. Gọi Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Khủng Hoảng theo số <b>1-844-211-0971</b> .

### Tim nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần

Nếu quý vị cần tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, quý vị có thể truy cập [www.amerihhealthcaritasla.com](http://www.amerihhealthcaritasla.com) và nhấp vào mục Tìm Nhà Cung Cấp. Quý vị sẽ thấy Danh Mục Nhà Cung Cấp trực tuyến nơi quý vị có thể tìm thấy danh sách bao gồm tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Louisiana. Truy cập mục dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất để xem danh sách này. Quý vị cũng có thể gọi điện thoại đến Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004** nếu quý vị muốn nhận được miễn phí bản sao Danh Mục Nhà Cung Cấp dạng giấy.

Khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng dược chất, quý vị có thể chờ được sắp xếp cuộc hẹn trong những khoảng thời gian này.

### Quyền của trẻ em đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần

Tuổi thành niên áp dụng cho các thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất cho bệnh nhân nội trú và ngoại trú là 16 tuổi. Điều này có nghĩa là trẻ vị thành niên từ 16 tuổi trở lên có thể nhận được biện pháp điều trị sức khỏe tâm thần có hoặc không có sự chấp thuận của cha mẹ.

Nếu quý vị hoặc con quý vị hoặc thanh thiếu niên muốn biết thông tin chi tiết hơn, vui lòng gọi điện thoại đến AmeriHealth Caritas Louisiana. Chúng tôi sẽ cố gắng giúp quý vị hoặc con quý vị hoặc thanh thiếu niên hiểu rõ hơn về quyền mà con quý vị hoặc thanh thiếu niên đó có.

### Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình

AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả cho những nguồn tiếp liệu kế hoạch hóa gia đình được cung cấp qua một nhà thuốc có tham gia chương trình. Không có khoản đồng trả nào dành cho những nguồn tiếp liệu này, chẳng hạn như thuốc tránh thai.

Quý vị có thể tới gặp bất kỳ bác sĩ hoặc phòng khám nào của AmeriHealth Caritas Louisiana hay Medicaid mà quý vị lựa chọn cho dịch vụ kế hoạch hóa gia đình của mình. Quý vị có thể lựa chọn các bác sĩ và phòng khám không thuộc mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana. Quý vị không cần giấy giới thiệu cho dịch vụ kế hoạch hóa gia đình định kỳ.



## Nhận Sự Chăm Sóc cho Gia Đình Quý Vị

---

### Nhận dịch vụ chăm sóc nếu quý vị có thai

Điều quan trọng là tới khám bác sĩ sản khoa (OB) của quý vị thường xuyên khi quý vị mang thai và thực hiện đầy đủ các cuộc hẹn gặp. Điều này sẽ giúp cho quý vị và con của quý vị luôn khỏe mạnh. Văn phòng OB của quý vị phải lên lịch hẹn cho quý vị trong vòng một số ngày nhất định từ khi họ biết được quý vị có thai. Cuộc hẹn của quý vị phải trong vòng:

- 14 ngày khi quý vị ở trong 3 tháng đầu tiên của thai kỳ (tam cá nguyệt đầu tiên).
- 7 ngày khi quý vị ở trong 3 tháng thứ hai của thai kỳ (tam cá nguyệt thứ hai).
- 3 ngày khi quý vị ở trong 3 tháng cuối cùng của thai kỳ (tam cá nguyệt thứ ba).
- 3 ngày khi quý vị mang thai có rủi ro cao, hoặc ngay lập tức nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu.

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi số **911** hoặc đi đến phòng cấp cứu gần nhất.

Nếu quý vị có thai, hãy ghi nhớ:

- Gọi điện cho AmeriHealth Caritas Louisiana theo số **1-888-756-0004**.
- Gọi điện cho Đường Dây Dịch Vụ Khách Hàng LA Medicaid theo số **1-888-342-6207** để cập nhật thông tin của quý vị. Người dùng TTY xin hãy gọi theo số **1-800-220-5404**. Quý vị cũng có thể đến Văn Phòng chuyên trách về Tính Đủ Điều Kiện của Medicaid tại địa phương của quý vị hoặc
- Truy cập trực tuyến đến địa chỉ <https://myplan.healthy.la.gov/>.
- Đặt lịch hẹn với OB của quý vị và hãy thực hiện đầy đủ các cuộc hẹn của quý vị khi quý vị mang thai.
- Sắp xếp hẹn gặp nha sĩ của quý vị và thường xuyên đánh răng.
- Bỏ hút thuốc lá nếu quý vị có hút thuốc lá.
- Lựa chọn bác sĩ cho con của quý vị trước khi đứa bé được sinh ra.
- Tham gia vào chương trình thai sản Bright Start® của chúng tôi bằng cách gọi theo số **1-888-913-0327**.

---

Nếu quý vị cho rằng mình có thai, hãy gọi cho PCP của quý vị. Ngay khi quý vị biết mình có thai, hãy gọi cho bác sĩ sản khoa (OB) của quý vị.

---

### Chương trình Bright Start® cho các thành viên có thai



**BRIGHTSTART®**

Chương trình thai sản Bright Start giúp quý vị luôn khỏe mạnh khi quý vị có thai và giúp quý vị có một đứa con khỏe mạnh. Chương trình Bright Start cung cấp cho quý vị thông tin về tầm quan trọng của việc:

- Dùng các loại vitamin tiền sản có chứa axit folic của quý vị.
- Ăn đúng cách.
- Tránh xa ma túy, rượu và thuốc lá.
- Sinh hoạt tình dục an toàn.

Chúng tôi có thông tin về các dịch vụ khác, như:

- Thực phẩm và quần áo.
- Vận chuyển.
- Bỏ hút thuốc lá. Quý vị có thể gọi điện theo số **1-800-QUIT-NOW**.
- Chương trình Phụ Nữ, Trẻ Sơ Sinh và Trẻ Nhỏ (WIC). Quý vị có thể gọi điện theo số **1-800-251-BABY (1-800-251-2229)**.
- Trợ giúp các vấn đề về ma túy, rượu hay các vấn đề về sức khỏe tâm thần.
- Trợ giúp về bạo hành gia đình. Quý vị có thể gọi Đường Dây Nóng về Bạo Hành Gia Đình theo số **1-888-411-1333**.
- Nếu quý vị dự định cho con bú, có sẵn nhiều nguồn lực trợ giúp cho quý vị:
  - [www.zipmilk.org](http://www.zipmilk.org).
  - [www.louisianabreastfeeding.org](http://www.louisianabreastfeeding.org).
  - [www.1800251baby.org](http://www.1800251baby.org).
  - [www.lllallmsla.org](http://www.lllallmsla.org).
  - [www.gnobac.org](http://www.gnobac.org) —  
Dành cho những thành viên ở khu vực New Orleans rộng lớn hơn.
  - [www.acadianabreastfeeding.org](http://www.acadianabreastfeeding.org) —  
Dành cho những thành viên ở khu vực Lafayette.
  - [www.breastfeedingnela.com](http://www.breastfeedingnela.com) —  
Dành cho những thành viên ở đông bắc Louisiana.

- Chăm sóc sức khỏe tại gia.
- Giúp quý vị hiểu được các cảm xúc của mình.

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia hoặc thiết bị y tế đặc biệt. Quý vị cũng có thể được vận chuyển đến khám tại văn phòng. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thêm thông tin. Quý vị có thể liên lạc với Bright Start theo số điện thoại miễn phí **1-888-913-0327**.

Điều quan trọng là lựa chọn bác sĩ cho con của quý vị trước khi đứa bé được sinh ra. Quý vị sẽ được hỏi về điều này tại bệnh viện khi quý vị sinh nở. Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc lựa chọn bác sĩ cho con mình, xin hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

Nếu quý vị có nguy cơ gặp biến chứng hoặc đã sinh non trước đây, người quản lý dịch vụ chăm sóc của AmeriHealth Caritas Louisiana Bright Start sẽ giúp theo dõi thai kỳ của quý vị thậm chí sát sao hơn bằng cách:

- Gọi điện cho quý vị hàng tháng hoặc thường xuyên hơn khi cần.
- Gửi cho quý vị thông tin dạng văn bản về các vấn đề khi mang thai.
- Giúp quý vị tìm sự tư vấn về sức khỏe thể chất và tinh thần từ một y tá 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Những phụ nữ đã từng sinh non có 30% - 40% nguy cơ sinh non đứa con tiếp theo nếu không thực hiện các bước giúp làm giảm rủi ro đó. Sinh non là khi đứa bé được sinh ra trước thai kỳ hoàn chỉnh là 37 tuần. Những đứa trẻ được sinh ra quá sớm có thể gặp phải các vấn đề về sức khỏe, chẳng hạn như tổn thương não bộ, bệnh suyễn và các vấn đề về thị lực. 17P là một loại thuốc hoóc-môn dành cho phụ nữ mang thai đã từng sinh non. Bác sĩ OB và y tá sẽ cho quý vị biết liệu quý vị có cần 17P trợ giúp hay không.

## Nhận Sự Chăm Sóc cho Gia Đình Quý Vị

### Sau Khi Sinh (hậu sản)

Nếu quý vị đang trong thời kỳ sau khi sinh, quý vị hãy chắc chắn rằng quý vị:

- Gọi cho OB để sắp xếp một cuộc hẹn để khám sức khỏe sau khi sinh cho quý vị. Hãy cố gắng sắp xếp cuộc hẹn trong vòng từ 3 đến 7 tuần sau khi quý vị có con, trừ khi bác sĩ của quý vị muốn gặp quý vị sớm hơn.
- Gọi điện cho Dịch Vụ Thành Viên của AmeriHealth Caritas Louisiana theo số **1-888-756-0004** để cho chúng tôi biết tên của con quý vị và tên của bác sĩ của con quý vị. Chúng tôi có thể giúp lựa chọn bác sĩ cho con của quý vị nếu quý vị chưa chọn ai.
- Gọi cho bác sĩ của đứa bé để sắp xếp một cuộc hẹn gặp cho con của quý vị. Con của quý vị cần có một lần hẹn gặp khi đứa bé được 2 đến 4 tuần tuổi, trừ khi bác sĩ muốn gặp con của quý vị sớm hơn.

Đôi khi phụ nữ bị trầm cảm hoặc buồn phiền sau khi có con. Điều này là bình thường. Xin quý vị hãy tự hỏi 2 câu hỏi sau:

- Trong tháng vừa qua, tôi có thường bị khó chịu do trầm cảm, căng thẳng hay tuyệt vọng không?
- Trong tháng vừa qua tôi có thường ít thấy hứng thú hay thoải mái khi làm mọi việc không?

Nếu quý vị trả lời “có” cho một trong hai hoặc cả hai câu hỏi trên, xin hãy gọi cho bộ phận Bright Start của chúng tôi theo số điện thoại miễn phí **1-888-913-0327**. Chúng tôi muốn giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

### Chương trình Bright Start và Rời Khỏi NICU

#### (bộ phận chăm sóc trẻ sơ sinh tích cực)

Bên cạnh việc quản lý dịch vụ chăm sóc tiền sản, bộ phận Bright Start còn quản lý dịch vụ chăm sóc cho quý vị sau khi con quý vị xuất viện nếu trẻ đã từng ở NICU.

Chúng tôi gọi đây là chương trình Bright Start/Rời Khỏi NICU. Đây là chương trình miễn phí dành cho các bà mẹ có thể cần thêm trợ giúp trong năm đầu đời của đứa bé.

## Nhận Sự Chăm Sóc cho Gia Đình Quý Vị

### Dịch vụ chăm sóc cho con của quý vị: Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ và Sớm (EPSDT)

AmeriHealth Caritas Louisiana chăm sóc các thành viên dưới 21 tuổi của chúng tôi thông qua một chương trình chăm sóc sức khỏe đặc biệt có tên là Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán và Điều Trị Định Kỳ và Sớm (EPSDT). Chương trình này giúp chúng tôi chắc chắn rằng con của quý vị nhận được sự chăm sóc y tế mà các em cần để giúp ngăn ngừa và/hoặc tìm hiểu sớm về các bệnh và sự ốm đau lúc còn nhỏ. Chúng tôi có những người quản lý dịch vụ chăm sóc trong bộ phận EPSDT của chúng tôi có thể giúp giải đáp cho quý vị các thắc mắc mà quý vị có thể có. Xin hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-888-643-0005**.

Con của quý vị có thể gặp bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình hoặc chuyên viên điều dưỡng đã đăng ký có chứng nhận (CRNP) hoặc bác sĩ chuyên khoa nếu tình trạng của trẻ đòi hỏi phải làm như vậy. Nhà cung cấp mà quý vị lựa chọn cho con mình sẽ là PCP của con quý vị. Để giữ cho con của quý vị luôn khỏe mạnh, quý vị cần thực hiện các cuộc hẹn gặp thường xuyên với PCP của con quý vị. Đây gọi là khám khỏe mạnh cho trẻ và quan trọng đối với mọi lứa tuổi. Lần khám này khác với lần khám với PCP khi con quý vị bị ốm.

Khi khám khỏe mạnh cho trẻ, PCP sẽ kiểm tra con quý vị. PCP sẽ làm gì trong khi khám tùy thuộc vào tuổi của con quý vị. PCP sẽ hỏi các câu hỏi, thực hiện các xét nghiệm và kiểm tra sự phát triển của con quý vị tùy thuộc vào độ tuổi của con quý vị.

Tại bất kỳ lần khám khỏe mạnh cho trẻ nhất định nào, PCP của con quý vị có thể cung cấp các dịch vụ sau:

- Kiểm tra thể chất toàn bộ, không mặc quần áo.
- Chủng ngừa (tiêm).
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, bao gồm xét nghiệm máu, khám sàng lọc mức độ chì và xét nghiệm nước tiểu.
- Xét nghiệm thị lực và thính giác.
- Khám sàng lọc nha khoa.
- Đo mức tăng trưởng.
- Kiểm tra huyết áp.
- Giáo dục sức khỏe và an toàn.
- Toàn bộ bệnh sử và quá trình phát triển của con quý vị.

- Kiểm tra chỉ số khối cơ thể (BMI).
- Theo dõi sự phát triển và thói quen ăn uống của con quý vị.
- Giới thiệu tới một bác sĩ chuyên khoa, khi cần thiết về mặt y tế.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về chương trình này, hãy gọi cho bộ phận EPSDT theo **1-888-643-0005**.

### Dịch vụ mở rộng EPSDT

EPSDT có các dịch vụ khác cho trẻ em có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Các dịch vụ này được gọi là “dịch vụ mở rộng.” Nếu con của quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, đưa trẻ có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ này. Hãy trao đổi với PCP của con quý vị. PCP có thể trao đổi với người quản lý dịch vụ chăm sóc để xin phê duyệt các dịch vụ mở rộng này.

### Thông báo LINKS

Chúng tôi muốn thông báo cho quý vị về việc AmeriHealth Caritas Louisiana tham gia vào Mạng Lưới Chủng Ngừa Louisiana dành cho Trẻ Em Khấp Tiểu Bang (LINKS) thông qua Sở Y Tế Louisiana. Thông qua chương trình này, dữ liệu chủng ngừa của quý vị sẽ được cung cấp cho AmeriHealth Caritas Louisiana để bảo đảm điều phối dịch vụ chăm sóc. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

### Danh Sách “Các Việc Cần Làm” của Tôi

- ✓ Sắp xếp cuộc hẹn cho lần khám bác sĩ đầu tiên của đứa trẻ.
- ✓ Đưa con tôi đến gặp PCP để tiêm và khám sàng lọc.
- ✓ Chắc chắn đưa con tôi khi ở tuổi thanh thiếu niên đến gặp PCP hàng năm để khám sức khỏe tổng quát.
- ✓ Sắp xếp cuộc hẹn gặp cho con tôi đến khám nha sĩ 6 tháng một lần.
- ✓ Đưa con tôi đi kiểm tra mắt.
- ✓ Thực hiện lần khám sức khỏe tổng quát của tôi để tôi luôn khỏe mạnh vì con tôi!

## Chương Trình Đặc Biệt

### Quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe tích hợp

AmeriHealth Caritas Louisiana có niềm tin vào việc chăm sóc con người toàn diện. Đó là lý do tại sao chúng tôi cung cấp chương trình Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc của chúng tôi. Chương trình này có những người quản lý dịch vụ chăm sóc có thể giúp quý vị quản lý được các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình để có chất lượng cuộc sống tốt hơn.

Chương trình Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc là một cách để chúng tôi hợp tác với quý vị và (các) bác sĩ của quý vị khi quý vị phải đối mặt với những rủi ro về sức khỏe. Đó là một cách để đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp vào thời điểm phù hợp. Dưới đây là một số điều mà chúng tôi có thể giúp quý vị:

- Tiếp cận các cuộc hẹn khám sức khỏe của quý vị.
- Nhận các dịch vụ hỗ trợ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.
- Tìm hiểu thêm về (các) tình trạng bệnh lý của quý vị.
- Nhận thuốc mà bác sĩ đã chỉ định cho quý vị.
- Tìm kiếm các nguồn lực hữu ích cho nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc, vui lòng liên lạc với bộ phận Ứng Phó Nhanh của AmeriHealth Caritas Louisiana theo số **1-888-643-0005** và yêu cầu nói chuyện với bộ phận Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc.

### Các chương trình chăm sóc sức khỏe tích hợp

AmeriHealth Caritas Louisiana có các chương trình đặc biệt để giúp cho quý vị luôn khỏe mạnh. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) để tham gia bất kỳ chương trình nào trong số các chương trình quản lý bệnh tật hoặc trường hợp của chúng tôi. Nếu quý vị có một trong những tình trạng chăm sóc sức khỏe được liệt kê dưới đây, quý vị có thể tham gia một trong những chương trình đặc biệt của chúng tôi.

- Bệnh hen suyễn.
- Bệnh tiểu đường.

- Bệnh tim.
- Thiếu máu hồng cầu hình liềm.
- Béo phì.
- Viêm gan C.
- Vi-rút suy giảm miễn dịch ở người (HIV).

Có một số cách để quý vị có thể tham gia vào một trong những chương trình này:

- PCP, bác sĩ chuyên khoa hay nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể trao đổi với quý vị về việc tham gia chương trình. Họ sẽ gọi cho chúng tôi để kết nối quý vị.
- Chúng tôi có thể thấy từ bệnh sử của quý vị rằng quý vị sẽ được lợi từ một chương trình. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông tin qua đường bưu điện về việc tham gia chương trình.
- Quý vị chỉ cần hỏi! Gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004** và hỏi về bất kỳ chương trình nào trong số những chương trình này.

Các chương trình này giúp quý vị biết được rõ hơn tình trạng của mình. Y tá đã đăng ký (RN) của người quản lý dịch vụ chăm sóc sẽ giúp điều phối dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và gửi cho quý vị thông tin về tình trạng của quý vị. Nếu quý vị có thêm nhu cầu, người quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ làm việc cùng với quý vị và PCP của quý vị qua điện thoại dựa trên các nhu cầu về sức khỏe cá nhân của quý vị. Quý vị sẽ đặt ra và thực hiện các mục tiêu cá nhân của mình để nâng cao sức khỏe và chất lượng cuộc sống của quý vị. RN của người quản lý dịch vụ chăm sóc sẽ giúp quý vị hiểu về các loại thuốc, cách điều trị, chỉ dẫn của bác sĩ, xác định các nguồn lực cộng đồng, cung cấp giáo dục cá nhân hóa về bệnh trạng của quý vị và giúp điều phối hệ thống y tế.

Trách nhiệm của quý vị khi tham gia vào chương trình đặc biệt của Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc là:

- Cập nhật thông tin liên lạc (đặc biệt là số điện thoại và địa chỉ) càng sớm càng tốt.
- Tuân thủ kế hoạch chăm sóc cá nhân.
- Thông báo về bất kỳ thay đổi nào trong kế hoạch chăm sóc.



## Chương Trình Đặc Biệt

### Các chương trình chăm sóc sức khỏe tích hợp (tiếp)

Là một thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị có quyền nói quý vị không muốn tham gia vào một trong những chương trình này. Quý vị có thể thông báo với chúng tôi qua điện thoại hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị không muốn tham gia vào một trong những chương trình này, điều đó sẽ không làm thay đổi cách thức quý vị được hưởng quyền lợi AmeriHealth Caritas Louisiana của quý vị bằng bất cứ cách nào. Điều đó cũng sẽ không làm thay đổi cách thức quý vị được AmeriHealth Caritas Louisiana và những nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi hay Sở Y Tế Louisiana đối xử.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về các chương trình đặc biệt của chúng tôi, hoặc không muốn tham gia vào các chương trình này, hãy gọi cho chương trình Phối Hợp Dịch Vụ Chăm Sóc theo số **1-888-643-0005** hoặc viết thư đến:

**Care Coordination Program**  
**AmeriHealth Caritas Louisiana**  
**P.O. Box 7323**  
**London, KY 40742**

Quý vị cũng có thể gửi fax đến số **1-877-724-4838**.

### Bệnh Hen Suyễn

Hen suyễn là một bệnh lâu dài làm cho đường lưu thông không khí trong phổi của quý vị bị sưng lên hay bị tắc nghẽn. Khi quý vị mắc bệnh hen suyễn, các ống dẫn không khí vào và ra khỏi phổi của quý vị có thể trở nên hẹp hoặc có đầy chất nhầy. Điều này làm cho việc thở bị khó khăn. Một số tác nhân kích ứng có thể khiến cho điều này xảy ra. Các tác nhân kích ứng có thể bao gồm bụi, nước hoa, không khí lạnh, khói, phấn hoa và vật nuôi.

Không có sự chăm sóc đúng cách, bệnh hen suyễn có thể:

- Khiến quý vị khó thở.
- Cản trở quý vị trong việc chơi thể thao, nhảy và tham gia vào các hoạt động thể chất khác.
- Khiến quý vị phải nghỉ học hoặc nghỉ làm.
- Gây nguy hiểm cho cuộc sống của quý vị.

Bệnh hen suyễn có thể kiểm soát được. Chương trình Bệnh Hen Suyễn sẽ giúp quý vị tìm hiểu về các loại thuốc và thiết bị giúp giữ cho bệnh hen suyễn nằm trong tầm kiểm soát.

### Bệnh tiểu đường

Những người mắc bệnh tiểu đường có quá nhiều đường trong máu và/hoặc không có đủ insulin để giúp biến đổi đường trong thực phẩm thành năng lượng. AmeriHealth Caritas Louisiana muốn làm việc cùng quý vị để giúp quý vị kiểm soát bệnh tiểu đường của quý vị và sống một cuộc sống khỏe mạnh, năng động. Không có sự chăm sóc đúng cách, bệnh tiểu đường có thể:

- Gây ra mù mắt và các bệnh về thận.
- Khiến dễ bị nhiễm trùng, đặc biệt là ở bàn chân.
- Khiến quý vị gặp nguy cơ mắc bệnh tim và đột quỵ cao hơn.
- Gây tổn hại thần kinh.
- Làm cho quý vị cảm thấy lúc nào cũng mệt mỏi hoặc khát nước.

Chương trình Điều Trị Tiểu Đường sẽ giúp quý vị tìm hiểu về bệnh tiểu đường. Chương trình cũng sẽ giúp quý vị hiểu về các loại thuốc mà quý vị đang dùng. Chương trình sẽ giúp giải thích tầm quan trọng của thực phẩm mà quý vị ăn và tầm quan trọng của việc xét nghiệm mức độ đường trong máu của quý vị.

### Các chương trình về tim mạch

#### Bệnh tim

Bệnh tim, còn gọi là bệnh động mạch vành, là một bệnh lâu dài có ảnh hưởng đến động mạch vành ở tim. Với bệnh tim, cholesterol sẽ tích tụ trên thành của các động mạch. Các động mạch trở nên hẹp và bị tắc nghẽn. Điều này làm chậm dòng chảy của máu đến cơ tim.

Không có sự chăm sóc đúng cách, bệnh tim có thể:

- Gây ra tức ngực hoặc đau khi vận động hoặc nghỉ ngơi.
- Gây ra cơn đau tim.
- Gây ra đột quỵ.
- Gây ra suy tim.
- Rất nguy hiểm đến tính mạng của quý vị.

Chương trình Bệnh Tim sẽ giúp quý vị tìm hiểu về tình trạng của quý vị. Chương trình sẽ giải thích lý do tại sao việc kiểm tra huyết áp của quý vị và cholesterol lại là điều quan trọng và tại sao quý vị lại cần phải ăn uống lành mạnh và tập thể dục.



## Chương Trình Đặc Biệt

### Suy tim

Suy tim là một bệnh kéo dài ảnh hưởng đến khả năng bơm máu của tim quý vị. Khi quý vị bị mắc bệnh suy tim, cơ tim của quý vị sẽ yếu và chất dịch sẽ tích tụ. Không có sự chăm sóc đúng cách, suy tim có thể:

- Làm sưng mắt cá chân của quý vị.
- Khiến cho quý vị khó thở.
- Khiến cho tim của quý vị làm việc khó khăn hơn.
- Gây tức ngực hoặc đau khi vận động, hoặc thậm chí là cả khi quý vị nghỉ ngơi.
- Làm giảm mức năng lượng của quý vị.
- Rất nguy hiểm đến tính mạng của quý vị.

Chương trình Điều Trị Suy Tim sẽ giúp quý vị tìm hiểu về tình trạng của quý vị và giúp quý vị hiểu về các loại thuốc mà quý vị đang dùng. Chương trình sẽ giúp giải thích lý do tại sao việc cân trọng lượng của quý vị và tránh các loại thực phẩm có thể khiến quý vị tích tụ chất dịch là điều quan trọng (bị sưng chân, “tích nước”).

### Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm

Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm là một chứng rối loạn về máu bẩm sinh ở người. Khi quý vị bị mắc bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm, một số tế bào máu trong cơ thể của quý vị sẽ không có hình dạng thông thường. Những tế bào này có thể làm cản trở lưu thông máu. Điều này có thể gây ra đau đớn. Nó cũng có thể gây ra nhiễm trùng và các biến chứng khác. Chương trình điều trị Bệnh Thiếu Máu Hồng Cầu Hình Liềm sẽ giúp quý vị tìm hiểu về việc nhận được sự chăm sóc và cách giảm đau.

Chương trình cũng sẽ giúp quý vị tìm hiểu về nguy cơ bị đột quỵ và việc chủng ngừa (tiêm) của quý vị quan trọng như thế nào. Bằng cách tìm hiểu về bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm, các loại thuốc và lối sống của quý vị, quý vị có thể giảm hoặc thậm chí không có các cơn đau và các biến chứng khác.

### Bệnh béo phì

Béo phì là vấn đề phổ biến ở Louisiana. Càng ngày càng có nhiều người bị béo phì hoặc thừa cân vì các lý do về hành vi, môi trường và di truyền.

Nếu quý vị được xác định là bị béo phì hoặc thừa cân thì quý vị có nguy cơ mắc bệnh động mạch vành; bệnh tiểu đường Tuýp 2; một số bệnh ung thư (ung thư nội mạc tử cung, ung thư vú và ung thư ruột kết); chứng tăng huyết áp; rối loạn lipid máu, bao gồm mức cholesterol và triglyceride cao; đột quỵ, bệnh gan và túi mật; ngưng thở khi ngủ; các vấn đề về hô hấp; thoái hóa khớp; và các vấn đề phụ khoa, chẳng hạn như kinh nguyệt bất thường và vô sinh.

Thừa cân được xác định là chỉ số khối cơ thể (BMI) từ 25 trở lên; béo phì được xác định là BMI từ 30 trở lên. Một người lớn có BMI nằm vào khoảng 25 đến 29.9 được coi là thừa cân. Một người lớn có BMI từ 30 trở lên được coi là béo phì.

Chương trình Điều Trị Bệnh Béo Phì sẽ giúp quý vị:

- Lựa chọn những thay đổi trong chế độ ăn và lối sống.
- Xây dựng chế độ tập luyện.
- Giám sát tiến trình định kỳ của quý vị.
- Xác định liệu pháp hành vi khi cần thiết.
- Theo dõi việc điều trị bằng thuốc khi cần thiết.
- Khuyến khích cai thuốc lá.
- Xác định các nguồn lực cộng đồng khuyến khích việc giảm cân và có lối sống lành mạnh.

### Nhóm Ứng Phó và Tiếp Cận Nhanh

Đôi khi các thành viên mắc các tình trạng bệnh lý đặc biệt. Quý vị có thể cần giúp đỡ điều phối với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc với các tổ chức khác. Điều này bao gồm hỗ trợ với các tổ chức cộng đồng và cơ quan dịch vụ xã hội về chăm sóc sức khỏe hành vi, nha khoa hoặc chăm sóc thị lực. Nhóm Ứng Phó và Tiếp Cận Nhanh luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị trong việc đi lại, tiếp cận các bác sĩ và thuốc men cần thiết và các nhu cầu thiết yếu khác. Nếu quý vị nghĩ rằng quý vị hoặc một thành viên trong gia đình của quý vị cần loại hỗ trợ này từ Nhóm Ứng Phó và Tiếp Cận Nhanh, hãy gọi cho họ theo số **1-888-643-0005**.

## Chương Trình Đặc Biệt

### Khám sàng lọc ung thư vú

AmeriHealth Caritas Louisiana khuyến khích quý vị thực hiện tự kiểm tra ngực hàng tháng. Chúng tôi cũng muốn quý vị trao đổi với bác sĩ của quý vị về việc thực hiện chụp quang tuyến vú sau 40 tuổi. Chụp quang tuyến vú là chụp X-quang ngực của quý vị. Bác sĩ của quý vị có thể muốn quý vị chụp quang tuyến vú sớm hơn. Hãy trao đổi với bác sĩ của quý vị. Chụp quang tuyến vú và tự kiểm tra hàng tháng có thể phát hiện ung thư vú sớm. Ung thư phát hiện sớm có thể chữa trị dễ dàng hơn. Chụp quang tuyến vú có thể cho thấy một khối u trước khi quý vị hay bác sĩ của quý vị có thể nhận thấy nó. Phát hiện và chữa trị ung thư sớm có thể cứu mạng sống của quý vị. Hãy chắc chắn quý vị:

- Trao đổi với bác sĩ của quý vị về thời gian chụp quang tuyến vú của quý vị.
- Trao đổi với bác sĩ của quý vị hoặc gọi điện đến Dịch Vụ Thành Viên theo số điện thoại **1-888-756-0004** để biết nơi nhận dịch vụ chụp quang tuyến vú của quý vị.
- Nhận đơn thuốc từ bác sĩ của quý vị và đặt lịch hẹn để có được dịch vụ chụp quang tuyến vú.

Quý vị không cần giấy giới thiệu hay sự cho phép trước để thực hiện chụp quang tuyến vú. Xem [trang 32](#) để biết thêm thông tin về tự giới thiệu.

### Vi-rút suy giảm miễn dịch ở người (HIV)

HIV là một vi-rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải (AIDS). Tiểu bang Louisiana là một trong những tiểu bang được xếp hạng cao nhất có số lượng người dân được chẩn đoán nhiễm HIV nhiều nhất ở Hoa Kỳ.

Chương trình HIV không phán xét và sẽ giúp quý vị tìm hiểu về cách chăm sóc bản thân. Quý vị sẽ được đối xử tôn trọng và coi trọng phẩm giá, đồng thời xây dựng mối quan hệ với người quản lý dịch vụ chăm sóc, một y tá đã đăng ký mà sẽ giúp quý vị tìm hiểu về căn bệnh này. Tất cả các thông tin y tế của quý vị sẽ được bảo vệ.

Các mục tiêu của chương trình HIV là:

- Giúp quý vị luôn khỏe mạnh bằng cách duy trì tải lượng vi-rút thấp (ít hơn 200 bản sao/ml).
- Giúp quý vị hiểu các xét nghiệm và biện pháp sàng lọc khác nhau.

- Giúp dạy tuân thủ dùng thuốc điều trị kháng retrovirus (ART).
- Giúp quý vị không phải đến bệnh viện.
- Giúp quý vị tìm kiếm các nguồn lực trong cộng đồng.

### Viêm gan C

Viêm gan C là một bệnh truyền nhiễm do vi-rút viêm gan C (HCV) gây ra. Nhiễm vi-rút viêm gan C thường không có bất kỳ triệu chứng nào. Nhiễm mạn tính có thể dẫn đến bệnh xơ gan, mà để lại vết sẹo ở gan. Điều này có thể dẫn đến các bệnh nghiêm trọng khác như suy gan hoặc ung thư gan.

Chương trình điều trị viêm gan C tập trung vào việc giúp bệnh nhân:

- Hiểu và quản lý thuốc.
- Cải thiện sự tuân thủ phác đồ điều trị thuốc.
- Cung cấp thông tin về các chủng ngừa được khuyến cáo.
- Cải thiện khả năng tự quản lý.
- Hiểu được nguy cơ về hành vi.

## Nhận Sự Chăm Sóc

### Nhận sự chăm sóc khi quý vị ở xa nhà

Có những lúc quý vị cần sự chăm sóc khi quý vị đang ở xa nhà. Nếu quý vị bị ốm hoặc cần sự chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu ở trong Hoa Kỳ khi quý vị đang ở xa nhà, đây là điều mà quý vị nên làm:

- Nếu quý vị nghĩ mình gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi cho 911 hoặc đến phòng cấp cứu (ER) gần nhất.
- Nếu quý vị cần sự chăm sóc khẩn cấp, hoặc bị ốm nhưng không nghĩ đó là một trường hợp cấp cứu, hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP) của quý vị. PCP của quý vị sẽ giúp quý vị quyết định xem liệu quý vị có cần đi đến ER gần nhất hay trung tâm chăm sóc khẩn cấp không.
- Nếu quý vị không biết ai là bác sĩ của quý vị hoặc nếu quý vị không có số điện thoại của bác sĩ của mình bên người, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**. Số điện thoại cho Dịch Vụ Thành Viên cũng nằm ở trên mặt sau của thẻ ID thành viên của quý vị. Chúng tôi sẽ giúp quý vị liên lạc được với bác sĩ của quý vị và nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần.
- Nếu quý vị nhận được sự chăm sóc trong ER và quý vị được nhập viện khi quý vị đang ở xa nhà, hãy nhờ bệnh viện gọi điện cho AmeriHealth Caritas Louisiana. Số điện thoại được nêu ở trên mặt sau thẻ ID thành viên của quý vị. Hãy ghi nhớ, Dịch Vụ Thành Viên luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Khi quý vị ở xa nhà và không thể liên lạc được với bác sĩ của mình, hãy gọi cho Đường Dây Y Tá! Đường Dây Y Tá luôn sẵn sàng phục vụ quý vị 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Hãy gọi số **1-888-632-0009**. Khi quý vị gọi đến Đường Dây Y Tá miễn phí, họ sẽ:

- Hỏi quý vị các câu hỏi về sức khỏe của quý vị. Họ sẽ bảo quý vị giải thích quý vị cảm thấy như thế nào.
- Cung cấp cho quý vị thông tin về nơi nhận được dịch vụ chăm sóc dựa vào các triệu chứng của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin để giúp quý vị quyết định dịch vụ chăm sóc nào khác mà quý vị cần.

Xin hãy ghi nhớ Đường Dây Y Tá không thay thế cho bác sĩ của quý vị. Luôn luôn làm theo chỉ dẫn của bác sĩ nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

### Các trường hợp khẩn cấp do thời tiết và các thảm họa khác

AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ cùng trải qua các trường hợp khẩn cấp do thời tiết và các thảm họa khác cùng với quý vị. Chúng tôi đã lập ra các chương trình và có nhân viên được đào tạo đặc biệt để giúp quý vị ứng phó với một biến cố. Chúng tôi sẽ làm việc cùng với tiểu bang để giúp quý vị trong các trường hợp khẩn cấp, và cũng sẽ có ở đó để hỗ trợ về sau. Điều làm cho quý vị an toàn nhất đó là có sẵn thông tin tốt nhất. Chúng tôi sẽ giúp đỡ quý vị điều đó. Quý vị hãy mang thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana có số điện thoại và trang web mà quý vị có thể sử dụng để nhận thông tin cập nhật của mình. Chúng tôi sẽ cập nhật thông tin đó bằng cách làm việc chặt chẽ với các giáo xứ và tiểu bang. Truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ [www.amerhealthcaritasla.com](http://www.amerhealthcaritasla.com) để biết thêm thông tin về tình trạng khẩn cấp do thời tiết. Các ví dụ bao gồm:

- Cảnh báo vào đầu mùa bão.
- Cách thức chuẩn bị cho một trường hợp khẩn cấp do thời tiết.

### Danh sách kiểm tra chuẩn bị sơ tán trong trường hợp khẩn cấp do bão:

- ✓ Thuốc (nguồn tiếp liệu đủ dùng trong 1 tuần).
- ✓ Thẻ bảo hiểm.
- ✓ Giấy tờ tùy thân.
- ✓ Thiết bị (khung tập đi, gậy và/hoặc nạng).
- ✓ Máy xông khí dung/máy trợ thở tạo áp lực dương liên tục (CPAP).
- ✓ Nguồn tiếp liệu chăm sóc vết thương.
- ✓ Thực phẩm đặc biệt và thực phẩm bổ sung.
- ✓ Vật dụng vệ sinh cá nhân.
- ✓ Đèn pin.
- ✓ Pin.

### Chúng tôi quan tâm đến dịch vụ chăm sóc của quý vị

Các bác sĩ và y tá có giấy phép của AmeriHealth Caritas Louisiana giám sát dịch vụ được cung cấp cho tất cả các thành viên. Họ cũng sẽ đưa ra quyết định về sự chăm sóc và các dịch vụ cần thiết về mặt y tế. Họ đưa ra các quyết định này bằng cách sử dụng:

- Các chỉ dẫn lâm sàng được chấp nhận trên cả nước do Sở Y Tế Louisiana phê duyệt.
- Tất cả thông tin y tế mà họ biết.
- Các quyền lợi Medicaid của quý vị.
- Các nhu cầu y tế cá nhân của quý vị.

AmeriHealth Caritas Louisiana không trả công cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để từ chối, hạn chế hay trì hoãn các quyền lợi hay các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng không ưu đãi cho nhân viên của mình trong việc đưa ra quyết định về các dịch vụ hay quyền lợi cần thiết về mặt y tế để cung cấp ít khoản bao trả và dịch vụ chăm sóc sức khỏe hơn.

### Tận tâm vì dịch vụ chăm sóc có chất lượng

AmeriHealth Caritas Louisiana luôn luôn tìm kiếm những cách thức mới để cải thiện sức khỏe của quý vị và phục vụ quý vị tốt hơn. Chúng tôi nghiên cứu các phương pháp điều trị mới và các công nghệ mới để xem liệu chúng có hữu ích cho quý vị và gia đình của quý vị không. Chúng tôi cũng gửi thông tin cho các nhà cung cấp của chúng tôi để giúp họ đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị. Các chỉ dẫn này được lấy từ các hiệp hội chăm sóc sức khỏe của khu vực và của quốc gia và các lực lượng chuyên trách và nghiên cứu y tế. Để có bản sao chỉ dẫn về sức khỏe phòng bệnh và thực hành lâm sàng của AmeriHealth Caritas Louisiana, hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004** (TTY dành cho Người Khiếm Thính: **1-866-428-7588**). Dịch Vụ Thành Viên sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Quý vị cũng có thể truy cập [www.amerihhealthcaritasla.com](http://www.amerihhealthcaritasla.com).

Các nhà cung cấp trong mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana được khuyến khích cung cấp dịch vụ chăm sóc đạt chất lượng cho quý vị và gia đình của quý vị. Chúng tôi giám sát xem liệu sự chăm sóc sức khỏe và dịch vụ có đang được sử dụng đúng cách không, và liệu chúng có phù hợp và cần thiết không. Một trong những cách để chúng tôi đo lường đó là thông qua công cụ có tên gọi là Bộ Thông Tin và Dữ Liệu về Hiệu Quả Y Tế (HEDIS®). HEDIS đo lường

mức độ hiệu quả mà AmeriHealth Caritas Louisiana và các bác sĩ trong mạng lưới chương trình đang giúp đỡ quý vị cải thiện và/hoặc duy trì sức khỏe của quý vị. Chúng tôi cũng tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của thành viên mỗi năm, các khảo sát này được báo cáo công khai. Chúng tôi cũng giáo dục cho thành viên về các vấn đề liên quan đến sức khỏe.

### Sự cần thiết về mặt y tế

Các dịch vụ và quyền lợi của AmeriHealth Caritas Louisiana là cần thiết về mặt y tế theo định nghĩa của Medicaid.

Để được xem là cần thiết về mặt y tế, các dịch vụ phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Được xem là cần thiết một cách hợp lý để chẩn đoán, điều chỉnh, chữa lành, thuyên giảm hay phòng tránh sự trở nặng của một tình trạng hay các tình trạng đe dọa đến tính mạng, gây ra đau đớn hoặc đã dẫn đến hay sẽ dẫn đến tàn tật, biến dạng thân thể hay mất chức năng cơ thể.
- Những dịch vụ mà so với nó không có biện pháp điều trị hiệu quả tương đương, mang tính đảm bảo cao hơn, ít tốn kém hơn và thích hợp đối với người nhận.

Loại dịch vụ này phải cụ thể đối với mỗi người. Dịch vụ này cũng phải được liên kết với bất kỳ chấn thương hoặc bệnh tật nào. Việc điều trị không nên nhiều hơn hoặc ít hơn mức cần thiết.

Các dịch vụ mang tính thí nghiệm, không được FDA phê duyệt, mang tính nghiên cứu hoặc nhằm mục đích thẩm mỹ không được Medicaid bao trả và sẽ được coi là “không cần thiết về mặt y tế. Giám Đốc Medicaid, có tham khảo ý kiến của Giám Đốc Y Khoa Medicaid, có thể xem xét cho phép dịch vụ tùy từng trường hợp cụ thể theo quyết định của mình.

Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc hiểu về bất kỳ thông tin nào trên đây, xin hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

### Giấy giới thiệu

AmeriHealth Caritas Louisiana không yêu cầu giấy giới thiệu từ PCP của quý vị để thăm khám bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới. Tuy nhiên, chúng tôi khuyến khích quý vị điều phối dịch vụ chăm sóc chuyên khoa với PCP của quý vị.

## Quy Trình Cho Phép Trước

Một số dịch vụ và thủ thuật có thể cần được AmeriHealth Caritas Louisiana phê chuẩn là “cần thiết về mặt y tế” trước khi PCP hay nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác có thể cung cấp các dịch vụ này. Quá trình này gọi là “cho phép trước.”

### Các chuyên gia và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không tham gia chương trình

Có thể có lúc PCP của quý vị cần giới thiệu quý vị đến bác sĩ không thuộc mạng lưới AmeriHealth Caritas Louisiana. Khi trường hợp này xảy ra, PCP của quý vị sẽ cần được phê duyệt trước (cho phép trước). Quy trình cho phép trước được mô tả bên dưới.

### Quy trình cho phép trước

1. PCP của quý vị hay nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác phải cung cấp thông tin y tế cho AmeriHealth Caritas Louisiana để chứng tỏ rằng dịch vụ hay dược phẩm là cần thiết về mặt y tế.
2. Các y tá của AmeriHealth Caritas Louisiana xem lại thông tin y tế. Y tá sử dụng chỉ dẫn lâm sàng được Sở Y Tế Louisiana phê duyệt để xem dịch vụ có cần thiết về mặt y tế.
3. Nếu y tá của AmeriHealth Caritas Louisiana không thể phê duyệt yêu cầu, một bác sĩ của AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ xem lại yêu cầu đó.
4. Nếu yêu cầu được phê duyệt, chúng tôi sẽ liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
5. Nếu yêu cầu không được phê duyệt, một bức thư sẽ được gửi cho quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nói với quý vị lý do đưa ra quyết định.
6. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại của thành viên. Xem **trang 44** để biết thông tin về đơn than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng của tiểu bang.
7. Quý vị cũng có thể gọi cho Dịch Vụ Thành Viên để được trợ giúp về việc nộp đơn than phiền, khiếu nại hoặc phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.

Xin hãy trao đổi với bác sĩ của quý vị về các dịch vụ mà quý vị cần và liệu các dịch vụ này có cần cho phép trước không.

Là một thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị không phải chịu trách nhiệm chi trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được bao trả.

Quý vị có thể phải trả khi bất kỳ điều nào sau đây được áp dụng:

- Quý vị nhận một dịch vụ từ một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana và sự cho phép trước không được đưa ra để gặp nhà cung cấp này (ngoại trừ dịch vụ cấp cứu).
- Dịch vụ được cung cấp không được AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả và nhà cung cấp của quý vị cho quý vị biết rằng dịch vụ không được bao trả trước khi quý vị nhận được dịch vụ.



## Các Dịch Vụ Không Được Bao Trả

Một số dịch vụ không được chương trình Healthy Louisiana và/hoặc AmeriHealth Caritas Louisiana bao trả bao gồm, nhưng không giới hạn ở các dịch vụ sau:

- Các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Các dịch vụ được cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana ngoại trừ:
  - Dịch vụ cấp cứu hoặc kế hoạch hóa gia đình.
  - Khi trường hợp được AmeriHealth Caritas Louisiana phê duyệt.
- Các dịch vụ cần sự cho phép của AmeriHealth Caritas Louisiana, nhưng không được AmeriHealth Caritas Louisiana phê duyệt.
- Phá thai tự chọn.
- Phẫu thuật thẩm mỹ tự chọn.
- Thuốc, thủ thuật và thiết bị thí nghiệm hoặc nghiên cứu trừ khi được giám đốc Sở Y Tế Louisiana phê duyệt.

### **Đây không phải là danh sách đầy đủ các dịch vụ không được bao trả.**

AmeriHealth Caritas Louisiana có thể không bao trả cho tất cả các chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ nếu quý vị đã được báo trước rằng AmeriHealth Caritas Louisiana không bao trả cho các dịch vụ đó. Điều quan trọng là phải kiểm tra với PCP của quý vị hoặc Dịch Vụ Thành Viên của AmeriHealth Caritas Louisiana để tìm hiểu xem các dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào được bao trả.

## Công nghệ mới

AmeriHealth Caritas Louisiana muốn các thành viên có được dịch vụ chăm sóc an toàn và hiệu quả. AmeriHealth Caritas Louisiana xem xét công nghệ y tế mới, các loại thuốc mới và các cách sử dụng mới đối với công nghệ hiện có trong suốt cả năm. Công nghệ mới có thể được phê duyệt khi được chứng minh tối thiểu là an toàn và hữu ích về mặt y tế như công nghệ hiện có. AmeriHealth Caritas Louisiana sử dụng các hướng dẫn được công nhận trên toàn quốc từ các tạp chí khoa học và các Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (CMS). AmeriHealth Caritas Louisiana cũng có Ủy Ban Chất Lượng Dịch Vụ Chăm Sóc Lâm Sàng mà sẽ xem xét các yêu cầu riêng về công nghệ và thuốc từ các thành viên và nhà cung cấp của AmeriHealth Caritas Louisiana. Ủy Ban Chất Lượng Dịch Vụ Chăm Sóc Lâm Sàng hoặc giám đốc y tế có thể quyết định bao trả công nghệ và thuốc mới. Nếu AmeriHealth Caritas Louisiana thông qua công nghệ hoặc thuốc mới, quý vị và (các) nhà cung cấp của quý vị sẽ được thông báo về sự thay đổi này.

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ Khác

### Nhận được các quyền lợi và dịch vụ khác

Các quyền lợi và dịch vụ sau đây không được AmeriHealth Caritas Louisiana cung cấp nhưng có sẵn cho các thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana. Chúng tôi có thể giúp quý vị nhận được các dịch vụ này. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp, hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

<b>Các dịch vụ Medicaid không được AmeriHealth Caritas Louisiana cung cấp</b>	
<b>Dịch vụ</b>	<b>Thông tin liên lạc</b>
Răng giả cho người lớn	MCNA theo số <b>1-855-702-6262</b> .
Dịch vụ chăm sóc cá nhân lâu dài (không phải EPSDT)	Các Tùy Chọn Chăm Sóc Lâu Dài của Louisiana theo số <b>1-877-456-1146</b> .
Các dịch vụ được cung cấp thông qua Chương Trình Các Bước Sớm của LDH	Văn Phòng phụ trách Công Dân bị Khuyết Tật Phát Triển của tiểu bang Louisiana theo số <b>1-866-783-5552</b> .
Các dịch vụ tại cơ sở chăm sóc trung gian dành cho người bị khuyết tật phát triển (ICF/DD)	Nhân viên phụ trách trường hợp Medicaid của quý vị theo số <b>1-225-342-0095</b> .
Dịch vụ Chương Trình Giáo Dục Cá Nhân Hóa (IEP) được khu học chánh cung cấp và ghi hóa đơn thông qua khu học chánh trung gian, hoặc dịch vụ tại trường được cấp kinh phí bằng chi phí công cộng có chứng nhận (các dịch vụ này không được cung cấp bởi phòng khám sức khỏe đặt cơ sở tại trường có chứng nhận của Phòng Y Tế Công Cộng hay còn gọi là OPH)	Nhân viên phụ trách trường hợp Medicaid của quý vị theo số <b>1-225-342-0095</b> .
Hệ thống dịch vụ chăm sóc phối hợp (CSOC)	Gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số <b>1-888-756-0004</b> .

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ Khác

Giới hạn quyền lợi	
Quyền lợi	Giới hạn
Chăm sóc bằng liệu pháp nắn khớp	<p>Các dịch vụ chỉnh hình cột sống bằng tay chỉ được bao trả cho các thành viên đến 21 tuổi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mỗi thành viên có thể nhận được đánh giá chẩn đoán cho mỗi 180 ngày.</li> <li>Mỗi thành viên không thể có nhiều hơn 2 đánh giá chẩn đoán cho một năm theo lịch.</li> <li>Mỗi thành viên không được vượt quá \$50.00 cho dịch vụ chụp X-quang cho mỗi 180 ngày. Mỗi thành viên không được vượt quá \$100.00 cho một năm theo lịch.</li> </ul>
Chăm sóc sức khỏe tại gia	<p>Dịch vụ y tá chăm sóc riêng (dịch vụ y tá mở rộng) chỉ được bao trả khi cần thiết về mặt y tế cho thành viên dưới 21 tuổi.</p> <p>Dịch vụ chăm sóc cá nhân chỉ được bao trả khi cần thiết về mặt y tế cho thành viên dưới 21 tuổi.</p>
Theo dõi	Dịch vụ theo dõi được giới hạn ở 30 giờ.
Dịch vụ tại trung tâm chăm sóc sức khỏe nông thôn	Mỗi thành viên được giới hạn đến 1 lần khám y tế (bao gồm cả dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cơ bản) cho một ngày.
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia	<p>Từ sơ sinh đến 20 tuổi, cần được cho phép trước đối với nhiều lần khám trong cùng một ngày.</p> <p>Các thành viên từ 21 tuổi trở lên:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Giới hạn ở 1 lần khám mỗi ngày.</li> <li>Giới hạn ở 50 lần khám mỗi năm theo lịch (không bao gồm thể chất trị liệu và trị liệu chức năng hoạt động).</li> </ul>

## Các Quyền Lợi và Dịch Vụ Khác

---

### Quy trình ngoại lệ

Đối với các yêu cầu nằm ngoài giới hạn quyền lợi, PCP của quý vị phải xin giấy cho phép trước và nộp cùng với thông tin lâm sàng hỗ trợ.

### Nếu quý vị có bảo hiểm y tế khác

Nếu quý vị có bảo hiểm y tế khác, tất cả các công ty bảo hiểm y tế của quý vị cần phải biết. Quý vị có trách nhiệm cung cấp thông tin đó cho AmeriHealth Caritas Louisiana và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

### Các nguồn thanh toán khác

Là thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị có trách nhiệm cho chúng tôi biết nếu có các nguồn thanh toán khả thi khác cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị. Quý vị cần cho chúng tôi biết ngay lập tức nếu:

- Quý vị có yêu cầu bồi thường cho người lao động.
- Quý vị có khiếu tụng về vấn đề chấn thương cá nhân hoặc về sơ suất y tế.
- Quý vị có liên quan đến một tai nạn ô tô.
- Medicaid là đối tượng nộp tiền cuối cùng. Chúng tôi phải được thông báo khi có thể có một nguồn thanh toán khác cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị.

---

**Gọi điện cho Dịch Vụ Thành Viên theo số 1-888-756-0004 để cung cấp cho chúng tôi thông tin bảo hiểm y tế khác của quý vị. Medicaid là đối tượng nộp tiền cuối cùng. Điều này có nghĩa là nếu quý vị có chương trình bảo hiểm y tế khác, chương trình bảo hiểm y tế khác của quý vị phải được ghi hóa đơn trước. AmeriHealth Caritas Louisiana chỉ có thể bị ghi hóa đơn đối với số tiền mà chương trình bảo hiểm y tế khác của quý vị không bắt buộc phải trả. Xin hãy nhớ rằng quý vị buộc phải xuất trình tất cả các thẻ y tế của quý vị ở từng phòng khám của bác sĩ và/hoặc khi đến nhà thuốc. Điều này giúp đảm bảo rằng các hóa đơn dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị được thanh toán.**

---

## Mất Quyền Lợi

### Mất quyền lợi

Quý vị có thể bị hủy tư cách thành viên khỏi AmeriHealth Caritas Louisiana nếu:

- Quý vị không còn nhận được (đủ điều kiện nhận) Medicaid. Nếu trường hợp của quý vị mở lại trong vòng 60 ngày, quý vị sẽ được đăng ký lại vào AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Quý vị chuyển ra ngoài Louisiana. Quý vị phải tìm hiểu về Medicaid ở tiểu bang mới của quý vị.
- Quý vị trở thành bệnh nhân trong viện của một tổ chức công cộng.
- Quý vị cố tình gian lận.

Quý vị sẽ bị hủy tư cách thành viên khỏi AmeriHealth Caritas Louisiana và nhận được khoản bao trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua chương trình của Sở Y Tế Louisiana vì các lý do bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Quý vị được nhận vào dưỡng đường để chăm sóc lâu dài.
- Quý vị bắt đầu nhận được Medicare.
- Quý vị được nhận vào một cơ sở chăm sóc trung gian cho người bị khuyết tật phát triển.

### Hủy tư cách thành viên tự nguyện

**Khi quý vị muốn thay đổi chương trình bảo hiểm y tế của quý vị**

Quý vị có thể quyết định muốn rời khỏi AmeriHealth Caritas Louisiana. Khi quý vị đăng ký với AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị sẽ có 90 ngày kể từ ngày theo dấu bưu điện trên Thông Báo Đăng Ký để thay đổi chương trình của mình. Quý vị có thể thay đổi chương trình vì bất kỳ lý do nào trong khoảng thời gian 90 ngày này. Sau 90 ngày đầu tiên, quý vị sẽ bị ràng buộc vào AmeriHealth Caritas Louisiana cho đến thời gian đăng ký mở hàng năm tiếp theo.

Trong thời gian ràng buộc 12 tháng, có các lý do để quý vị được phép thay đổi chương trình. Một số lý do đó bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- MCO không bao trả các dịch vụ mà thành viên tìm kiếm do có sự phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo;

- Thành viên cần các dịch vụ liên quan được thực hiện cùng lúc, không phải tất cả các dịch vụ liên quan đều được cung cấp trong tổ chức chăm sóc phối hợp (MCO) và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của thành viên hoặc nhà cung cấp khác xác định rằng việc nhận các dịch vụ riêng biệt sẽ khiến thành viên gặp rủi ro không cần thiết;
- Hợp đồng giữa MCO và Sở Y Tế Louisiana (LDH) bị chấm dứt;
- Chất lượng dịch vụ chăm sóc kém;
- Thiếu tiếp cận vào các lợi ích và dịch vụ cốt lõi của MCO được bao trả trong hợp đồng;
- Ghi nhận việc thiếu sự tiếp cận trong MCO tới các nhà cung cấp có kinh nghiệm giải quyết nhu cầu chăm sóc sức khỏe của thành viên;
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi chuyên biệt đang hoạt động của thành viên ngừng hợp đồng với MCO;
- Thành viên rời khỏi khu vực dịch vụ của MCO, ví dụ đi khỏi bang; hoặc
- Bất kỳ lý do nào khác được coi là hợp lệ bởi LDH và/hoặc đại lý của LDH.

---

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**. Chúng tôi có thể giúp quý vị. Nếu quý vị bị điếc hoặc khiếm thính, quý vị có thể gọi bằng cách sử dụng hệ thống TTY theo số **1-866-428-7588**.

---



## Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Thành Viên

AmeriHealth Caritas Louisiana cam kết đối xử với thành viên bằng sự tôn trọng và coi trọng phẩm giá. AmeriHealth Caritas Louisiana và mạng lưới bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ khác của AmeriHealth Caritas Louisiana không phân biệt đối xử với các thành viên theo chủng tộc, giới tính, tôn giáo, nguồn gốc quốc gia, tình trạng khuyết tật, tuổi tác, khuynh hướng giới tính hay bất kỳ cơ sở nào khác bị pháp luật nghiêm cấm. Là thành viên, quý vị có các quyền và trách nhiệm dưới đây.

### Thông tin cho thành viên

Ít nhất 1 lần trong một năm, AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ thông báo cho tất cả các thành viên về quyền nhận các thông tin sau của quý vị:

- Bất kỳ giới hạn nào về quyền tự do lựa chọn trong số các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất trong mạng lưới của chúng tôi.
- Quyền và biện pháp bảo vệ của các thành viên.
- Thông tin về quyền và quy trình than phiền và điều trần công bằng.
- Thông tin về quyền và quy trình khiếu nại.
- Cách nhận dịch vụ, bao gồm hướng dẫn và quy tắc ủy quyền.

AmeriHealth Caritas Louisiana cũng cung cấp:

- Thông tin về chương trình khuyến khích bác sĩ.
- Thông tin về cấu trúc và hoạt động của chương trình bảo hiểm y tế.
- Chính sách sử dụng dịch vụ.
- Cách báo cáo hành vi vi phạm về tiếp thị bị cáo buộc cho LDH bằng cách sử dụng Mẫu Đơn Khiếu Nại về Tiếp Thị.
- Sổ Tay Thành Viên và thư chào mừng.

### Quyền của thành viên

Quý vị có quyền:

- Biết về AmeriHealth Caritas Louisiana và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana.

- Nhận thông tin về AmeriHealth Caritas Louisiana, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana cũng như quyền và trách nhiệm của thành viên.
- Nhận được thông tin và biết về các quyền lợi và dịch vụ của quý vị.
- Nhận được thông tin về chi phí các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Được bảo mật hồ sơ y tế và thông tin chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Được AmeriHealth Caritas Louisiana cung cấp bản sao Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư mà quý vị không yêu cầu.
- Được bảo mật thông tin cá nhân và sức khỏe của quý vị.
- Chấp nhận hoặc từ chối việc công bố thông tin y tế hay thông tin cá nhân có thể xác định danh tính trừ khi việc công bố thông tin được pháp luật yêu cầu.
- Được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và AmeriHealth Caritas Louisiana đối xử tôn trọng và coi trọng phẩm giá.
- Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về các kế hoạch điều trị.
- Nhận thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về các phương án điều trị sẵn có và các phương pháp thay thế, được cung cấp theo cách mà quý vị có thể hiểu được.
- Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về các loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị có thể lựa chọn để đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị, bất kể chi phí hay phạm vi quyền lợi.
- Phàn nàn bằng lời và/hoặc kháng cáo các quyết định do AmeriHealth Caritas Louisiana và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana đưa ra và nhận được thông tin về cách làm như vậy.
- Đệ đơn yêu cầu một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang và nhận thông tin về cách làm như vậy.
- Nhận tài liệu và/hoặc trợ giúp mà có thể hiểu được dễ dàng và bằng các ngôn ngữ và định dạng khác, nếu cần.

## Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Thành Viên

### Quyền của thành viên (tiếp)

- Đưa ra “chi thị trước” (xem [trang 43](#) để biết chi tiết).
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị theo luật hiện hành của tiểu bang và liên bang và yêu cầu sửa chữa hoặc sửa đổi hồ sơ miễn phí.
- Có cơ hội đưa ra gợi ý cho các thay đổi về chính sách và thủ tục của AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Không phải chịu bất kỳ hình thức kiểm chế hay tách biệt nào được sử dụng như biện pháp ép buộc, kỷ luật, tiện lợi hay trả thù như được nêu trong các quy định của liên bang về sử dụng việc kiểm chế và tách biệt.
- Là một phần của các quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm cả quyền từ chối điều trị vì bất cứ lý do gì, kể cả lý do tôn giáo. Quyết định làm như vậy của quý vị sẽ không ảnh hưởng tiêu cực đến cách mà AmeriHealth Caritas Louisiana, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana hay LDH đối xử với quý vị.
- Yêu cầu bất kỳ việc trao đổi thông tin nào có chứa thông tin sức khỏe được bảo vệ từ AmeriHealth Caritas Louisiana được gửi đến cho quý vị bằng phương tiện khác hoặc địa chỉ khác.
- Yêu cầu AmeriHealth Caritas Louisiana chỉnh sửa một số thông tin sức khỏe được bảo vệ.
- Yêu cầu danh sách tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ.
- Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể tiếp cận, có thể so sánh về số lượng, thời gian và phạm vi với những dịch vụ được cung cấp trong chương trình tính phí theo dịch vụ của Medicaid và đầy đủ về khối lượng, thời gian và phạm vi để kỳ vọng một cách hợp lý đạt được mục đích mà các dịch vụ được cung cấp.
- Nhận được các dịch vụ phù hợp và không bị từ chối hoặc giảm bớt chỉ vì kết quả chẩn đoán, loại bệnh hoặc tình trạng bệnh lý.
- Nhận được hỗ trợ từ cả LDH và người môi giới đăng ký trong việc hiểu được các yêu cầu và quyền lợi của chương trình AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Nhận được dịch vụ phiên dịch bằng lời miễn phí cho tất cả các ngôn ngữ không phải là tiếng Anh, không chỉ các ngôn ngữ được coi là phổ biến.
- Được thông báo rằng luôn có sẵn dịch vụ phiên dịch bằng lời và cách tiếp cận dịch vụ đó.
- Là một thành viên tiềm năng có thể hoặc không đăng ký vào chương trình, nhận thông tin về các đặc điểm cơ bản của chương trình cũng như trách nhiệm điều phối dịch vụ chăm sóc của chương trình. Thông tin cần nhận được kịp thời để đưa ra lựa chọn có hiểu biết sáng suốt.
- Báo cáo cho LDH bất kỳ hành vi vi phạm nào về tiếp thị mà AmeriHealth Caritas Louisiana thực hiện bằng cách gọi điện cho Đường Dây Dịch Vụ Khách Hàng của Louisiana Medicaid theo số **1-888-342-6207** và yêu cầu mẫu đơn khiếu nại về tiếp thị.
- Nhận thông tin về các dịch vụ của chương trình.
- Nhận được mô tả đầy đủ về quyền hủy tư cách thành viên ít nhất là hàng năm.
- Nhận thông báo về bất kỳ thay đổi lớn nào về quyền lợi và dịch vụ cốt lõi ít nhất 30 ngày trước ngày mà thay đổi dự định có hiệu lực.
- Nhận thông tin chi tiết về trường hợp cấp cứu và khoản bao trả ngoài giờ làm việc.
- Nhận được chính sách của chương trình về giấy giới thiệu cho dịch vụ chăm sóc chuyên khoa và các quyền lợi khác không được PCP của thành viên cung cấp.
- Thực hiện các quyền này mà không làm ảnh hưởng xấu đến cách mà chương trình, các nhà cung cấp của chương trình hay LDH đối xử với quý vị.
- Từ chối thực hiện bất kỳ dịch vụ y tế, chẩn đoán hoặc điều trị nào, hay chấp nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào do MCO cung cấp nếu thành viên phản đối (hoặc trong trường hợp thành viên là trẻ em, nếu phụ huynh hoặc người giám hộ phản đối) dựa trên cơ sở tôn giáo.

Để biết thêm thông tin hoặc đưa ra đề xuất, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

Bản sao về quyền và trách nhiệm chính thức của thành viên sẽ được chia sẻ với tất cả các nhà cung cấp và nhà thầu phụ cung cấp dịch vụ trực tiếp cho thành viên.

## Quyền Lợi và Trách Nhiệm của Thành Viên

### Trách nhiệm của thành viên

Chúng tôi cần quý vị giúp chúng tôi. Điều quan trọng là hãy ghi nhớ:

- Thông báo cho AmeriHealth Caritas Louisiana và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết bất kỳ thay đổi nào có thể ảnh hưởng đến tư cách thành viên, nhu cầu chăm sóc sức khỏe hay quyền lợi của quý vị. Một số ví dụ bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
  - Quý vị có thai hoặc có tình trạng bệnh lý đặc biệt hoặc tình trạng sức khỏe tâm thần.
  - Quý vị thay đổi địa chỉ hay số điện thoại.
  - Quý vị hay 1 trong số các con của quý vị có chương trình bảo hiểm y tế khác.
  - Quý vị có yêu cầu Bồi Thường cho Người Lao Động.
  - Quý vị có khiếu tụng về vấn đề chấn thương cá nhân hoặc về sơ suất y tế đang chờ xét xử.
  - Quý vị có liên quan đến một tai nạn ô tô.
- Thông báo cho Louisiana Medicaid biết nếu:
  - Quy mô gia đình của quý vị thay đổi.
  - Sắp xếp cuộc sống của quý vị thay đổi.
  - Địa chỉ gửi thư, giáo xứ hoặc số điện thoại của quý vị thay đổi.

Để báo cáo các thay đổi này cho Louisiana Medicaid, quý vị có thể gọi đến số **1-888-342-6207**, truy cập trực tuyến theo địa chỉ [www.medicaid.la.gov](http://www.medicaid.la.gov) hoặc ghé qua văn phòng khu vực của Medicaid. Hãy gọi hoặc truy cập trực tuyến để tìm văn phòng gần nhất của Medicaid.
- Thông báo cho AmeriHealth Caritas Louisiana biết nếu thẻ ID thành viên của quý vị bị mất hay bị trộm. Việc sử dụng sai thẻ ID thành viên, bao gồm cho mượn, bán hay đưa cho những người khác có thể khiến quý vị bị mất quyền lợi Medicaid và/hoặc kiện cáo pháp luật.
- Trình thẻ ID thành viên của quý vị khi sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Biết được các quyền lợi và dịch vụ sẵn có thông qua AmeriHealth Caritas Louisiana cũng như cách sử dụng chúng.

- Làm việc với AmeriHealth Caritas Louisiana và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Điều này có nghĩa là làm theo các chỉ dẫn mà quý vị nhận được về AmeriHealth Caritas Louisiana và làm theo các hướng dẫn của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đối với việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Bao gồm:
  - Hẹn gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
  - Hủy cuộc hẹn khi quý vị không thể thực hiện cuộc hẹn.
  - Cung cấp bệnh sử và thông tin y tế chính xác cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
  - Hỏi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị các câu hỏi về rủi ro, quyền lợi, chi phí của các biện pháp điều trị thay thế và thực hiện theo đúng kế hoạch chăm sóc được đưa ra.
  - Cho nhà cung cấp biết lý do không thể thực hiện đúng biện pháp điều trị ngay khi có thể.
  - Gọi điện cho AmeriHealth Caritas Louisiana khi quý vị có thắc mắc.
  - Đối xử với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và nhân viên của họ bằng sự tôn trọng và coi trọng phẩm giá.
  - Nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để thống nhất về các mục tiêu điều trị của quý vị, mức độ mà quý vị có thể thực hiện được.
  - Nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để quý vị có thể hiểu được các vấn đề về sức khỏe của mình, mức độ mà quý vị có thể hiểu được.
  - Làm theo quy trình than phiền (xem **trang 44**) nếu quý vị gặp vấn đề với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
  - Cố gắng thực hiện lối sống lành mạnh, tránh xa các hành vi có ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của quý vị.
  - Tiếp cận dịch vụ chăm sóc phòng bệnh.

Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào về trách nhiệm của quý vị hoặc để biết thêm thông tin, hãy gọi điện đến Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

## Các Thực Hành Quyền Riêng Tư

### Thông Báo Tóm Tắt về Thực Hành Quyền Riêng Tư

Bản tóm tắt này mô tả cách mà thông tin y tế về quý vị có thể được sử dụng và chia sẻ với những người khác. Nó cũng giải thích cách quý vị có thể nhận được bản sao của thông tin này. Vui lòng đọc kỹ.

AmeriHealth Caritas Louisiana được pháp luật yêu cầu bảo vệ sự riêng tư của các thông tin sức khỏe của quý vị. AmeriHealth Caritas Louisiana muốn cho quý vị biết về các chính sách quản lý thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của quý vị. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sử dụng thông tin y tế của các thành viên trong quá trình điều trị cũng như xử lý việc thanh toán. AmeriHealth Caritas Louisiana phải sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để giúp quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và để thanh toán cho các nhà cung cấp dịch vụ vì đã cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Có rất nhiều bước được thực hiện để đảm bảo thông tin này được bảo vệ.

AmeriHealth Caritas Louisiana được phép sử dụng hoặc chia sẻ thông tin y tế của quý vị mà không cần văn bản cho phép của quý vị với các lý do dưới đây:

- Việc điều trị bệnh nhân; chẳng hạn như, khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nói chuyện về việc điều trị của bệnh nhân.
- Thực hiện thanh toán; chẳng hạn như, khi bộ phận xử lý yêu cầu bảo hiểm sử dụng thông tin y tế để thanh toán cho nhà cung cấp.
- Hoạt động chăm sóc sức khỏe; chẳng hạn như, khi chúng tôi xác định các thành viên mắc bệnh mạn tính nào đó, chúng tôi có thể gửi thông tin điều trị cho họ hoặc nhà cung cấp của họ.
- Các yêu cầu của pháp luật.
- Hoạt động y tế công cộng.
- Báo cáo hiện tượng lạm dụng.
- Thi hành pháp luật.
- Nghiên cứu.
- Cung cấp thông tin cho quý vị.
- Tránh mối đe dọa nghiêm trọng.
- Cung cấp thông tin cho gia đình và bạn bè với chấp thuận bằng lời của quý vị hoặc trong các trường hợp được hạn chế khác.

Đôi khi chúng tôi phải có được văn bản cho phép của quý vị để chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị. Văn bản cho phép chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị có thể bị hủy bỏ bất cứ lúc nào trừ khi thông tin đã được chia sẻ.

Quý vị có thể nhận bản sao PHI của quý vị trong hồ sơ của chúng tôi. Quý vị cũng có thể nhận được bản mô tả một số cách chúng tôi sử dụng PHI của quý vị.

Để có bản sao đầy đủ của Thông Báo Thực Hành Quyền Riêng Tư và/hoặc nếu có bất kỳ thắc mắc hoặc ý kiến nào về PHI, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004 (TTY 1-866-428-7588)**. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi theo địa chỉ [www.amerhealthcaritasla.com/member/eng/info/index.aspx](http://www.amerhealthcaritasla.com/member/eng/info/index.aspx).



### Chỉ Thị Trước

Chỉ thị trước là một văn bản pháp lý bảo vệ quyền của quý vị đối với việc từ chối phương pháp điều trị y tế, phẫu thuật hoặc sức khỏe tâm thần mà quý vị không muốn hoặc yêu cầu biện pháp điều trị mà quý vị mong muốn, nếu quý vị mất khả năng tự mình đưa ra các quyết định đó. Chỉ thị trước cũng có thể cho phép quý vị chỉ định người đại diện đưa ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe cho quý vị trong trường hợp quý vị không thể làm được việc đó. Chỉ thị trước là cách quý vị cho gia đình và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết về những lựa chọn này.

Đây là một vấn đề quan trọng. Trước khi quyết định xem quý vị có muốn đưa ra chỉ thị trước hay không, quý vị nên nói chuyện với vợ/chồng, gia đình, bạn thân, bác sĩ và luật sư của mình. Nếu quý vị đưa ra chỉ thị trước, hãy đảm bảo cung cấp bản sao cho bác sĩ và gia đình của quý vị. AmeriHealth Caritas Louisiana không có giới hạn đối với việc bắt đầu các chỉ thị trước. AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ tôn trọng chỉ thị trước của quý vị ở mức cao nhất mà pháp luật cho phép. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết bất kỳ thay đổi nào trong luật pháp của Louisiana trong vòng 90 ngày.

MCO của quý vị không được phân biệt đối xử với quý vị vì quý vị nhận chỉ thị trước. Việc có chỉ thị trước sẽ không ảnh hưởng đến khả năng nhận dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Quý vị có thể nhận mẫu chỉ thị trước từ PCP của mình, hoặc quý vị có thể tìm các mẫu và thông tin mẫu tại địa chỉ [agingwithdignity.org](http://agingwithdignity.org).

Thành viên có thể nộp khiếu nại về việc không tuân thủ chỉ thị trước lên Văn Phòng Tiêu Chuẩn Y Tế theo số **1-225-342-0138**.

Chỉ thị trước sẵn có ở Louisiana được mô tả bên dưới.

### Yêu cầu không hồi sức (DNR)

Quý vị có thể yêu cầu bác sĩ của mình nhập DNR vào hồ sơ y tế bất kỳ lúc nào để nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ không cố gắng làm quý vị tỉnh lại nếu quý vị rơi vào tình trạng tim ngừng đập (tim của quý vị đã ngừng đập) hoặc ngừng hô hấp (quý vị đã ngừng thở).

### Chức thư sống (còn được gọi là bản tuyên bố)

Chức thư sống khác với yêu cầu DNR. Chức thư sống là một bản ghi bằng văn bản loại dịch vụ chăm sóc y tế quý vị muốn hoặc không muốn nhận nếu quý vị bị bệnh giai đoạn cuối hoặc không thể phục hồi. Quý vị phải ký tuyên bố bằng văn bản với sự chứng kiến của 2 nhân chứng bất cứ khi nào sau khi được chẩn đoán mắc tình trạng ở giai đoạn cuối hoặc không thể phục hồi. Nếu quý vị đổi ý sau khi đã lập chức thư sống, quý vị có thể hủy chức thư hoặc thay đổi nội dung. Chỉ người lớn mới được phép lập chức thư sống. Chức thư sống sẽ bao gồm tất cả các loại biện pháp điều trị và thủ thuật để duy trì sự sống chỉ sau khi quý vị có tình trạng ở giai đoạn cuối và không thể phục hồi, trong khi yêu cầu DNR có thể được nhập vào hồ sơ y tế của quý vị bất kỳ lúc nào.

Mặc dù pháp luật Louisiana không yêu cầu quý vị lưu lại chức thư sống của quý vị nhưng quý vị nên đảm bảo tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị đều nhận được bản sao. Tuy nhiên, quý vị có thể đăng ký chức thư sống với bộ trưởng bộ ngoại giao nếu quý vị chọn làm như vậy. Quý vị có thể nhận thêm thông tin về việc đăng ký chức thư sống với Văn Phòng Bộ Trưởng Bộ Ngoại Giao theo số **1-225-922-0309**.

### Ủy quyền chăm sóc sức khỏe lâu dài (DPAHC)

Đây là tài liệu pháp lý cung cấp tên của người có thể thay mặt quý vị đưa ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe trong trường hợp quý vị không thể làm điều đó. DPAHC chỉ bao gồm trường hợp trong đó quý vị tạm thời hoặc vĩnh viễn không thể đưa ra các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe cho chính mình. Người quý vị chọn làm đại diện cho quý vị không nhất thiết phải là luật sư. Để tránh xung đột lợi ích tiềm ẩn, quý vị không nên chỉ định nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đang điều trị làm người đại diện của quý vị. Nếu quý vị có DPAHC và sau đó quý vị có thể tự đưa ra các quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe cho chính mình, thẩm quyền của người đại diện sẽ chấm dứt và cần có sự chấp thuận của quý vị cho tất cả các quyết định liên quan đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Xem phần Than Phiền, Khiếu Nại và Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang dành cho Thành Viên trên **trang 44** để biết thông tin về cách gửi than phiền lên AmeriHealth Caritas Louisiana nếu quý vị không tin rằng AmeriHealth Caritas Louisiana hoặc một trong các nhà cung cấp của họ tuân thủ chỉ thị trước của quý vị.



## Than Phiên, Khiếu Nại và Phiên Điều Trần Công Bằng Dành Cho Thành Viên

Chúng tôi hy vọng rằng quý vị luôn hài lòng với AmeriHealth Caritas Louisiana và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Nếu quý vị có thắc mắc hay mối quan ngại về quyền lợi hoặc dịch vụ AmeriHealth Caritas Louisiana của quý vị, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**. Các đại diện Dịch Vụ Thành Viên có thể trợ giúp giải đáp hầu hết thắc mắc và mối quan ngại. Nếu quý vị vẫn chưa hài lòng, quý vị có quyền nộp đơn than phiền hoặc khiếu nại hay yêu cầu một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang sau khi quy trình khiếu nại và than phiền đã hoàn tất. Vui lòng gọi Dịch Vụ Thành Viên nếu quý vị cần giúp đỡ hoặc có thắc mắc về việc nộp đơn than phiền, khiếu nại hay yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.

### Than phiền của thành viên

Than phiền của thành viên là một biểu hiện của sự không hài lòng với bất kỳ vấn đề nào không phải là hành động có thể khiếu nại được. Khi quý vị không hài lòng, than phiền có thể bao gồm các vấn đề như:

- Chất lượng dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được.
- Chất lượng dịch vụ quý vị nhận được.
- Sự thô lỗ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hay nhân viên trong mạng lưới.
- Việc thực hành quản trị mạng lưới chứ không phải là một hành động.

### Làm thế nào để nộp đơn than phiền của thành viên với AmeriHealth Caritas Louisiana

Than phiền của thành viên có thể được gửi bởi thành viên hay đại diện cá nhân bằng điện thoại hoặc bằng thư trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi sự việc xảy ra.

Nếu quý vị muốn gửi đơn than phiền, gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**. Quý vị cũng có thể viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

**AmeriHealth Caritas Louisiana**  
**Attention: Member Grievance Department**  
**P.O. Box 7328**  
**London, KY 40742**

### Chuyện gì xảy ra sau khi quý vị nộp đơn than phiền của thành viên?

- Thư xác nhận sẽ được gửi đến cho quý vị trong vòng 1 ngày làm việc kể từ khi chúng tôi nhận được đơn than phiền của quý vị. Thư này sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn than phiền của quý vị.
- Dịch Vụ Thành Viên sẽ lập tài liệu cho đơn than phiền và làm việc với các phòng ban thích hợp để giải quyết vấn đề của quý vị.
- Nếu chúng tôi cần thêm thông tin từ quý vị về vấn đề này, chúng tôi sẽ gọi điện hoặc gửi thư cho quý vị để cho quý vị biết.

- Quý vị sẽ có 14 ngày theo lịch để gửi lại thông tin bổ sung cho chúng tôi.
- Nếu chúng tôi không nhận được tin từ phía quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch, than phiền của quý vị sẽ được đóng lại và chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị.
- Than phiền sẽ được mở lại khi chúng tôi nhận được thông tin bổ sung từ quý vị.
- Trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu than phiền của quý vị, AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ giải quyết than phiền của quý vị và gửi thư cho quý vị biết kết quả. Nhân viên liên lạc Dịch Vụ Thành Viên cũng sẽ gọi cho quý vị để phúc đáp.

### Khiếu nại

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định mà AmeriHealth Caritas Louisiana đưa ra, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại cho chúng tôi. Khiếu nại là yêu cầu xem xét lại một hành động. Ví dụ về các hành động bao gồm:

- Từ chối hoặc cho phép có giới hạn một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm loại hay mức độ dịch vụ.
- Cắt giảm, đình chỉ hay chấm dứt một dịch vụ được cho phép trước đó.
- Từ chối, toàn bộ hay một phần, việc thanh toán cho một dịch vụ.
- Không cung cấp các dịch vụ một cách kịp thời.

Vui lòng lưu ý rằng quý vị sẽ không mất tư cách thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana hoặc các quyền lợi chăm sóc sức khỏe của mình nếu quý vị nộp đơn khiếu nại.

### Làm thế nào để nộp đơn khiếu nại với AmeriHealth Caritas Louisiana

- Là một phần của quy trình kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu Xem Xét Không Chính Thức nhằm cho phép quý vị, bác sĩ hoặc người đại diện được chỉ định của quý vị thay mặt quý vị nói về một cơ hội hợp lý để trình bày bằng chứng và các cáo buộc về sự kiện thực tế hoặc pháp luật, trực tiếp cũng như bằng văn bản.

Nếu quý vị muốn trình bày bằng chứng bằng văn bản, vui lòng gửi thông tin tới:

**AmeriHealth Caritas Louisiana**  
**Attention: Member Grievance Department**  
**P.O. Box 7328**  
**London, KY 40742**

Ngoài ra, nếu quý vị muốn gọi cho chúng tôi để lên lịch hẹn nhằm trực tiếp trình bày bằng chứng của quý vị, quý vị có thể gọi Ban Dịch Vụ Thành Viên 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần theo số **1-888-756-0004**.

## Than Phiên, Khiếu Nại và Phiên Điều Trần Công Bằng Dành Cho Thành Viên

- Quý vị, nhà cung cấp của quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Nếu nhà cung cấp của quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị nộp đơn khiếu nại thay mặt cho quý vị, quý vị phải cho phép họ làm như vậy bằng văn bản.
- Quý vị có thể khiếu nại bằng miệng hoặc bằng văn bản. AmeriHealth Caritas Louisiana phải nhận được đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được thư quyết định.
- Để nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, hãy gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**. Đơn khiếu nại bằng văn bản của quý vị cần gửi về:

**AmeriHealth Caritas Louisiana**  
**Attention: Appeals Coordinator**  
**P.O. Box 7328, London, KY 40742**

### Chuyện gì xảy ra sau khi quý vị nộp đơn khiếu nại?

- Một thư xác nhận sẽ được gửi cho quý vị qua bưu điện trong vòng 1 ngày làm việc kể từ khi chúng tôi nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Thư sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Nó cũng sẽ cho quý vị biết ngày và thời gian xem xét khiếu nại của quý vị.
- Quý vị cũng có thể nhận được các bản sao của bất kỳ tài liệu nào liên quan đến khiếu nại của quý vị. Quý vị phải yêu cầu được cung cấp những tài liệu đó bằng văn bản. Yêu cầu bằng văn bản của quý vị phải gửi đến:

**AmeriHealth Caritas Louisiana**  
**Attention: Appeals Coordinator**  
**P.O. Box 7328, London, KY 40742**

- Sau khi quý vị đã nộp đơn khiếu nại của mình, quý vị vẫn có thể gửi cho chúng tôi bất kỳ thông tin nào liên quan đến khiếu nại của quý vị. Quý vị và người đại diện của quý vị cũng có thể xem lại hồ sơ vụ việc, bao gồm hồ sơ y tế và bất kỳ tài liệu cũng như hồ sơ nào khác mà được xem xét trong quá trình.
- Quý vị có thể cần thêm thời gian để cung cấp cho chúng tôi thông tin về khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể đề nghị thêm thời gian, lên đến 14 ngày theo lịch nữa. Yêu cầu này phải bằng văn bản và được gửi đến cho điều phối viên khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana.

### Tiếp tục nhận dịch vụ

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ được ủy quyền mà bây giờ bị từ chối và quý vị muốn duy trì nhận các dịch vụ này, quý vị phải yêu cầu dịch vụ được tiếp tục bằng văn bản trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày gửi trên thư từ chối. Yêu cầu của quý vị phải nêu rõ rằng

quý vị muốn duy trì nhận dịch vụ. Quý vị có thể duy trì nhận dịch vụ cho đến khi quyết định khiếu nại được đưa ra hoặc cho đến khi đáp ứng giới hạn về dịch vụ hoặc khoảng thời gian của dịch vụ, tùy theo điều nào xảy ra trước. Nếu quyết định khiếu nại đồng ý với quyết định từ chối của AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp trong khi đơn khiếu nại đang chờ giải quyết.

### Quyết định khiếu nại

Trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư cùng với quyết định của chúng tôi. Nếu chúng tôi thấy chúng tôi không thể đưa ra một quyết định công bằng cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch, chúng tôi có thể gia hạn thêm 14 ngày theo lịch cho thời hạn duyệt xét của chúng tôi. Chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị biết về việc này.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định khiếu nại của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu Ủy Ban Luật Hành Chính (DAL) tiến hành một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang trong vòng 120 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được thư quyết định khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana.

### Khiếu nại giải quyết nhanh (xúc tiến)

- Quý vị, nhà cung cấp hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu xem xét khiếu nại giải quyết nhanh nếu việc chờ 30 ngày theo lịch để hoàn thành quy trình khiếu nại tiêu chuẩn có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe, hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị. Có thể yêu cầu xem xét khiếu nại giải quyết nhanh bằng lời hoặc bằng văn bản. Không cần phải tiếp tục theo dõi thành viên nữa.
- Quý vị có một thời gian giới hạn để xuất trình bằng chứng và cáo buộc về sự việc hoặc luật pháp, trực tiếp và bằng văn bản để được giải quyết nhanh. AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ hoàn thành tất cả khiếu nại giải quyết nhanh càng nhanh càng tốt theo yêu cầu về tình trạng bệnh lý của thành viên, nhưng không quá 72 giờ kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu. AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ đưa ra một quyết định bằng lời ban đầu về khiếu nại giải quyết nhanh trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu và một thông báo bằng văn bản không quá 3 ngày theo lịch sau khi nhận thông báo bằng lời ban đầu.

## Than Phiên, Khiếu Nại và Phiên Điều Trần Công Bằng Dành Cho Thành Viên

### Khiếu nại giải quyết nhanh (xúc tiến) (tiếp)

- Nếu AmeriHealth Caritas Louisiana hoặc nhà cung cấp của quý vị không cho rằng việc chờ 30 ngày để quy trình khiếu nại tiêu chuẩn được hoàn tất sẽ làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe của quý vị, hay khả năng đạt được, duy trì hay phục hồi chức năng tối đa của quý vị, chúng tôi sẽ:
  - Gọi ngay cho quý vị và gửi thư cho quý vị trong vòng 2 ngày theo lịch để thông báo cho quý vị biết khiếu nại của quý vị sẽ không được xem là khiếu nại giải quyết nhanh.
  - Xem xét khiếu nại của quý vị theo quy trình khiếu nại tiêu chuẩn và đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch.

### Giám định công bằng và phù hợp

Đối với cả các đơn than phiền cũng như khiếu nại của thành viên, sẽ có một nhân viên của AmeriHealth Caritas Louisiana được chỉ định để xem lại vụ việc của quý vị. Nhân viên sẽ là một người nào đó không liên quan đến quyết định bất lợi trước đó và không làm việc cho người đưa ra quyết định trước đó.

Đối với khiếu nại y tế, một bác sĩ hay bác sĩ kiểm chứng lâm sàng thích hợp khác phải đánh giá các quyết định cần thiết về mặt y tế so với các quyết định khiếu nại bất lợi. Đối với các khiếu nại liên quan đến chăm sóc chuyên khoa, ý kiến đóng góp để xác định khiếu nại sẽ có được từ bác sĩ lâm sàng ở cùng chuyên khoa hay chuyên khoa tương tự với dịch vụ chăm sóc đang được yêu cầu.

### Yêu cầu một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang với Ủy Ban Luật Hành Chính (DAL)

Quý vị có thể yêu cầu DAL tiến hành một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang khi quý vị không đồng ý với quyết định khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana. Quý vị phải sử dụng hết quy trình khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana trước khi yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang. Quý vị có thể yêu cầu DAL tiến hành một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang trong vòng 120 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được thư quyết định khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana.

Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang không là một phần của AmeriHealth Caritas Louisiana dưới bất kỳ hình thức nào. Trong một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang, thẩm phán DAL sẽ xác định xem có phải cung cấp dịch vụ hay không. AmeriHealth Caritas Louisiana phải tuân theo quyết định điều trần của DAL, theo phê duyệt của Bộ Trưởng LDH. Quý vị sẽ không mất tư cách thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của mình nếu quý vị nộp yêu cầu tiến hành một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang lên DAL.

Sau khi quý vị đã hoàn thành quy trình khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị, hành động thay mặt cho quý vị và với sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị, có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang với DAL sau khi đã sử dụng hết các bước trong quy trình khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana. Quý vị có thể yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang qua đường bưu điện, điện thoại, fax hoặc trực tuyến sau khi nhận được thư quyết định khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana.

Quý vị có thể gửi yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang qua đường bưu điện:

**Division of Administrative Law  
P.O. Box 4189  
Baton Rouge, LA 70821-4189**

Quý vị có thể gửi fax yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang theo số **1-225-219-9823**.

Quý vị có thể gọi điện yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang theo số **1-225-342-5800**.

Quý vị có thể gửi yêu cầu phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang trực tuyến đến [http://www.adminlaw.state.la.us/AdminLaw/Appeal\\_Request\\_Form.aspx](http://www.adminlaw.state.la.us/AdminLaw/Appeal_Request_Form.aspx).

Quý vị có quyền tiếp tục các quyền lợi trong thời gian chờ phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang. Quý vị phải yêu cầu điều này trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày gửi thư của thư quyết định khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana.

Quý vị có thể gọi cho AmeriHealth Caritas Louisiana và yêu cầu tiếp tục các quyền lợi của quý vị. Số điện thoại miễn phí là **1-888-756-0004**. Xin hãy lưu ý là quý vị có thể phải chi trả chi phí cho các dịch vụ này. Điều này có thể xảy ra nếu DAL đồng ý với quyết định từ chối của AmeriHealth Caritas Louisiana.

## Gian Lận, Lãng Phí và Lạm Dụng

Thật không may, có thể đôi khi quý vị gặp trường hợp gian lận, lãng phí hay lạm dụng (còn được gọi là FWA). Nếu quý vị biết về FWA của thành viên hoặc nhà cung cấp, vui lòng báo cáo trường hợp cho AmeriHealth Caritas Louisiana hoặc LDH như được nêu dưới đây. Quý vị không phải cung cấp tên và, nếu có cung cấp, quý vị sẽ không bị thành viên hoặc nhà cung cấp mà quý vị báo cáo nhận dạng.

### Gian lận, lãng phí và lạm dụng là gì?

**Gian lận** là lời nói sai trái từ một ai đó biết rằng lời nói đó là sai trái.

- **Ví dụ:** Bác sĩ của Sam cung cấp một dịch vụ cho anh mà ông biết là sẽ không được chi trả. Thay vào đó, bác sĩ của Sam nói rằng ông đã cung cấp một dịch vụ được chi trả.

**Lãng phí** là khi một ai đó sử dụng một dịch vụ nhiều hơn mức độ mà họ cần.

- **Ví dụ:** Rachel xin 2 bác sĩ khác nhau cấp cho cô cùng một loại thuốc. Giờ đây, cô có nhiều thuốc hơn mức cô cần.

**Lạm dụng** có thể không phải là cố ý. Lạm dụng có thể dẫn đến gia tăng chi phí chăm sóc sức khỏe hoặc gây tổn thất cho hệ thống chăm sóc sức khỏe.

- **Ví dụ:** Bác sĩ của Jonathan chỉ định cho anh đi chụp X-quang khi anh không thực sự cần làm vậy.

**Hãy nhớ: Báo cáo gian lận chăm sóc sức khỏe cho Đường dây nóng Tư vấn về Gian lận của AmeriHealth Caritas Louisiana theo số 1-866-833-9718.**

### Tại sao tôi nên quan tâm đến gian lận, lãng phí, và lạm dụng?

Gian lận, lãng phí, và lạm dụng ảnh hưởng tới cả thành viên của chương trình bảo hiểm y tế và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng có thể:

- Khiến quý vị không nhận được các dịch vụ y tế.
- Hạn chế các phúc lợi chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Gia tăng các khoản thuế của quý vị.
- Khiến nhà cung cấp không được thanh toán cho các dịch vụ.
- Góp phần gia tăng chi phí chăm sóc khỏe khỏe.

Ngoài ra, gian lận chăm sóc khỏe khỏe là một hành vi phạm tội thực sự với các hậu quả thực sự. Nó có thể dẫn đến bị phạt tiền hoặc thậm chí bị bỏ tù.

Quý vị có thể báo cáo hành vi gian lận và lạm dụng bằng cách gọi điện đến số điện thoại Đường Dây Nóng của AmeriHealth Caritas Louisiana theo số **1-866-833-9718** hoặc qua địa chỉ email **[fraudtip@amerihealthcaritas.com](mailto:fraudtip@amerihealthcaritas.com)**. Quý vị cũng có thể báo cáo hành vi gian lận và lạm dụng cho Sở Y Tế Louisiana thông qua bất kỳ cách nào trong những cách sau:

Quý vị có thể báo cáo về FWA của nhà cung cấp hoặc người nhận cho LDH qua trang web của họ, **<http://ldh.louisiana.gov/index.cfm/page/219>**. Quý vị cũng có thể báo cáo FWA cho LDH qua các cách sau:

Báo cáo FWA của người nhận Medicaid:

- Gọi đến số điện thoại miễn phí **1-888-342-6207**.
- Gửi thư qua đường bưu điện đến địa chỉ:

**Customer Service Unit  
Louisiana Department of Health  
P.O. Box 91278  
Baton Rouge, LA 70821-9278**

- Gửi fax đến số **1-225-389-2610**.

Báo cáo FWA của nhà cung cấp Medicaid:

- Gọi đến số điện thoại miễn phí **1-800-488-2917**.
- Gửi thư qua đường bưu điện đến địa chỉ:

**Medicaid Program Integrity  
Attention: Compliance Unit  
Louisiana Department of Health  
P.O. Box 91030  
Baton Rouge, LA 70821-9030**

- Gửi fax đến số **1-225-219-4155**.



## Các Trường Hợp Đặc Biệt

### Chăm sóc liên tục

Các thành viên mới tham gia AmeriHealth Caritas Louisiana có thể gặp các nhà cung cấp không tham gia hệ thống. Nhìn vào danh sách dưới đây để xem quý vị có đáp ứng các quy tắc cho việc chăm sóc liên tục hay không:

- Quý vị có đang mang thai và đáp ứng các tiêu chí sau đây không?
  - Quý vị là thành viên mới của AmeriHealth Caritas Louisiana.
  - Quý vị đang nhận được dịch vụ chăm sóc thai sản và/hoặc chăm sóc khác được bao trả.
  - Quý vị đã nhận được dịch vụ chăm sóc này trước khi tham gia AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Quý vị có thể tiếp tục sử dụng nhà cung cấp cũ trong 30 ngày đầu tiên đăng ký tham gia AmeriHealth Caritas Louisiana ngay cả khi nhà cung cấp này không tham gia mạng lưới của chúng tôi.
  - Quý vị không cần chấp thuận trước.

### Lưu ý

- Sau 30 ngày, quý vị có thể cần phải nhận được sự chấp thuận trước.
- Nếu dịch vụ được nhận thấy là cần thiết về mặt y tế, quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ thêm 60 ngày, trừ khi quý vị có thể được chỉ định một cách an toàn cho một nhà cung cấp trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Louisiana trước khi hết 60 ngày này.
- Các thành viên đã được chấp thuận nhận dịch vụ chăm sóc liên tục sẽ không phải thanh toán chi phí của các dịch vụ đó.

### Thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP) của quý vị

Quý vị có thể chọn một chương trình bảo hiểm y tế trong quá trình đăng ký Medicaid. Lựa chọn của quý vị sẽ được xác nhận trong gói thông tin chào mừng của AmeriHealth Caritas Louisiana. Nếu quý vị không chọn một PCP trong khi đăng ký Medicaid hoặc trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi trở thành thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị sẽ được chỉ định một PCP mà quý vị hoặc gia đình quý vị từng thăm khám trước đó. Nếu không dùng PCP trước đây, quý vị sẽ được chỉ định một PCP dựa trên địa chỉ nhà, độ tuổi, giới tính và ngôn ngữ ưa dùng của quý vị.

Nếu quý vị chuyển địa chỉ hoặc muốn thay đổi PCP của quý vị vì bất kỳ lý do nào, chúng tôi có thể giúp quý vị lựa chọn một PCP khác trong khu vực của quý vị.

### Làm thế nào để thay đổi PCP của quý vị

Nếu quý vị có thể truy cập vào Internet:

- Hãy truy cập vào [www.amerihhealthcaritasla.com](http://www.amerihhealthcaritasla.com) và nhấp chuột vào mục Tìm Nhà Cung Cấp để lựa chọn nhà cung cấp trong khu vực của quý vị.
- Gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004** để thực hiện việc thay đổi.

Nếu quý vị không truy cập được Internet:

- Gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm một PCP trong khu vực của quý vị.
- Chúng tôi cũng có thể gửi cho quý vị Danh Mục Nhà Cung Cấp của chúng tôi.

Khi quý vị thay đổi PCP của mình:

- Chúng tôi sẽ hỏi lý do vì sao quý vị muốn thay đổi PCP của mình. Điều này sẽ giúp chúng tôi biết được bất cứ vấn đề nào có thể xảy ra với dịch vụ do các PCP trong mạng lưới của chúng tôi cung cấp.
- Lựa chọn PCP của quý vị sẽ có hiệu lực ngay lập tức. Quý vị sẽ nhận được thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana mới trong vòng 2 tuần. Hãy hủy thẻ ID thành viên cũ của quý vị khi quý vị đã nhận được thẻ mới.



### **Nếu PCP của quý vị sắp rời khỏi mạng lưới**

#### **AmeriHealth Caritas Louisiana**

Có những lúc các PCP rời khỏi AmeriHealth Caritas Louisiana. Cũng có thể có những lúc khi một PCP không thể là một PCP được nữa. Khi chúng tôi biết được điều này, chúng tôi sẽ cho quý vị biết để quý vị có thể chọn một PCP mới. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết phải làm gì nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp. Quý vị sẽ có ít nhất 10 ngày để lựa chọn một PCP mới của AmeriHealth Caritas Louisiana. Hãy thực hiện theo các bước ở **trang 48** để thay đổi PCP của quý vị.

Nếu quý vị không lựa chọn một PCP mới chậm nhất vào ngày mà chúng tôi thông báo với quý vị, chúng tôi sẽ lựa chọn một PCP cho quý vị. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư có tên của PCP mới của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ ID thành viên mới của mình trong một thư khác. Nếu quý vị không muốn PCP mà chúng tôi đã chọn cho quý vị, quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất kỳ lúc nào bằng cách gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**.

Quý vị có thể tiếp tục thăm khám bác sĩ của quý vị trong một khoảng thời gian nếu quý vị đang mang thai, cần chăm sóc hậu sản hoặc nếu quý vị mắc tình trạng cấp tính hoặc mạn tính mà quý vị đã được điều trị trong vòng sáu tháng qua. Nếu những tình huống đặc biệt này áp dụng cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu tiếp tục chăm sóc bằng cách gọi cho Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004**. Người dùng TTY xin vui lòng gọi **1-866-428-7588**, 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

### **Nếu AmeriHealth Caritas Louisiana rời khỏi hệ thống Louisiana Medicaid**

Nếu AmeriHealth Caritas Louisiana không có thể tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc có quản lý ở Louisiana, chúng tôi sẽ giúp đỡ. AmeriHealth Caritas Louisiana phải đảm bảo rằng quý vị, với tư cách là thành viên, có thể tiếp tục nhận được các dịch vụ mà không được chậm trễ.

## Nhật Ký Y Tế Cá Nhân của Tôi

<b>Hẹn gặp khám y khoa</b>			
<b>Hẹn gặp với</b>	<b>Ngày và thời gian hẹn gặp</b>	<b>Các câu hỏi cho buổi hẹn của tôi</b>	<b>Các khoản đồng trả đã trả</b>

<b>Thuốc</b>			
<b>Tên thuốc</b>	<b>Ngày mua thuốc</b>	<b>Ngày mua thêm thuốc</b>	<b>Các khoản đồng trả đã trả</b>

## Nhật Ký Y Tế Cá Nhân của Tôi

---

Theo dõi cân nặng			
Ngày	Giờ	Cân nặng	Nhận xét

Theo dõi đường huyết			
Ngày	Giờ	Kết quả	Lúc đói hoặc lúc không đói

## Nhật Ký Y Tế Cá Nhân của Tôi

Hẹn gặp khám y khoa			
Hẹn gặp với	Ngày và thời gian hẹn gặp	Các câu hỏi cho buổi hẹn của tôi	Các khoản đồng trả đã trả

Thuốc			
Tên thuốc	Ngày mua thuốc	Ngày mua thêm thuốc	Các khoản đồng trả đã trả

## Nhật Ký Y Tế Cá Nhân của Tôi

---

Theo dõi cân nặng			
Ngày	Giờ	Cân nặng	Nhận xét

Theo dõi đường huyết			
Ngày	Giờ	Kết quả	Lúc đói hoặc lúc không đói





## Danh Sách Các Số Điện Thoại Hữu Ích

---

Số ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của tôi (điền số của quý vị vào):

---

Số ID AmeriHealth Caritas Louisiana của các thành viên khác trong gia đình:

---

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính (PCP)  
hoặc nhà y tế của tôi:

---

PCP hoặc nhà y tế của con tôi:

---

Người quản lý dịch vụ chăm sóc AmeriHealth  
Caritas Louisiana của tôi:

---

Dịch Vụ Thành Viên của AmeriHealth Caritas Louisiana .....	<b>1-888-756-0004</b> TTY: <b>1-866-428-7588</b> Fax: <b>1-866-397-4521</b> (sẵn có 24/7)
Quý vị có thể viết thư cho Dịch Vụ Thành Viên theo địa chỉ .....	<b>AmeriHealth Caritas Louisiana</b> <b>P.O. Box 83580</b> <b>Baton Rouge, LA 70884</b>
Dịch Vụ Đăng Ký .....	<b>1-855-229-6848</b> TTY: <b>1-855-LAMED4ME (526-3346)</b> <b><u><a href="http://www.myplan.healthy.la.gov">www.myplan.healthy.la.gov</a></u></b>
Đường Dây Y Tá của AmeriHealth Caritas Louisiana .....	<b>1-888-632-0009</b> (sẵn có 24/7)
Chương Trình Vận Chuyển Y Tế Không Cấp Cứu .....	<b>1-855-325-7565</b>
Sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất .....	<b>1-888-756-0004</b> TTY: <b>1-866-428-7588</b> (sẵn có 24/7)
Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Khủng Hoảng Do Lạm Dụng Dược Chất và Sức Khỏe Tâm Thần .....	<b>1-844-211-0971</b> (sẵn có 24/7)
Đường Dây Dịch Vụ Khách Hàng của Louisiana Medicaid .....	<b>1-888-342-6207</b> TTY: <b>1-800-220-5404</b>

---

Lấy thông tin từ Internet: AmeriHealth Caritas Louisiana cũng liên lạc với thành viên thông qua trang web của chúng tôi theo địa chỉ [www.amerihhealthcaritasla.com](http://www.amerihhealthcaritasla.com). Trung Tâm Thành Viên trên trang web của chúng tôi hiện có tiếng Tây Ban Nha. Quý vị cũng có thể tìm thấy sổ tay này trên trang web của chúng tôi bằng tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Việt và ở dạng bản in cỡ lớn.

---

### **Phân Biệt Đối Xử Là Hành Vi Trái Pháp Luật**

AmeriHealth Caritas Louisiana tuân thủ luật pháp về dân quyền hiện hành của liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc dân tộc, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính. AmeriHealth Caritas Louisiana không loại trừ người khác hoặc đối xử với họ khác đi vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính.

AmeriHealth Caritas Louisiana:

- Cung cấp miễn phí hỗ trợ và dịch vụ cho người khuyết tật để giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, như:
  - Phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu đủ trình độ.
  - Văn bản thông tin dưới các định dạng khác (bản in cỡ lớn, âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác).
- Cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, như:
  - Phiên dịch viên đủ trình độ.
  - Văn bản thông tin bằng các ngôn ngữ khác.

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ AmeriHealth Caritas Louisiana theo số **1-888-756-0004** (TTY **1-866-428-7588**). Chúng tôi cung cấp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Nếu quý vị cho rằng AmeriHealth Caritas Louisiana đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc bị phân biệt đối xử theo cách khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính, quý vị có thể nộp đơn than phiền với:

- AmeriHealth Caritas Louisiana Grievance and Appeals  
P.O. Box 7326  
London, KY 40742  
Điện thoại: **1-888-756-0004** (TDD/TTY **1-866-428-7588**), Fax: **1-225-300-9209**
- Quý vị có thể nộp đơn than phiền qua đường bưu điện, fax hoặc điện thoại. Nếu quý vị cần giúp đỡ nộp đơn than phiền, Dịch Vụ Thành Viên AmeriHealth Caritas Louisiana sẵn sàng giúp đỡ quý vị.
- Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền, qua phương thức điện tử thông qua Cổng Thông Tin Khiếu Nại của Văn Phòng Dân Quyền, được cung cấp tại địa chỉ [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf) hoặc qua đường bưu điện hoặc điện thoại theo thông tin:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

**1-800-368-1019** hoặc TDD: **1-800-537-7697**

Mẫu khiếu nại có tại địa chỉ: [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

## Dịch Vụ Ngôn Ngữ



English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, at no cost, are available to you. Call **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Spanish: ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

French: ATTENTION : si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Vietnamese: CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Chinese Mandarin: 注意: 如果您说中文普通话/国语, 我们可为您提供免费语言援助服务。请致电: **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Chinese Cantonese: 注意: 如果您使用粵語, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**)。

Arabic:

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Tagalog: PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Korean: 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**) 번으로 전화해 주십시오.

Portuguese: ATENÇÃO: Se fala português, encontra-se disponível serviço gratuito de intérprete pelo telefone **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Laotian: ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ ໑ **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Japanese: 注意事項: 日本語を話される場合、無料の通訳サービスをご利用いただけます。**1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**) まで、お電話にてご連絡ください。

Urdu: توجہ فرمائیں: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔  
- کال کریں **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

German: ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Persian:

توجه: اگر فارسی صحبت می کنید، سرویس مجانی زبانی در خدمت شماست. با شماره تلفن **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**) تماس بگیرید.

Russian: ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Thai: โปรดทราบ: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร **1-888-756-0004** (TTY: **1-866-428-7588**).

Gọi Dịch Vụ Thành Viên theo số **1-888-756-0004** hoặc TTY **1-866-428-7588**,  
24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần.

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

Sổ tay này có thể được cập nhật với văn bản bổ sung được LDH cung cấp hoặc  
thông tin khác mà chúng tôi cảm thấy quan trọng để quý vị biết.

Ngày sửa đổi: Tháng 7 năm 2019

© 2018 AmeriHealth Caritas Louisiana

---

You can have this information in other languages and formats at no charge to you.  
You can also have this interpreted over the phone in any language. Call Member Services  
24 hours a day, 7 days a week at **1-888-756-0004**. For TTY, call **1-866-428-7588**.

Quý vị có thể có thông tin này bằng các ngôn ngữ và định dạng khác miễn phí.  
Quý vị cũng có thể có thông tin này thông dịch ra bất kỳ ngôn ngữ nào qua điện thoại.  
Xin gọi Dịch vụ Thành viên phục vụ 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần theo số **1-888-756-0004**.  
Đối với người sử dụng TTY, xin gọi số **1-866-428-7588**.

Usted puede tener esta información en otros idiomas y formatos sin costo alguno para  
usted. También puede tener esto interpretado por teléfono en cualquier idioma. Llame a  
Servicios al Miembro al **1-888-756-0004** las 24 horas del día, los 7 días de la semana.  
Para TTY, llame al **1-866-428-7588**.

Mọi hình ảnh được sử dụng theo giấy phép chỉ nhằm mục đích minh họa.  
Mỗi đối tượng được mô tả đều là hình mẫu.

ACLA-1750995

  
**AmeriHealth Caritas**  
Louisiana

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