

Sổ Tay



Hội Viên

Những điều quý vị cần biết về quyền lợi của mình

HEALTH NET DENTAL

Kết Hợp Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) và Biểu Mẫu Tiết Lộ

2024



Quận Sacramento

Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý Theo Khu Vực Địa Lý (GMC)



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí cuốn Sổ Tay Hội Viên này bằng những ngôn ngữ khác. Gọi số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Cuộc gọi này không phải trả phí. Đọc cuốn Sổ Tay Hội Viên này để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ như các dịch vụ thông dịch và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí ở các định dạng khác, chẳng hạn như chữ nổi, chữ in lớn phông cỡ 20, âm thanh và các định dạng điện tử dễ sử dụng, hoàn toàn miễn phí. Gọi số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Cuộc gọi này không phải trả phí



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-877-550-3868 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم 1-877-550-3868 (TTY: 711). تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-877-550-3868 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-550-3868 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការបាន និងឯកសារព្រឹត្តិអក្សរធំៗ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតតម្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។

Chinese: 如果您或您正在帮助的其他人需要语言服务，请致电1-877-550-3868 (TTY: 711)。另外，还为残疾人士提供辅助和服务，例如易于读取的PDF和大字版文件。这些服务对您免费提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-877-550-3868 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद करे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-877-550-3868 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-877-550-3868 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-877-550-3868 (TTY: 711) にお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-877-550-3868 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-877-550-3868 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-877-550-3868 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-877-550-3868 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-877-550-3868 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-877-550-3868 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulongan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-877-550-3868 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-877-550-3868 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-877-550-3868 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-877-550-3868 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Phương Thức Liên Lạc Bảo Mật

Quyền Yêu Cầu Phương Thức Liên Lạc Bảo Mật

Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi liên lạc với quý vị về Thông Tin Sức Khỏe Cá Nhân (Personal Health Information - PHI) của quý vị theo hình thức và định dạng mà quý vị yêu cầu nếu thông tin đó được dễ dàng tạo ra theo hình thức và định dạng được yêu cầu ở các địa điểm thay thế. Chúng tôi phải đáp ứng yêu cầu của quý vị nếu yêu cầu đó là hợp lý và nêu rõ phương tiện hoặc địa điểm thay thế để gửi PHI cho quý vị. Chúng tôi sẽ thực hiện yêu cầu về phương thức liên lạc bảo mật của quý vị trong vòng bảy (7) ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu qua phương tiện điện tử hoặc điện thoại hoặc trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu qua thư hạng nhất. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị khi nhận được yêu cầu về phương thức liên lạc bảo mật của quý vị và thông báo trạng thái của yêu cầu nếu quý vị liên lạc với chúng tôi.

Chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin y tế liên quan đến Dịch Vụ Nhạy Cảm (Sensitive Services) cho bất kỳ ai (bao gồm người đăng ký hoặc bất kỳ người tham gia chương trình nào) ngoài cá nhân được bảo vệ, trừ khi nhận được sự ủy quyền rõ ràng bằng văn bản từ cá nhân được bảo vệ đang nhận dịch vụ chăm sóc.

Cá Nhân Được Bảo Vệ có nghĩa là bất kỳ người lớn nào được bao trả bởi chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe của người đăng ký hoặc trẻ vị thành niên mà có thể đồng ý nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà không cần sự đồng ý của cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp, theo luật của tiểu bang hoặc liên bang. **Cá Nhân Được Bảo Vệ** không bao gồm cá nhân không có khả năng đưa ra sự đồng ý sau khi hiểu rõ về việc chăm sóc sức khỏe theo Mục 813 của Bộ Luật Chứng Thực Di Chúc (Probate Code).



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Một chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ không yêu cầu một cá nhân được bảo vệ phải xin phép Người Đăng Ký hoặc người tham gia khác để nhận Dịch Vụ Nhạy Cảm hoặc gửi yêu cầu cho Dịch Vụ Nhạy Cảm nếu cá nhân được bảo vệ có quyền đồng ý nhận sự chăm sóc.

Dịch Vụ Nhạy Cảm có nghĩa là tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, sức khỏe sinh sản và tình dục, bệnh lây truyền qua đường tình dục, rối loạn do sử dụng chất gây nghiện, chăm sóc khẳng định giới tính và bạo lực trong quan hệ thân mật, và bao gồm các dịch vụ được mô tả trong Mục 6924, 6925, 6926, 6927, 6928, 6929 và 6930 của Bộ Luật Gia Đình (Family Code), và các Mục 121020 và 124260 của Bộ Luật Sức Khỏe và An Toàn (Health and Safety Code), được bệnh nhân đủ hoặc trên độ tuổi tối thiểu theo quy định để đồng ý với dịch vụ được quy định trong phần này.

Để yêu cầu phương thức liên lạc bảo mật từ Health Net cho bất kỳ dịch vụ nào được liệt kê ở trên, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên hoặc quý vị có thể gửi yêu cầu bằng văn bản qua thư hoặc fax đến bất kỳ địa chỉ nào sau đây:

- **Qua mạng:** Vào trang web của Health Net bằng cách truy cập <http://www.hndental.com>
- **Qua đường bưu điện tới:** Health Net Dental, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91409
- **Qua điện thoại tới:** Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên của Health Net theo số 1-877-550-3868
- **Qua TDD/TYY:** 711

Dịch vụ thông dịch viên

Quý vị không cần phải sử dụng một thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Để được cung cấp dịch vụ thông dịch, ngôn ngữ và văn hóa, và sự trợ giúp miễn phí, 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần, hoặc để yêu cầu cuốn sổ tay này bằng một ngôn ngữ khác, vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Cuộc gọi này không mất phí.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Kết nối với Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị

Các hội viên của Health Net có các lựa chọn mới để quản lý hồ sơ nha khoa của mình. Các luật mới của California giúp các hội viên dễ dàng lấy hồ sơ sức khỏe của mình hơn khi họ cần hồ sơ đó nhất. Giờ đây, quý vị có quyền truy cập vào toàn bộ hồ sơ nha khoa của mình trên thiết bị di động thông qua một ứng dụng bảo mật. Điều này cho phép quý vị quản lý sức khỏe của mình tốt hơn và biết những nguồn hỗ trợ nào được cung cấp.

Các hội viên của Health Net cũng có thể yêu cầu được mang theo hồ sơ nha khoa của mình khi quý vị chuyển đổi các chương trình bảo hiểm y tế. Nếu một hội viên chuyển đổi chương trình bảo hiểm y tế, Health Net sẽ gửi hồ sơ bệnh án của quý vị sang một chương trình bảo hiểm y tế khác. Điều này mang lại cho quý vị khả năng xây dựng một hồ sơ sức khỏe hoàn chỉnh để giúp quý vị đưa ra các quyết định nhằm cải thiện chất lượng chăm sóc và kết quả sức khỏe của mình.

Để biết thêm thông tin về quy trình này hoặc về cách giữ an toàn cho thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị, vui lòng truy cập trang web của Health Net tại [Connecting You Healthcare: Các Lựa Chọn Mới để Quản Lý Hồ Sơ Y Tế Kỹ Thuật Số Của Quý Vị](#).

Quý vị cũng có thể truy cập [trang web của My Health Application](#) để biết danh sách các ứng dụng đáp ứng các phương pháp bảo mật tiêu chuẩn để tìm kiếm và tải xuống một ứng dụng trên điện thoại thông minh của quý vị nhằm tạo một tài khoản mới để quản lý hồ sơ y tế điện tử của quý vị.

Nếu quý vị cho rằng Health Net hoặc một đối tác kinh doanh đã vi phạm quyền riêng tư về thông tin sức khỏe của quý vị (hoặc của người khác) hoặc thực hiện một hình thức vi phạm khác đối với Quy Tắc Về Quyền Riêng Tư, Bảo Mật hoặc Vi Phạm về Thông Báo thì quý vị có quyền gửi đơn khiếu nại đến Văn Phòng Dân Quyền (Office of Civil Rights, OCR).

Quý vị có thể gửi khiếu nại trực tuyến với OCR tại [Cổng Thông Tin Khiếu Nại của OCR](#) để được xử lý nhanh hơn hoặc quý vị có thể gửi khiếu nại bằng văn bản tới:

- Email: OCRComplaints@hhs.gov
- Qua đường bưu điện: Centralized Case Management Operations (Hoạt Động Quản Lý Trường Hợp Tập Trung)
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, S.W.
Room 509F HHH Building
Washington, D.C. 20201

Khiếu nại phải được nộp cho OCR trong vòng 180 ngày kể từ khi xảy ra hành động dẫn đến khiếu nại. OCR có thể gia hạn khoảng thời gian nộp đơn 180 ngày nếu quý vị có thể đưa ra “lý do chính đáng” cho việc trì hoãn của quý vị.

Để biết thêm thông tin về cách gửi đơn khiếu nại về tính bảo mật hoặc quyền riêng tư của thông tin sức khỏe, vui lòng truy cập trang web của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ tại [Quy trình Khiếu nại của HHS](#).

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với Cục Bảo Vệ Người Tiêu Dùng của Ủy Ban Thương Mại Liên Bang. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập [Cục Bảo Vệ Người Tiêu Dùng FTC](#).



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Chào mừng quý vị đến với Health Net Dental!

Cảm ơn quý vị đã tham gia vào Health Net Dental (Health Net). Health Net là chương trình bảo hiểm nha khoa dành cho những người có bảo hiểm Medi-Cal. Chúng tôi làm việc với tiểu bang California để giúp quý vị được cung cấp các dịch vụ nha khoa mà quý vị cần.

Sổ Tay Hội Viên

Cuốn Sổ Tay Hội Viên này cung cấp thông tin về quyền lợi bảo hiểm của quý vị trong Health Net. Xin vui lòng đọc cuốn sổ tay này cẩn thận và đầy đủ. Tài liệu này sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng các quyền lợi và dịch vụ của mình. Cuốn sổ tay này cũng cho quý vị biết quyền và trách nhiệm của quý vị khi là hội viên của Health Net.

Cuốn Sổ Tay Hội Viên này còn được gọi là Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC). Đây chỉ là bản tóm tắt các quy tắc và chính sách của Health Net dựa trên hợp đồng giữa Health Net và Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (Department of Health Care Services, DHCS). Nếu quý vị muốn tìm hiểu chính xác các điều khoản và điều kiện bảo hiểm, thì quý vị có thể yêu cầu Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi cung cấp cho quý vị bản sao của hợp đồng bảo hiểm.

Hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711) để yêu cầu một bản sao của hợp đồng. Ngoài ra, quý vị có thể yêu cầu một cuốn Sổ Tay Hội Viên khác miễn phí hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại www.hndental.com của chúng tôi để xem Sổ Tay Hội Viên.

Liên lạc với chúng tôi

Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Chúng tôi làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không phải trả phí. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi bất cứ lúc nào tại www.hndental.com.

Xin cảm ơn,

Health Net Dental
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91409



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Mục Lục

Các ngôn ngữ và định dạng khác	2
Các ngôn ngữ khác	2
Các định dạng khác.....	2
Phương Thức Liên Lạc Bảo Mật	5
Dịch vụ thông dịch viên	6
Kết nối với Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe của quý vị	7
Chào mừng quý vị đến với Health Net Dental!	8
Sổ Tay Hội Viên.....	8
Liên lạc với chúng tôi.....	8
Mục Lục.....	9
1. Bắt Đầu Tham Gia Chương Trình với tư cách hội viên	12
Cách thức để được trợ giúp	12
Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên.....	12
Ai có thể trở thành hội viên?	12
Medi-Cal Chuyển Tiếp	12
Thẻ nhận dạng (ID)	13
2. Về chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị	14
Tổng quan về chương trình bảo hiểm nha khoa.....	14
Khi nào bảo hiểm của quý vị bắt đầu và chấm dứt.....	14
Những cân nhắc đặc biệt cho người Mỹ Bản Địa nhận dịch vụ chăm sóc có quản lý	15
Chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị hoạt động như thế nào.	15
Đổi chương trình bảo hiểm nha khoa.....	15
Chăm sóc liên tục	16
Thời Gian Bắt Đầu Lại Dịch Vụ Chăm Sóc Liên Tục.....	17
Sinh viên cao đẳng/đại học chuyển đến một quận mới hoặc ra khỏi California	17
Nha sĩ rời khỏi Health Net	18
Chi phí	18
Các chi phí của hội viên	18
Yêu cầu Health Net hoàn trả cho quý vị các khoản chi phí	19
Đối với các hội viên có chia sẻ chi phí.....	20
Nha sĩ được trả tiền như thế nào	20
Chương Trình Khuyến Khích Nhà Cung Cấp.....	20
3. Cách thức để được chăm sóc nha khoa	21
Nhận các dịch vụ chăm sóc nha khoa	21
Đến cuộc hẹn của quý vị.....	22
Chăm sóc nha khoa định kỳ.....	22
Cuộc Hẹn Khám Sức Khỏe Răng Miệng Ban Đầu	22
Điều Phối Chăm Sóc/Quản Lý Hồ Sơ.....	22
Health Net có thể phục vụ quý vị và nhu cầu sức khỏe răng miệng của quý vị tốt hơn bằng cách nào?	23
Thay Đổi Người Quản Lý Hồ Sơ	23
Chăm Sóc Lâu Dài	23



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Chăm sóc nha khoa khẩn cấp	24
Chăm sóc nha khoa cấp cứu	24
Nơi nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa	25
Nha sĩ	25
Mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa	26
Trong mạng lưới	26
Ngoài mạng lưới	26
Nha sĩ chăm sóc chính (PCD)	26
Chọn Nha Sĩ	27
Cuộc hẹn và đến khám	27
Thanh toán	28
Giới thiệu	28
Được cho phép trước	28
Ý kiến thứ hai	29
Nhận Chăm Sóc Kịp Thời	29
Các Dịch Vụ Giáo Dục Sức Khỏe Răng Miệng	30
4. Quyền lợi và dịch vụ	31
Chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị bao trả những gì	31
Tóm tắt các quyền lợi	32
Chương Trình Mở Rộng Chăm Sóc Trong và Sau Sinh	33
Mức độ thường xuyên của dịch vụ	33
Các dịch vụ nha khoa từ xa	34
Chuyên Chở Y Tế Không Cấp Cứu	34
Chuyên Chở Không Phải Y Tế	35
Những gì chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị không bao trả	36
Những dịch vụ quý vị không nhận được qua Health Net hoặc Medi-Cal	37
Dịch Vụ cho Trẻ Em California (California Children's Services - CCS)	37
Các chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal	38
Phối hợp quyền lợi	39
5. Dịch vụ nha khoa phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên	40
Khám răng miệng	40
Hỗ trợ trong việc nhận các dịch vụ nha khoa phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên	41
Dịch vụ Khám Kiểm Tra, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment - EPSDT)	41
6. Quyền và trách nhiệm	42
Quyền của quý vị	42
Trách nhiệm của quý vị	43
Cách thức tham gia chương trình với tư cách hội viên	44
Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng của Health Net	44
7. Thông báo không kỳ thị	45
Thông Báo về Các Biện Pháp Thực Hành Bảo Vệ Quyền Riêng Tư	46
Thông báo về luật pháp	47
Thông báo về việc Medi-Cal là bên thanh toán sau cùng	47
Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm	47
8. Báo cáo và giải quyết các vấn đề	49
Khiếu nại	50



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Phản đối	50
Điều Trần Tiểu Bang	51
Gian lận, lãng phí và sử dụng sai mục đích	52
Báo Cáo Gian Lận, Lãng Phí và Sử Dụng Sai Mục Đích	53
Luật Yêu Cầu Sai Lệch của Tiểu Bang & Liên Bang	54
9. Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết.....	56
Các số điện thoại quan trọng.....	56
Từ ngữ cần biết	56
10. Các biểu mẫu.....	59
Biểu Mẫu Khiếu Nại và Phản Đối của Hội Viên	59
Biểu Mẫu Đánh Giá Rủi Ro về Sức Khỏe Răng Miệng	62



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

1. Bắt Đầu Tham Gia Chương Trình với tư cách hội viên

Cách thức để được trợ giúp

Chúng tôi muốn quý vị được hài lòng với sự chăm sóc nha khoa chúng tôi cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị có điều gì thắc mắc hay có lo ngại gì về sự chăm sóc của quý vị, chúng tôi xin quý vị cho chúng tôi biết!

Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên

Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên của Health Net luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. Chúng tôi có thể:

- Trả lời các thắc mắc về chương trình bảo hiểm nha khoa và các dịch vụ được bao trả của quý vị
- Giúp quý vị chọn hoặc thay đổi nha sĩ chăm sóc chính (primary care dentist - PCD)
- Cho quý vị biết cách để được cung cấp dịch vụ nha khoa quý vị cần
- Giúp quý vị nhận dịch vụ thông dịch nếu quý vị không nói tiếng Anh
- Giúp quý vị nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

Nếu quý vị cần được trợ giúp, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Chúng tôi làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không phải trả phí. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi bất cứ lúc nào tại www.hndental.com.

Ai có thể trở thành hội viên?

Quý vị đủ tiêu chuẩn tham gia chương trình Health Net vì quý vị đủ tiêu chuẩn hưởng quyền lợi chương trình Medi-Cal và quý vị sống trong Quận Sacramento. Nếu quý vị có thắc mắc gì về việc ghi danh, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Hoặc truy cập www.dhcs.ca.gov.

Nếu sống ở Quận Sacramento, quý vị có thể liên lạc với Sở Hỗ Trợ Nhân Sinh (Department of Human Assistance) theo số 1-800-541-5555 hoặc truy cập <https://ha.saccounty.gov/Pages/default.aspx>.

Medi-Cal Chuyển Tiếp

Medi-Cal Chuyển Tiếp còn được gọi là “Medi-Cal dành cho người đi làm”. Quý vị có thể nhận được Medi-Cal Chuyển Tiếp nếu quý vị ngừng nhận Medi-Cal vì:

- Quý vị bắt đầu kiếm được nhiều tiền hơn.
- Gia đình quý vị bắt đầu nhận được nhiều tiền cấp dưỡng nuôi con hoặc tiền hỗ trợ vợ/chồng hơn.

Quý vị có thể đặt câu hỏi về việc đủ điều kiện nhận Medi-Cal Chuyển Tiếp tại văn phòng dịch vụ nhân sinh và y tế quận ở địa phương của mình tại <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> hoặc gọi tới Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077).

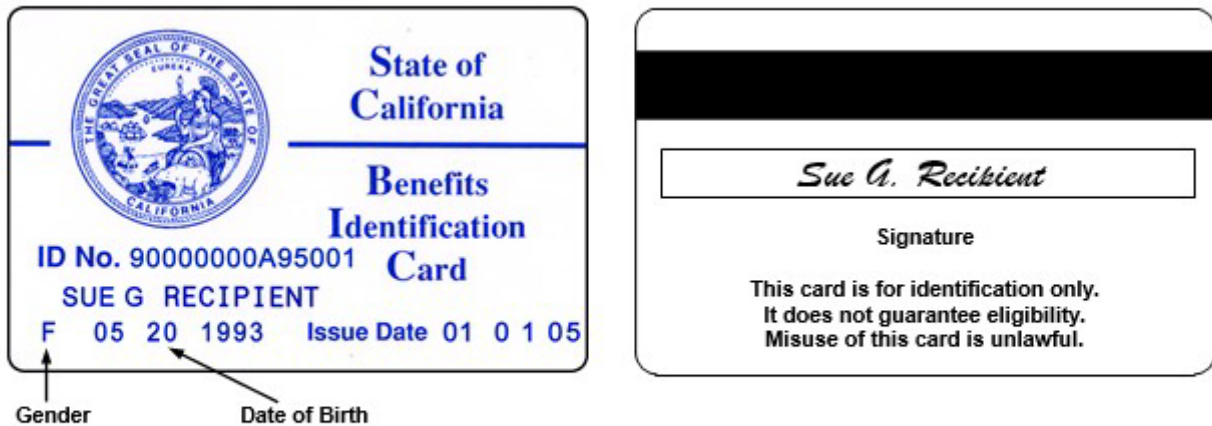


Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Thẻ nhận dạng (ID)

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ được cấp thẻ ID Health Net Dental Plan (thẻ ID của chương trình bảo hiểm nha khoa). Quý vị phải trình thẻ ID của chương trình bảo hiểm nha khoa và Thẻ Chứng Minh Quyền Lợi Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) mỗi lần đi khám răng. Quý vị nên luôn mang theo cả hai thẻ này trong người. Đây là mẫu thẻ Medi-Cal BIC và thẻ ID của chương trình bảo hiểm nha khoa để quý vị biết thẻ của mình sẽ trông như thế nào:

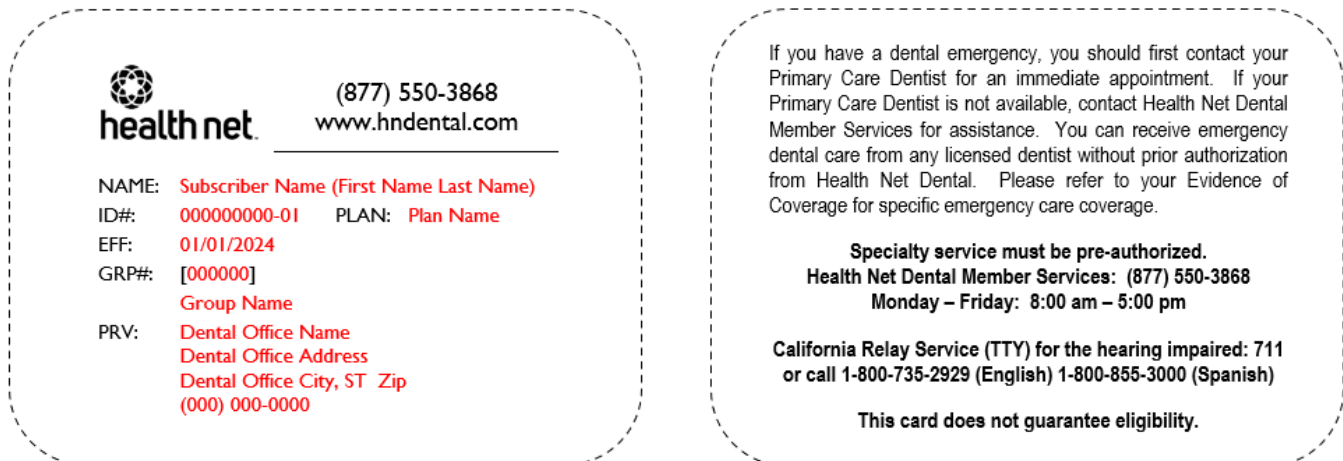
Mẫu Thẻ Medi-Cal BIC:



Sample BIC

(Actual card size = 3 ½ x 2 ¾ inches; white card with blue letters on front, black letters on back.)

Mẫu Thẻ ID Health Net:



Nếu quý vị không nhận được thẻ ID của chương trình bảo hiểm nha khoa từ Health Net trong vòng vài tuần sau khi ghi danh, hoặc nếu thẻ của quý vị bị hư hỏng, bị mất hoặc bị đánh cắp, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên ngay. Chúng tôi sẽ gửi thẻ hội viên mới cho quý vị. Hãy gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

2. Về chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị

Tổng quan về chương trình bảo hiểm nha khoa

Health Net là chương trình bảo hiểm nha khoa dành cho những người có bảo hiểm Medi-Cal tại Quận Sacramento. Chúng tôi làm việc với tiểu bang California để giúp quý vị được cung cấp các dịch vụ nha khoa mà quý vị cần.

Quý vị có thể nói chuyện với Đại Diện Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi để tìm hiểu thêm về chương trình bảo hiểm nha khoa này và cách quý vị sử dụng quyền lợi của chương trình này. Hãy gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Khi nào bảo hiểm của quý vị bắt đầu và chấm dứt

Sau khi ghi danh vào Health Net, quý vị sẽ nhận được thẻ ID Health Net Dental Plan trong vòng 7 ngày theo lịch kể từ ngày ghi danh. Vui lòng xuất trình Thẻ Medi-Cal BIC và thẻ ID Health Net Dental Plan của quý vị mỗi khi quý vị sử dụng bất kỳ dịch vụ nha khoa nào. Thẻ ID Health Net Dental Plan chứng minh là quý vị đã ghi danh với Health Net.

Bảo hiểm Medi-Cal của quý vị sẽ cần được gia hạn hàng năm. Văn phòng dịch vụ nhân sinh của quận tại địa phương sẽ gửi cho quý vị một biểu mẫu gia hạn Medi-Cal. Hãy hoàn thành biểu mẫu đó và gửi lại cho cơ quan dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương của quý vị. Quý vị có thể gửi lại thông tin của mình trực tuyến, trực tiếp, qua điện thoại hoặc các phương thức điện tử khác có tại quận của quý vị.

Quý vị phải đi khám ở nha sĩ có tên trên thẻ ID Health Net Dental Plan của quý vị. Nếu quý vị không chọn nha sĩ ngay lúc ghi danh, thì chương trình sẽ chỉ định một nha sĩ cho quý vị. Quý vị có thể gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711) để chọn một nha sĩ khác. Tên và số điện thoại của nha sĩ PCD của quý vị được ghi trong thẻ ID Health Net Dental Plan.

Quý vị có thể yêu cầu ngưng bảo hiểm với Health Net và chọn một chương trình bảo hiểm nha khoa khác bất cứ lúc nào. Để được trợ giúp chọn một chương trình mới, hãy gọi cho Health Care Options theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077). Hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Quý vị cũng có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm Medi-Cal. Quý vị phải thực hiện các thủ tục của DHCS nếu quý vị yêu cầu chấm dứt bảo hiểm.

Đôi khi Health Net không thể phục vụ quý vị nữa. Health Net phải chấm dứt bảo hiểm của quý vị nếu:

- Quý vị dọn nhà ra khỏi quận hoặc đang ở trong tù
- Quý vị không còn bảo hiểm Medi-Cal
- Quý vị yêu cầu được rút tên khỏi Health Net
- Quý vị đủ tiêu chuẩn cho các chương trình miễn trừ nhất định
- Quý vị cần cấy ghép nội tạng chính (ngoại trừ thận)
- Quý vị đã ghi danh tham gia vào một chương trình bảo hiểm nha khoa thương mại



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

- Quý vị để cho người khác sử dụng quyền lợi bảo hiểm nha khoa của quý vị

Những cân nhắc đặc biệt cho người Mỹ Bản Địa nhận dịch vụ chăm sóc có quản lý

Nếu là người Mỹ Bản Địa, quý vị có quyền không đăng ký tham gia chương trình chăm sóc nha khoa có quản lý của Medi-Cal. Nếu quý vị đã ghi danh vào Health Net, quý vị có thể yêu cầu rời khỏi chương trình bất cứ lúc nào. Nếu rời Health Net, quý vị sẽ được chăm sóc nha khoa từ Chương Trình Nha Khoa Trả Phí Theo Dịch Vụ Của Medi-Cal. Quý vị cũng có thể được chăm sóc nha khoa tại một cơ sở của Bộ Phận Sức Khỏe Răng Miệng (Division of Oral Health, DOH) thuộc chương trình Dịch Vụ Y Tế Cho Người Mỹ Bản Địa (Indian Health Service, IHS). Quý vị cũng có thể tiếp tục hoặc hủy ghi danh với Health Net trong khi nhận các dịch vụ nha khoa từ những địa điểm này. Để biết thông tin về việc ghi danh và hủy ghi danh, hãy gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị hoạt động như thế nào.

Health Net là chương trình bảo hiểm nha khoa có hợp đồng với DHCS. Health Net làm việc với các nha sĩ và các nhà cung cấp khác trong khu vực dịch vụ của quý vị (mạng lưới của chúng tôi) để cung cấp dịch vụ chăm sóc nha khoa cho hội viên là quý vị.

Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên của Health Net sẽ cho quý vị biết Health Net hoạt động như thế nào và làm sao để quý vị nhận được các dịch vụ nha khoa quý vị cần. Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên có thể giúp quý vị:

- Lấy danh sách các nha sĩ
- Tìm một PCD
- Sắp xếp lịch hẹn với PCD của quý vị
- Lấy thẻ ID Hội Viên Health Net mới
- Nhận thông tin về các dịch vụ được bao trả và không được bao trả
- Nhận dịch vụ đưa đón
- Hiểu cách thức báo cáo và giải quyết khiếu nại và phản đối
- Yêu cầu được cấp tài liệu dành cho hội viên
- Giải đáp những thắc mắc khác của quý vị, nếu có

Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Hoặc tìm thông tin về dịch vụ dành cho hội viên trên mạng tại www.hndental.com

Đổi chương trình bảo hiểm nha khoa

Quý vị có thể rời Health Net và tham gia một chương trình bảo hiểm nha khoa khác trong quận của mình bất cứ lúc nào. Hãy gọi cho Health Care Options (HCO) theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) để chọn một chương trình mới. Quý vị có thể gọi trong khoảng thời gian từ 8:00 giờ sáng đến 6:00 giờ chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu, hoặc truy cập www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov.

Việc xử lý yêu cầu của quý vị về việc rời khỏi Health Net sẽ mất tối đa 30 ngày. Để biết trạng thái yêu cầu của quý vị, hãy gọi cho HCO theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Nếu quý vị muốn rời khỏi Health Net sớm hơn, quý vị có thể yêu cầu HCO xử lý cấp tốc (nhanh) yêu cầu rút tên của quý vị. Nếu lý do quý vị yêu cầu rời khỏi chương trình đáp ứng các quy định về xử lý cấp tốc yêu cầu rút tên, thì quý vị sẽ nhận được thư cho biết là quý vị đã được cho rời khỏi chương trình. Các hội viên có thể yêu cầu rút



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

16 | Về Chương Trình Bảo Hiểm Nha Khoa của Quý Vị

tên cấp tốc bao gồm, nhưng không giới hạn ở, trẻ em đang nhận các dịch vụ trong chương trình Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Tạm Thời (Foster Care) hoặc Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi (Adoption Assistance), hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và hội viên đã ghi danh vào Medicare hoặc chương trình Medi-Cal khác hay chương trình thương mại là dịch vụ chăm sóc có quản lý.

Quý vị có thể đủ điều kiện được xử lý cấp tốc yêu cầu rút tên nếu quý vị đáp ứng yêu cầu sau:

- Hội viên hội đủ điều kiện chưa sử dụng quyền lợi trong chương trình bảo hiểm nha khoa của họ, mà theo đó Health Net phải thanh toán, trong tháng họ yêu cầu rút tên.
- Việc rút tên hội viên hội đủ điều kiện vì một trong những lý do sau, cần tài liệu hỗ trợ:
 - Hội viên là người Mỹ Bản Địa, thành viên của một hộ gia đình người Mỹ Bản Địa, hoặc chọn nhận các dịch vụ nha khoa thông qua Dịch Vụ Y Tế Bản Địa (Indian Health Service - IHS) và đã được IHS chấp nhận bằng văn bản để được chăm sóc trên cơ sở tính phí theo dịch vụ.
 - Hội viên đang nhận dịch vụ trong Chương Trình Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Tạm Thời hoặc Hỗ Trợ Nhận Con Nuôi, hoặc được sắp xếp nhận chăm sóc của Cơ Quan Dịch Vụ Bảo Vệ Trẻ Em. Yêu cầu hủy đăng ký phải được gửi bởi cha mẹ nuôi dưỡng tạm thời được ủy quyền, cha mẹ nhận nuôi được ủy quyền hoặc cơ quan được cấp phép cung cấp dịch vụ bảo vệ.
 - Hội viên có các tình trạng sức khỏe phức tạp, yêu cầu rút tên được gửi kèm theo tài liệu hỗ trợ cho biết thông tin về tình trạng sức khỏe, kế hoạch điều trị và thời gian điều trị bởi nha sĩ thu phí theo dịch vụ của Medi-Cal.
 - Hội viên ghi danh vào Chương Trình Miễn Trừ của Medi-Cal cần chăm sóc đặc biệt tại nhà.
 - Hội viên đang tham gia vào dự án thí điểm của tiểu bang.
 - HCO đã ghi danh sai cho hội viên vào Chương Trình không phù hợp hoặc cung cấp thông tin không chính xác.
 - Hội viên đã gửi yêu cầu không cần xử lý nhanh đáp ứng các quy định nhưng không được HCO xử lý kịp thời.
 - Hội viên đã chuyển đi hoặc được đưa ra ngoài khu vực dịch vụ của chương trình.
 - Mối quan hệ bác sĩ và bệnh nhân của hội viên bị rạn nứt và không thể giải quyết được.
 - Hội viên cần các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng và sẽ được chăm sóc dài hạn trong hơn 2 tháng liên tục.
 - Hội viên đã qua đời nhưng chưa được cập nhật trong Hệ Thống Ngày Hội Đủ Điều Kiện Của Medi-Cal.

Quý vị có thể đến văn phòng dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương để xin rút tên khỏi Health Net . Quý vị có thể tìm văn phòng địa phương tại www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/countyoffices.aspx. Hoặc gọi cho HCO theo số 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077).

Chăm sóc liên tục

Là hội viên của Health Net, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc nha khoa từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của Health Net. Nếu quý vị hiện đang thăm khám ở một nha sĩ không thuộc mạng lưới của Health Net, thì quý vị vẫn có thể tiếp tục thăm khám với nhà cung cấp đó trong tối đa 12 tháng nữa. Nếu (các) nha sĩ của quý vị không tham gia mạng lưới của chúng tôi khi kết thúc 12 tháng, thì quý vị cần phải chuyển sang các nha sĩ trong mạng lưới của Health Net.

Để đủ điều kiện nhận Chăm Sóc Liên Tục, quý vị phải có mối quan hệ từ trước với nha sĩ ngoài mạng lưới. Nha sĩ ngoài mạng lưới phải cung cấp hồ sơ chứng minh rằng quý vị đã có ít nhất một cuộc hẹn không khẩn cấp trong 12 tháng trước ngày ghi danh lần đầu với Health Net.

Tất cả các trường hợp của dịch vụ chăm sóc liên tục sẽ được nhóm Quản Lý Hồ Sơ xem xét.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Quý vị có thể yêu cầu Chăm Sóc Liên Tục nếu quý vị đang trong quá trình điều trị tích cực của các dịch vụ được bao trả hoặc có sự chấp thuận trước còn hiệu lực cho các dịch vụ được bao trả. Các hội viên có các điều kiện được ghi chép sau đây, được liệt kê theo luật của California, cũng đủ điều kiện nhận dịch vụ Chăm Sóc Liên Tục, theo yêu cầu:

- Chăm sóc trẻ sơ sinh từ mới sinh đến 36 tháng.
- Chăm sóc trong Thai Kỳ và Hậu Sản.
- Các tình trạng mạn tính hoặc cấp tính nghiêm trọng.
- Cuộc phẫu thuật được lên lịch trong vòng 180 ngày kể từ ngày chấm dứt hoặc ngày bảo hiểm có hiệu lực.
- Bệnh nan y

Khi nhận được yêu cầu Chăm Sóc Liên Tục của quý vị, Health Net sẽ thông báo cho quý vị ngày nhận được yêu cầu và khung thời gian để Chương trình quyết định qua điện thoại, tin nhắn văn bản, email hoặc thư bằng văn bản.

Health Net sẽ xem xét và hoàn thành yêu cầu Chăm Sóc Liên Tục của quý vị trong các khung thời gian sau:

- Yêu cầu khẩn cấp - ngay khi điều kiện của quý vị yêu cầu nhưng không quá 3 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu.
- Yêu cầu cần chú ý ngay lập tức - ngay khi tình trạng của quý vị yêu cầu nhưng không quá 15 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu.
- Yêu cầu không khẩn cấp - ngay khi điều kiện của quý vị yêu cầu nhưng không quá 30 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Health Net sẽ gửi một lá thư thông báo cho quý vị biết chúng tôi chấp thuận hay từ chối yêu cầu Chăm Sóc Liên Tục của quý vị:

- Yêu cầu bị từ chối – sẽ bao gồm lý do cho quyết định của chúng tôi và quyền nộp đơn khiếu nại hoặc phản đối của quý vị. Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại và phản đối, hãy xem Chương 8 của Sổ Tay Hội Viên này.
- Yêu cầu được chấp thuận – sẽ bao gồm lý do cho quyết định của chúng tôi, thời gian hiệu lực của dịch vụ Chăm Sóc Liên Tục, quy trình diễn ra sau khi thời gian Chăm Sóc Liên Tục kết thúc và quyền chọn một nha sĩ khác trong mạng lưới của quý vị.

Thời Gian Bắt Đầu Lại Dịch Vụ Chăm Sóc Liên Tục

Nếu quý vị thay đổi chương trình chăm sóc nha khoa có quản lý của mình sau khi đăng ký ban đầu hoặc nếu quý vị mất và sau đó khôi phục tình trạng đủ điều kiện tham gia Medi-Cal của mình trong thời gian 12 tháng của thời gian Chăm Sóc Liên Tục thì thời gian Chăm Sóc Liên Tục có thể bắt đầu lại 1 lần.

Nếu quý vị thay đổi chương trình chăm sóc nha khoa có quản lý của mình hoặc nếu quý vị bị mất sau đó khôi phục tình trạng đủ điều kiện lần thứ hai (hoặc nhiều lần hơn), thời gian Chăm Sóc Liên Tục sẽ không bắt đầu lại, và quý vị sẽ không có quyền nhận 12 tháng Chăm Sóc Liên Tục mới.

Nếu quý vị quay lại Medi-Cal FFS (nếu phù hợp), và sau đó đăng ký lại vào một chương trình chăm sóc có quản lý, thời gian Chăm Sóc Liên Tục sẽ không bắt đầu lại.

Sinh viên cao đẳng/đại học chuyển đến một quận mới hoặc ra khỏi



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

California

Các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp được cung cấp cho tất cả các hội viên Medi-Cal trên toàn tiểu bang bất kể quận cư trú. Miễn là quý vị đủ điều kiện, thì Medi-Cal sẽ chi trả cho các dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp ở một tiểu bang khác. Medi-Cal cũng sẽ chi trả cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu bắt buộc phải nhập viện ở Canada và Mexico nếu dịch vụ đó được chấp thuận và bác sĩ cũng như bệnh viện đáp ứng các quy định của Medi-Cal. Medi-Cal không bao trả cho các dịch vụ cấp cứu, khẩn cấp, hoặc bất kỳ dịch vụ nào khác bên ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada và Mexico.

Nếu quý vị chuyển đến một quận mới để học cao đẳng/đại học, quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ nha khoa, ngay cả khi Health Net không phục vụ quận mới của quý vị, nhưng quý vị phải thông báo cho Health Net. Hoặc quý vị có thể nhận được các dịch vụ thông qua Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal thông thường, còn được gọi là Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-for-Service, FFS). Điều này được gọi là Chăm Sóc Liên Tục. Health Net cung cấp dịch vụ Chăm Sóc Liên Tục cho sinh viên cao đẳng/đại học nếu:

- Đó là trường hợp cấp cứu

Để biết thêm về các dịch vụ Chăm Sóc Liên Tục, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nha sĩ rời khỏi Health Net

Nếu nha sĩ của quý vị không còn làm việc với Health Net, thì quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ từ nha sĩ này. Đây là một hình thức chăm sóc liên tục khác. Health Net tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc cho:

- Các dịch vụ chưa được nha sĩ đó hoàn tất trước khi rời Health Net
- Các dịch vụ không do một nha sĩ ngoài mạng lưới hoàn thành khi quý vị bắt đầu được Health Net bảo hiểm

Health Net tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc nếu thỏa mãn những điều khoản sau:

- Các dịch vụ được chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị bao trả
- Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ đáp ứng hướng dẫn lâm sàng của chúng tôi
- Quý vị đã không tiếp cận được nhà cung cấp chăm sóc nha khoa của Health Net

Health Net **không** tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc nếu thỏa mãn những điều khoản sau:

- Các dịch vụ không được chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị bao trả
- Các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế
- Các dịch vụ không đáp ứng hướng dẫn chăm sóc của chúng tôi
- Quý vị đã có quyền tiếp cận nhà cung cấp chăm sóc nha khoa của Health Net

Để biết thêm về các dịch vụ chăm sóc liên tục, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Chi phí

Các chi phí của hội viên

Health Net phục vụ những người đủ tiêu chuẩn cho Medi-Cal. Trong hầu hết các trường hợp, hội viên Health Net **không** phải trả tiền cho những dịch vụ được bao trả, phí bảo hiểm, các khoản đồng thanh toán hoặc khoản khấu trừ. Các dịch vụ được bao trả là các dịch vụ nha khoa mà Health Net chịu trách nhiệm thanh toán. Nếu quý



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

19 | Về Chương Trình Bảo Hiểm Nha Khoa của Quý Vị

Quý vị nhận được hóa đơn cho bất kỳ khoản phí hoặc khoản đồng thanh toán nào cho một dịch vụ được bao trả, đừng thanh toán hóa đơn đó. Hãy gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY 711). Để xem danh sách các dịch vụ được bao trả, hãy đọc Chương 4 Quyền Lợi và Dịch Vụ.

Ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp, quý vị phải được Health Net chấp thuận trước khi đến gặp nha sĩ bên ngoài mạng lưới của Health Net. Nếu quý vị không nhận được sự chấp thuận trước và đã đến khám với một nha sĩ bên ngoài mạng lưới, quý vị có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc nha khoa đó.

Nếu quý vị chọn nhận các dịch vụ chăm sóc nha khoa không phải là dịch vụ được bao trả trong chương trình này, thì quý vị có thể phải trả cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa tham gia theo bảng giá thông thường và tùy chỉnh cho những dịch vụ đó của họ. Trước khi cung cấp cho bệnh nhân các dịch vụ nha khoa không phải là phúc lợi được bao trả, nha sĩ nên cung cấp cho quý vị một kế hoạch điều trị bao gồm từng dịch vụ dự kiến và chi phí ước tính của từng dịch vụ.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các lựa chọn bảo hiểm nha khoa, quý vị có thể gọi đến bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY 711). Để hiểu rõ quyền lợi bảo hiểm của mình, quý vị nên xem kỹ tài liệu chứng từ bảo hiểm này.

Yêu cầu Health Net hoàn trả cho quý vị các khoản chi phí

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho dịch vụ được bao trả, hãy gọi ngay đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Nếu quý vị trả tiền cho một dịch vụ mà quý vị nghĩ rằng đáng lý Health Net phải bao trả, hãy gửi yêu cầu thanh toán hóa đơn cho chúng tôi. Hãy gọi 1-877-550-3868 (TTY 711) để lấy biểu mẫu yêu cầu thanh toán hóa đơn, hoặc để được giúp đỡ nộp yêu cầu thanh toán hóa đơn. Quý vị phải sử dụng biểu mẫu yêu cầu hoàn tiền để cho chúng tôi biết bằng văn bản lý do quý vị đã phải trả tiền.

Nếu quý vị đã thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận được, quý vị có thể đủ điều kiện để được hoàn tiền (trả lại tiền) nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Dịch vụ mà quý vị nhận được là một dịch vụ được bao trả mà Health Net chịu trách nhiệm thanh toán. Health Net sẽ không trả lại tiền cho quý vị đối với dịch vụ không được bao trả.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được bao trả sau khi quý vị đủ điều kiện tham gia Medi-Cal.
- Quý vị yêu cầu được hoàn trả trong vòng một (1) năm kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ được bao trả.
- Quý vị cung cấp bằng chứng rằng quý vị đã thanh toán cho dịch vụ được bao trả, chẳng hạn như hóa đơn chi tiết từ văn phòng nha khoa.
- Quý vị đã nhận được dịch vụ được bao trả từ một nha sĩ của Medi-Cal trong mạng lưới của Health Net. Quý vị không cần phải đáp ứng điều kiện này nếu quý vị nhận được các dịch vụ khẩn cấp hoặc dịch vụ khác mà Medi-Cal cho phép các nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới thực hiện mà không cần phê duyệt trước.
- Nếu dịch vụ được bao trả yêu cầu phê duyệt trước, quý vị cung cấp bằng chứng từ nha sĩ cho thấy nhu cầu y tế đối với dịch vụ được bao trả.

Nếu quý vị không đáp ứng một trong các điều kiện trên, Health Net sẽ không hoàn tiền cho quý vị. Health Net sẽ cho quý vị biết về quyết định hoàn tiền cho quý vị trong một lá thư gọi là Thông Báo Hành Động (Notice of Action - NOA). Nếu quý vị đáp ứng tất cả các điều kiện trên, nha sĩ đã đăng ký của Medi-Cal sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã thanh toán. Nếu nha sĩ của Medi-Cal từ chối trả lại tiền cho quý vị, Health Net sẽ trả lại cho quý vị toàn bộ số tiền quý vị đã trả. Health Net phải hoàn trả cho quý vị trong vòng 45 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu bảo hiểm của quý vị.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Đối với các hội viên có chia sẻ chi phí

Quý vị có thể phải trả một phần chi phí chăm sóc nha khoa mỗi tháng trước khi quyền lợi của quý vị có hiệu lực. Khoản tiền này gọi là phần chia sẻ chi phí của quý vị. Khoản tiền chia sẻ chi phí dựa trên thu nhập và nguồn lực tài chính của quý vị. Quý vị có thể hỏi văn phòng dịch vụ nhân sinh quận tại địa phương những vấn đề về khoản chia sẻ chi phí. Tìm phòng khám tại địa phương của quý vị <https://www.dhcs.ca.gov/services/medical/pages/countyoffices.aspx>.

Nha sĩ được trả tiền như thế nào

Health Net trả tiền cho các nha sĩ bằng những cách sau:

- Trả tiền theo số người được phục vụ
 - Health Net trả cho một số nha sĩ một khoản tiền cố định mỗi tháng cho mỗi hội viên của Health Net. Cách này được gọi là trả tiền theo số người được phục vụ. Health Net và nha sĩ sẽ bàn bạc với nhau để quyết định khoản tiền trả.
- Trả tiền theo phí dịch vụ
 - Một số nha sĩ chăm sóc nha khoa cho hội viên của Health Net và sau đó gửi cho Health Net một hóa đơn cho các dịch vụ mà họ đã cung cấp. Cách này được gọi là trả tiền theo phí dịch vụ. Health Net và nha sĩ sẽ bàn bạc với nhau để quyết định khoản chi phí cho mỗi dịch vụ.

Để biết thêm về cách thức Health Net trả tiền cho các nha sĩ, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Chương Trình Khuyến Khích Nhà Cung Cấp

Một bản sao chương trình khích lệ nhà cung cấp của Health Net được cung cấp theo yêu cầu. Nếu quý vị muốn yêu cầu một bản sao, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY 711).



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

3. Cách thức để được chăm sóc nha khoa

Nhận các dịch vụ chăm sóc nha khoa

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ QUÝ VỊ BIẾT CÁCH THỨC VÀ ĐỊA ĐIỂM NHẬN DỊCH VỤ CHĂM SÓC NHA KHOA.

Quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa vào ngày bảo hiểm của quý vị có hiệu lực. Xin quý vị luôn mang theo trong người thẻ ID Health Net và thẻ Medi-Cal BIC. Không bao giờ để người khác dùng thẻ ID và thẻ Medi-Cal BIC của quý vị. Nha sĩ còn được gọi là nhà cung cấp dịch vụ nha khoa.

Hội viên phải chọn một nha sĩ chăm sóc chính (PCD) trong mạng lưới của chúng tôi. Mạng lưới của Health Net là một nhóm các nha sĩ làm việc cho chúng tôi. Quý vị phải chọn PCD trong vòng 30 ngày sau khi gia nhập Health Net. Nếu quý vị không chọn nha sĩ PCD, chúng tôi sẽ chọn cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCD hoặc các PCD khác nhau cho tất cả các thành viên gia đình trong Health Net.

Nếu quý vị có nha sĩ mà quý vị muốn tiếp tục dùng, hoặc quý vị muốn tìm một PCD mới, quý vị có thể tìm trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa. Danh mục này có tất cả các PCD trong mạng lưới chương trình của chúng tôi. Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa có những thông tin khác để giúp quý vị chọn lựa. Nếu quý vị cần Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Quý vị cũng có thể xem Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa trên trang web của chúng tôi tại www.hndental.com.

Nếu quý vị không thể nhận sự chăm sóc mà quý vị cần từ một nhà cung cấp dịch vụ nha khoa tham gia trong mạng lưới của chúng tôi, PCD của quý vị phải yêu cầu Health Net cho phép gửi quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ nha khoa ngoài mạng lưới. Vui lòng đọc phần còn lại của chương này để biết thêm về PCD, Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa, và mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ nha khoa của chúng tôi.

Khi quý vị gọi điện thoại cho PCD để lấy hẹn, xin vui lòng nói với người trả lời điện thoại rằng quý vị là hội viên của Health Net. Báo cho họ biết số thẻ ID bảo hiểm nha khoa của quý vị. Nhớ gọi báo cho văn phòng PCD nếu quý vị bị trễ hoặc không thể đến khám trong buổi hẹn.

Để tận dụng lần đi khám với nha sĩ:

- Mang theo thẻ Medi-Cal BIC của quý vị
- Mang theo thẻ ID Health Net Dental Plan của quý vị
- Mang theo thẻ ID hoặc bằng lái xe California còn hiệu lực của quý vị
- Nhớ Số An Sinh Xã Hội của quý vị
- Mang theo danh sách các loại thuốc quý vị sử dụng
- Sẵn sàng nói chuyện với PCD của quý vị về bất cứ vấn đề nha khoa nào quý vị để ý thấy cho bản thân hay con em mình



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Đến cuộc hẹn của quý vị

Nếu quý vị không có cách nào để di chuyển đến và ra về từ các cuộc hẹn của mình để tiếp cận các dịch vụ được bao trả, chúng tôi có thể sắp xếp phương tiện di chuyển cho quý vị. Dịch vụ này được gọi là chuyên chở y tế không cấp cứu (non-emergency medical transportation - NEMT) và không dành cho trường hợp cấp cứu. Loại hình đưa đón này có sẵn cho các dịch vụ và cuộc hẹn không liên quan đến các dịch vụ cấp cứu và có thể cung cấp miễn phí cho quý vị. Chuyển đến Chương 4 Quyền Lợi và Dịch Vụ và xem lại phần Chuyên Chở Y tế Không Cấp cứu (NEMT).

Chăm sóc nha khoa định kỳ

Sức khỏe răng miệng là phần quan trọng trong sức khỏe tổng quát và sự khỏe mạnh của con người. Chương trình Medi-Cal Dental khuyên quý vị nên cho con em bắt đầu đi khám nha sĩ ngay khi có chiếc răng đầu tiên hoặc trước lần sinh nhật đầu tiên. Chăm sóc định kỳ là dịch vụ chăm sóc nha khoa thông thường. Health Net bao trả cho dịch vụ chăm sóc định kỳ của quý vị do PCD thực hiện. Một số dịch vụ có thể được giới thiệu đến các nha sĩ chuyên khoa và một số dịch vụ có thể phải được cho phép trước (chấp thuận trước).

Cuộc Hẹn Khám Sức Khỏe Răng Miệng Ban Đầu

Là hội viên mới của Health Net, điều quan trọng là quý vị cần phải có một cuộc hẹn khám sức khỏe răng miệng lần đầu với PCD của mình trong vòng 120 ngày đầu tiên kể từ ngày ghi danh. PCD của quý vị sẽ xem xét tình trạng răng miệng của quý vị và xác định nhu cầu nha khoa của quý vị. PCD của quý vị sẽ đánh giá những nhu cầu về chăm sóc răng miệng của quý vị và xây dựng kế hoạch để giữ cho răng, nướu và miệng của quý vị luôn trong tình trạng tốt. Kiến thức và những gợi ý về sức khỏe răng miệng cũng được cung cấp miễn phí trên trang web của Health Net, www.hndental.com.

Thông tin về PCD của quý vị có sẵn trên thẻ ID Health Net Dental Plan để quý vị đặt lịch cuộc hẹn khám sức khỏe răng miệng đầu tiên. PCD của quý vị có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về tiền sử sức khỏe hoặc có thể yêu cầu quý vị hoàn thành một bảng câu hỏi. PCD của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về chương trình tư vấn giáo dục sức khỏe và các lớp học có thể giúp ích cho quý vị.

Các cuộc hẹn khám sức khỏe răng miệng ban đầu cho hội viên mới phải được cung cấp trong vòng 28 ngày kể từ ngày yêu cầu đặt lịch hẹn. Nếu quý vị cần được trợ giúp để đặt lịch hẹn khám sức khỏe răng miệng ban đầu với PCD của mình, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Mang theo thẻ Medi-Cal BIC và thẻ ID Health Net của quý vị khi đến buổi hẹn. Quý vị cũng nên mang theo danh sách các loại thuốc và những thắc mắc của quý vị đến buổi hẹn khám sức khỏe ban đầu. Sẵn sàng nói chuyện với PCD của quý vị về các nhu cầu và quan ngại liên quan đến chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nhớ gọi báo cho văn phòng PCD nếu quý vị bị trễ hoặc không thể đến khám trong buổi hẹn.

Điều Phối Chăm Sóc/Quản Lý Hồ Sơ

Mục tiêu của Health Net là mang đến cho quý vị dịch vụ chăm sóc phù hợp, vào thời điểm phù hợp, từ nhà cung cấp phù hợp. Quý vị có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ Điều Phối Chăm Sóc/Quản Lý Hồ Sơ nếu quý vị có tình trạng nha khoa cần được hỗ trợ thêm, hoặc nếu quý vị có một tình trạng y tế dài hạn, bệnh tật, đang mang thai hoặc vô gia cư.

Người Quản Lý Hồ Sơ có thể giúp quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần. Người Quản Lý Hồ Sơ Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế của quý vị có thể làm việc với chúng tôi để điều phối việc chăm sóc nha khoa của quý vị cùng với các dịch vụ y tế khác, các tổ chức dựa vào cộng đồng và/hoặc tiểu bang California.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

23 | Cách thức để được chăm sóc nha khoa

Nếu quý vị có một tình trạng nha khoa cần được hỗ trợ và phối hợp thêm, quý vị có thể có một Người Quản Lý Hồ Sơ với chúng tôi. Nếu quý vị có một tình trạng y tế, bệnh tật, đang mang thai hoặc vô gia cư và cần được hỗ trợ và phối hợp thêm, quý vị có thể có một Người Quản Lý Hồ Sơ có thể giúp quý vị nhận được các dịch vụ nha khoa cần thiết.

Người Quản Lý Hồ Sơ chương trình bảo hiểm y tế của quý vị có thể làm việc với chúng tôi để điều phối việc chăm sóc nha khoa của quý vị cùng với các dịch vụ y tế khác, các tổ chức dựa vào cộng đồng và/hoặc tiểu bang California. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên và thông báo rằng quý vị muốn nói chuyện với Người Quản Lý Hồ Sơ. Người Quản Lý Hồ Sơ chương trình nha khoa của quý vị là người quý vị cần gặp. Họ sẽ giúp quý vị tìm ra cách nhận được các dịch vụ nha khoa mà quý vị cần.

Health Net có thể phục vụ quý vị và nhu cầu sức khỏe răng miệng của quý vị tốt hơn bằng cách nào?

Health Net muốn biết cách đáp ứng tốt nhất các nhu cầu về sức khỏe răng miệng của quý vị. Biểu mẫu Đánh Giá Rủi Ro Sức Khỏe Răng Miệng (Oral Health Risk Assessment - OHRA) cho phép Health Net thu thập thông tin sức khỏe, thiết lập các nhu cầu chăm sóc của quý vị, và đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc răng miệng phù hợp và sự điều phối các dịch vụ mà không phải trả phí.

Để hỗ trợ quý vị tốt hơn về các nhu cầu nha khoa và chăm sóc sức khỏe của mình, hãy hoàn thành biểu mẫu OHRA trong vòng 90 ngày đầu tiên kể từ ngày ghi danh. Để lấy một bản sao của biểu mẫu OHRA, hãy đến phần Biểu Mẫu ở Chương 10 của sổ tay này. Sau khi quý vị đã hoàn thành biểu mẫu OHRA, hãy sử dụng phong bì trả trước có ghi sẵn địa chỉ được cung cấp để gửi lại biểu mẫu đó cho chúng tôi.

Quý vị cũng có thể hoàn thành biểu mẫu OHRA trực tuyến bằng cách truy cập www.healthnet.com bằng cách gọi đến Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Tất cả các hội viên mới đều cần hoàn thành biểu mẫu OHRA để chúng tôi có thể xác định loại hỗ trợ và chăm sóc mà quý vị có thể cần. Chúng tôi mong nhận được tin từ quý vị.

Thay Đổi Người Quản Lý Hồ Sơ

Quý vị sẽ được chỉ định một Người Quản Lý Hồ Sơ. Để thay đổi Người Quản Lý Hồ Sơ của quý vị bất cứ lúc nào, xin quý vị gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Chăm Sóc Lâu Dài

Hội viên Health Net cư trú tại một cơ sở chăm sóc lâu dài (long-term care - LTC), bao gồm nhưng không giới hạn ở các cơ sở điều dưỡng và nhà dành cho người có khuyết tật phát triển có thể đáp ứng những nhu cầu về nha khoa của họ ngay tại các cơ sở này. Nếu có thắc mắc và/hoặc cần được hỗ trợ để đặt lịch hẹn, hoặc điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị, vui lòng liên lạc với Người Quản Lý Hồ Sơ Health Net của quý vị theo số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Để tìm hiểu thêm về LTC, quý vị có thể truy cập trực tuyến vào Cơ Quan Dịch Vụ Xã Hội (Social Services Agency) tại: www.ssa.ocgov.com/health-care-services/medi-cal-program-services/long-term-care hoặc quý vị có thể gọi số 714-645-3093 để yêu cầu một bộ hồ sơ.

Tất cả dịch vụ chăm sóc nha khoa phải đáp ứng các yêu cầu của chương trình Medi-Cal Dental thì mới được bao trả.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Dịch vụ nha khoa có thể được bao trả cho trẻ em là:

- Khám và chụp quang tuyến
- Làm sạch răng
- Trị liệu bằng chất fluoride
- Thoa chất trám phủ bề mặt răng
- Trám răng
- Bọc răng
- Nhổ răng
- Điều trị tủy răng
- Niềng răng

Dịch vụ nha khoa có thể được bao trả cho người lớn là:

- Khám và chụp quang tuyến
- Làm sạch răng
- Cạo vôi răng chuyên sâu (cạo vôi và nạo túi nha chu)
- Trị liệu bằng chất fluoride
- Trám răng
- Bọc răng
- Điều trị tủy răng
- Nhổ răng
- Hàm giả toàn phần và bán phần
- Các dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế khác

Để biết danh sách đầy đủ các dịch vụ nha khoa cho trẻ em và người lớn, vui lòng chuyển đến Chương 4 Quyền Lợi và Dịch Vụ của cuốn sổ tay này.

Chăm sóc nha khoa khẩn cấp

Health Net bao trả cho dịch vụ chăm sóc nha khoa khẩn cấp. Quý vị có thể cần chăm sóc nha khoa khẩn cấp nếu quý vị thuộc một trong những ví dụ sau:

- Răng bị sút mẻ
- Mất phần trám răng, bọc răng, hoặc cầu răng
- Đau răng âm ỉ

Nếu quý vị cần đến khám với nha sĩ ngay nhưng không phải là trường hợp cấp cứu, chúng tôi có thể lấy hẹn cho quý vị đến để được chăm sóc nha khoa khẩn cấp trong vòng 72 giờ.

Trong giờ làm việc thông thường, hãy gọi cho nha sĩ của quý vị để được giúp đỡ. Sau giờ làm việc, xin vui lòng thử gọi cho nha sĩ của quý vị trước. Nếu quý vị không gọi được cho nha sĩ của quý vị, xin vui lòng gọi Health Net vào bất kỳ giờ nào theo số 1-877-550-3868 (TTY 711) để được giúp đỡ.

Chăm sóc nha khoa cấp cứu

Health Net bao trả cho dịch vụ chăm sóc nha khoa cấp cứu. Một trường hợp nha khoa cấp cứu có thể là đau, chảy máu, hoặc sưng có thể gây tổn hại cho quý vị hoặc cho răng của quý vị nếu không được chữa trị ngay. Dịch vụ chăm sóc nha khoa cấp cứu được cung cấp 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần. Quý vị không cần được chấp thuận từ Health Net để được chăm sóc nha khoa cấp cứu.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

25 | Cách thức để được chăm sóc nha khoa

Trong giờ làm việc thông thường, hãy gọi cho nha sĩ của quý vị để được giúp đỡ. Sau giờ làm việc, xin vui lòng thử gọi cho nha sĩ của quý vị trước. Nếu quý vị không gọi được cho nha sĩ của quý vị, xin vui lòng gọi Health Net vào bất kỳ giờ nào theo số 1-877-550-3868 (TTY 711) để được giúp đỡ.

Quý vị cũng có thể gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất. Nếu quý vị đang đi xa nhà, quý vị có thể tìm một nha sĩ gần với nơi quý vị được chăm sóc cấp cứu. Nha sĩ không có hợp đồng với Health Net có thể yêu cầu quý vị trả tiền cho việc chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị trả tiền cho việc chăm sóc cấp cứu, chúng tôi sẽ trả lại cho quý vị khoản tiền đó.

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

Nếu quý vị cần được trợ giúp, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Chúng tôi làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không phải trả phí.

Nơi nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa

Nha sĩ

Quý vị sẽ chọn một PCD từ Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Nha Khoa thuộc Health Net. PCD của quý vị phải là nha sĩ có tham gia trong chương trình. Điều này có nghĩa là nha sĩ này phải ở trong mạng lưới của chúng tôi.

Để nhận bản sao Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa của chúng tôi, quý vị có thể xem trang web <https://www.healthnet.com> hoặc gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Quý vị sẽ được PCD cung cấp hầu hết các dịch vụ chăm sóc. PCD của quý vị sẽ thực hiện hầu hết việc chăm sóc nha khoa định kỳ cho quý vị. PCD của quý vị sẽ giới thiệu (gửi) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần. Quý vị nên gọi điện nếu quý vị muốn biết chắc là PCD quý vị chọn vẫn còn nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị đang khám với nha sĩ cho một số vấn đề trước khi quý vị trở thành hội viên của Health Net, quý vị có thể tiếp tục đi khám với nha sĩ đó. Điều này được gọi là chăm sóc liên tục. Quý vị có thể đọc thêm phần Chăm Sóc Liên Tục ở chương 3 của cuốn sổ tay này. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa của Health Net có các nhà cung cấp dịch vụ tham gia vào mạng lưới của Health Net. Mạng lưới là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ làm việc với Health Net.

Trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa của Health Net có danh sách các nha sĩ, nha sĩ chuyên khoa, các phòng khám cộng đồng, và Phòng Khám Y Tế Nông Thôn (Rural Health Clinic - RHC).

Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa có ghi tên, địa chỉ, số điện thoại, địa chỉ trang web, giờ làm việc, và ngôn ngữ sử dụng của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc nha khoa. Danh mục cho biết liệu nhà cung cấp có nhận bệnh nhân mới, cung cấp các dịch vụ nha khoa từ xa, phục vụ các bệnh nhân có nhu cầu đặc biệt hay không, và những khả năng ngôn ngữ và văn hóa của nhà cung cấp (tức là ngôn ngữ được sử dụng bởi nhà cung cấp hoặc các thông dịch viên ngôn ngữ, bao gồm Ngôn Ngữ Ký Hiệu Hoa Kỳ).

Danh mục này cũng cung cấp cho quý vị danh sách các chứng chỉ đào tạo đặc biệt của nhà cung cấp và mức độ hỗ trợ người khuyết tật của tòa nhà, chẳng hạn như bãi đậu xe, đường dốc, cầu thang có tay vịn và phòng vệ



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

sinh phù hợp cho người khuyết tật. Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa qua mạng tại www.hndental.com. Nếu quý vị cần bản in Danh Mục Nhà Cung Cấp, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa

Mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa của Health Net là nhóm các nha sĩ và nha sĩ chuyên khoa làm việc với Health Net. Quý vị sẽ được cấp các dịch vụ được bao trả qua mạng lưới của chúng tôi.

Trong mạng lưới

Quý vị sẽ dùng các nha sĩ thuộc mạng lưới của Health Net để nhận sự chăm sóc nha khoa mà quý vị cần. Quý vị sẽ được PCD của quý vị cung cấp các dịch vụ phòng ngừa và định kỳ. Quý vị cũng sẽ dùng các nha sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong mạng lưới của chúng tôi.

Để yêu cầu Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa bao gồm các nhà cung cấp trong mạng lưới, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Hoặc quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa của chúng tôi qua mạng tại www.hndental.com

Nếu quý vị cần được chăm sóc nha khoa khẩn cấp hoặc cấp cứu, xin gọi PCD của quý vị. Nếu cần được trợ giúp để sắp xếp lịch hẹn, hoặc khi quý vị đang ở ngoài khu vực cư ngụ, xin gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

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

Ngoài mạng lưới

Các nha sĩ ngoài mạng lưới là những người không có thỏa thuận làm việc với Health Net. Ngoại trừ việc chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu, có thể quý vị phải trả cho việc chăm sóc của các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc nha khoa được bao trả, quý vị có thể nhận được những dịch vụ này ngoài mạng lưới miễn phí nếu những dịch vụ này là cần thiết về mặt y tế và không có sẵn trong mạng lưới.

Nếu quý vị cần trợ giúp với những dịch vụ ngoài mạng lưới, xin vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nếu quý vị ở ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi và cần được chăm sóc mà **không** phải là trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi ngay cho PCD của quý vị. Hoặc gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nếu quý vị có thắc mắc về việc chăm sóc ở ngoài mạng lưới hoặc ngoài khu vực phục vụ, xin gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Nha sĩ chăm sóc chính (PCD)

Hội viên mới phải chọn PCD trong vòng 30 ngày sau khi ghi danh vào Health Net. Quý vị có thể chọn một nha sĩ tổng quát làm PCD cho mình.

Quý vị cũng có thể chọn một Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center - FQHC), phòng khám cộng đồng, Phòng Khám cho Người Mỹ Bản Địa (American Indian Health Clinic), hoặc các cơ sở chăm sóc cơ bản có dịch vụ chăm sóc nha khoa làm PCD cho mình nếu họ thuộc mạng lưới của Health Net và nếu quý vị hội đủ điều kiện nhận dịch vụ của họ. Các trung tâm này nằm trong các khu vực không có nhiều dịch vụ chăm sóc nha khoa.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

27 | Cách thức để được chăm sóc nha khoa

Quý vị có thể chọn cùng PCD hoặc PCD khác cho tất cả mọi người là hội viên của Health Net trong gia đình của quý vị. Nếu quý vị không chọn một PCD trong vòng 30 ngày, chương trình sẽ chọn nha sĩ cho quý vị.

Nha sĩ PCD của quý vị sẽ:

- Tìm hiểu nhu cầu nha khoa của quý vị
- Giữ hồ sơ nha khoa của quý vị
- Cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc nha khoa phòng ngừa và định kỳ mà quý vị cần
- Giới thiệu (gửi) quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu cần

Quý vị có thể xem trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa để tìm PCD trong mạng lưới của Health Net. Trong Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa có danh sách các Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (FQHC) làm việc với Health Net.

Quý vị có thể tìm Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa của chúng tôi qua mạng tại www.hndental.com hoặc gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Quý vị cũng có thể gọi để biết xem nha sĩ PCD quý vị muốn có đang nhận bệnh nhân mới hay không.

Chọn Nha Sĩ

Quý vị là người biết rõ hơn ai hết nhu cầu chăm sóc nha khoa của mình, vì vậy tốt nhất là quý vị nên tự chọn PCD cho mình.

Tốt nhất là quý vị nên giữ và sử dụng cùng một PCD để họ có thể biết được nhu cầu chăm sóc nha khoa của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị muốn đổi PCD mới, quý vị có thể đổi mỗi tháng 1 lần. Quý vị phải chọn một PCD trong mạng lưới các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa của Health Net và đang nhận bệnh nhân mới.

Nha sĩ quý vị chọn sẽ trở thành PCD của quý vị vào ngày đầu tiên của tháng kế tiếp sau khi quý vị đổi. Để đổi PCD, xin quý vị truy cập www.hndental.com hoặc gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị đổi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa nếu PCD không nhận bệnh nhân mới, đã rời khỏi mạng lưới của chúng tôi, hoặc không chăm sóc cho bệnh nhân ở độ tuổi của quý vị. Health Net hoặc PCD của quý vị cũng có thể yêu cầu quý vị đổi sang PCD mới nếu quý vị không có mối quan hệ tốt đẹp hoặc không đồng ý với PCD của quý vị, hoặc vì quý vị bỏ lỡ cuộc hẹn hoặc trễ hẹn. Nếu chúng tôi cần đổi PCD của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do bằng văn bản.

Nếu quý vị đổi PCD, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID hội viên Chương Trình Bảo Hiểm Nha Khoa mới qua đường bưu điện. Trên thẻ sẽ có tên của PCD mới của quý vị. Hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên nếu quý vị có điều gì thắc mắc về việc được cấp thẻ ID mới hoặc truy cập www.hndental.com.

Cuộc hẹn và đến khám

Khi quý vị cần được chăm sóc nha khoa:

- Gọi cho nha sĩ PCD
- Chuẩn bị sẵn số ID Health Net Dental Plan khi gọi
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ Medi-Cal BIC và thẻ ID Bảo Hiểm Nha Khoa của quý vị khi đến buổi hẹn
- Mang theo thẻ căn cước hoặc bằng lái xe
- Đến đúng giờ hẹn
- Gọi ngay nếu quý vị không thể giữ hẹn hoặc sẽ đến trễ



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

- Chuẩn bị sẵn các câu hỏi trong trường hợp quý vị cần hỏi nha sĩ

Thanh toán

Quý vị **không** phải trả khoản khấu trừ hoặc đồng thanh toán nào cho các dịch vụ được bao trả. Quý vị sẽ không nhận được hóa đơn từ nha sĩ. Quý vị có thể nhận được một Giải Thích về Quyền Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc giấy xác nhận của nha sĩ. EOB và giấy xác nhận không phải là hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn, xin gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Cho chúng tôi biết số tiền bị tính, ngày thực hiện dịch vụ, và lý do của hóa đơn.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc được yêu cầu thanh toán khoản đồng thanh toán, quý vị cũng có thể nộp đơn yêu cầu thanh toán. Quý vị phải cho chúng tôi biết bằng văn bản lý do tại sao quý vị phải trả tiền cho món đồ hoặc dịch vụ. Chúng tôi sẽ xem thư yêu cầu thanh toán của quý vị và quyết định xem quý vị có thể được hoàn tiền hay không. Nếu có điều gì thắc mắc hoặc cần lấy biểu mẫu yêu cầu thanh toán, vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Giới thiệu

PCD của quý vị sẽ gửi giấy giới thiệu đến Health Net nếu quý vị cần gặp nha sĩ chuyên khoa. Nha sĩ chuyên khoa là nha sĩ có trình độ học vấn cao trong một lĩnh vực nha khoa, chẳng hạn như phẫu thuật răng miệng để nhổ răng.

Quý vị không cần giấy giới thiệu cho:

- Các cuộc thăm khám với PCD
- Chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp

PCD của quý vị phải gửi một biểu mẫu đến Health Net để yêu cầu được gặp nha sĩ chuyên khoa. Sau khi Health Net nhận được biểu mẫu và thông tin cần thiết, chúng tôi sẽ xử lý yêu cầu và thông báo cho quý vị biết bằng văn bản về quyết định của chúng tôi trong vòng 5 ngày làm việc đối với các yêu cầu thông thường và 72 giờ đối với chăm sóc khẩn cấp. Health Net sẽ làm việc với quý vị để chọn một nha sĩ chuyên khoa và có thể giúp sắp xếp thời gian để gặp nha sĩ chuyên khoa nếu quý vị được chấp thuận.

Nếu không được chấp thuận, quý vị có quyền nộp đơn phản đối. Xem Chương 8 Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề để biết thêm thông tin về quy trình phản đối.

Nếu quý vị muốn có một bản sao của quy định giới thiệu của chúng tôi, vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Được cho phép trước

Đối với một số dịch vụ chăm sóc, PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ cần hỏi chúng tôi trước khi quý vị được chăm sóc. Điều này được gọi là cho phép trước hoặc chấp thuận trước. Điều này có nghĩa là Health Net đồng ý rằng sự chăm sóc cần thiết về mặt y tế.

Chăm sóc nha khoa cần thiết về mặt y tế nếu đó là việc chăm sóc để ngăn ngừa và trị dứt một chứng bệnh trên miệng và mặt, nhiễm trùng, đau, để trả lại cho răng hình thức hoặc chức năng của răng, cũng như để sửa hình dạng hoặc chức năng của mặt. Các dịch vụ nha khoa phải đáp ứng các quy tắc của Chương Trình Medi-Cal cho sự cần thiết về mặt y khoa.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

29 | Cách thức để được chăm sóc nha khoa

Các dịch vụ nha khoa này cần được cho phép trước, ngay cả khi những dịch vụ này được thực hiện bởi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa trong mạng lưới của Health Net :

- Lấy tủy răng
- Bọc răng
- Hàm giả toàn bộ/một phần
- Cạo vôi răng chuyên sâu (cạo vôi và nạo túi nha chu)
- Gây mê tổng quát và gây mê truyền tĩnh mạch (IV)
- Những dịch vụ nha khoa khác mà nha sĩ của quý vị đề nghị cũng có thể cần được chấp thuận

Đối với một số dịch vụ, như chăm sóc do nha sĩ chuyên khoa thực hiện, quý vị cần phải được chấp thuận trước nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc bên ngoài mạng lưới. Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 5 ngày làm việc, đối với dịch vụ thông thường, hoặc 72 giờ đối với các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp.

Chúng tôi sẽ xét yêu cầu của quý vị để quyết định xem sự chăm sóc này có cần thiết về mặt y tế và có được bao trả hay không. Health Net sẽ liên lạc với quý vị nếu chúng tôi cần thêm thông tin hoặc thêm thời giờ để duyệt xét yêu cầu của quý vị.

Chúng tôi **không** trả tiền cho những nhân viên duyệt xét của chúng tôi để từ chối bao trả bảo hiểm hoặc dịch vụ nha khoa. Nếu chúng tôi không phê duyệt dịch vụ chăm sóc đó, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do tại sao và cung cấp cho quý vị thông tin về các quyền phản đối của quý vị. Để biết thêm thông tin về quyền phản đối của quý vị, hãy xem Chương 8 Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề.

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà PCD của quý vị nói rằng quý vị cần, hoặc về chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Thí dụ, quý vị có thể muốn có một ý kiến thứ hai nếu quý vị không biết chắc là quý vị cần được điều trị hay giải phẫu theo chỉ định không.

Để có ý kiến thứ hai, hãy gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Chúng tôi sẽ trả tiền cho quý vị được có ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc PCD của quý vị yêu cầu, và quý vị lấy ý kiến thứ hai từ một nha sĩ trong mạng lưới. Quý vị không cần xin phép chúng tôi để lấy ý kiến thứ hai nếu nha sĩ mà quý vị chọn để lấy ý kiến thứ hai được chấp thuận. Chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 5 ngày làm việc, đối với các yêu cầu thông thường, hoặc 72 giờ đối với các yêu cầu khẩn cấp.

Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, chúng tôi phải gửi cho quý vị Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination - NABD). Để tìm hiểu thêm về NABD, hãy xem chương 6 Quyền và Trách Nhiệm trong cuốn Sổ Tay này.

Nhận Chăm Sóc Kịp Thời

Health Net phải sắp xếp cuộc hẹn cho quý vị trong quãng thời gian như sau:

- Các Cuộc Hẹn Khám Sức Khỏe Răng Miệng Ban Đầu (khám, chụp X-quang) - trong vòng 4 tuần
- Các cuộc hẹn khám định kỳ (bao gồm chăm sóc phòng ngừa) – trong vòng 4 tuần
- Các cuộc hẹn khám với nha sĩ chuyên khoa – trong vòng 30 ngày làm việc (từ 21 tuổi trở lên); trong vòng 30 ngày theo lịch (dưới 21 tuổi)
- Các cuộc hẹn khám chăm sóc khẩn cấp (sắp bị đau/sưng/chảy máu) – trong vòng 72 giờ
- Chăm sóc cấp cứu (đang bị đau/sưng/chảy máu cấp tính) – trong vòng 24 giờ



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

- Làm Việc Trong Trường Hợp Khẩn Cấp Ngoài Giờ (dịch vụ trả lời hoặc chuyển đến nhà cung cấp) – 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

Các Dịch Vụ Giáo Dục Sức Khỏe Răng Miệng

Các dịch vụ giáo dục sức khỏe răng miệng là một phần của các dịch vụ phòng ngừa và thăm khám chăm sóc sức khỏe răng miệng ban đầu.

Health Net không chỉ chăm sóc răng cho quý vị. Chúng tôi quan tâm đến sức khỏe tổng thể của hội viên. Health Net cung cấp cơ hội tiếp cận dễ dàng với các nguồn hỗ trợ nha khoa và tài liệu giáo dục mà không tính phí. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các dịch vụ cộng đồng cùng với các dịch vụ sức khỏe thể chất và tinh thần mà chúng tôi cung cấp bằng cách truy cập trực tuyến tại https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/medi-cal/dental.html.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị bao trả những gì

Trong phần này, chúng tôi giải thích tất cả các dịch vụ được bao trả của quý vị với tư cách hội viên của Health Net. Các dịch vụ được bao trả của quý vị được cung cấp miễn phí miễn là những dịch vụ này phải cần thiết về mặt y tế. Chăm sóc cần thiết về mặt y tế nếu đó là việc chăm sóc để ngăn chặn và trị dứt một chứng bệnh trên miệng và mặt, nhiễm trùng, đau, để trả lại cho răng hình thức và chức năng của răng, cũng như để sửa hình dạng hoặc chức năng của mặt.

Chúng tôi cung cấp các loại dịch vụ nha khoa sau đây:

Loại Dịch Vụ	Ví Dụ
<input type="checkbox"/> Chẩn đoán	Khám, Chụp x-quang
<input type="checkbox"/> Phòng ngừa	Làm sạch răng, điều trị bằng fluorua, thoa chất trám phủ bề mặt răng (<u>cho trẻ em</u>)
<input type="checkbox"/> Phục hồi	Trám răng, bọc răng
<input type="checkbox"/> Nội nha	Lấy tủy toàn bộ, lấy tủy răng
<input type="checkbox"/> Nha chu	Phẫu thuật nướu, làm sạch sâu
<input type="checkbox"/> Hàm Giả Tháo Lắp	Lắp, cân chỉnh hàm giả toàn hàm, hàm giả một phần hàm trong ngày
<input type="checkbox"/> Phẫu Thuật Miệng - Hàm Mặt	Nhổ răng
<input type="checkbox"/> Chỉnh Nha	Niềng răng (<u>cho trẻ em</u>)
<input type="checkbox"/> Chăm sóc bổ sung	Gây tê giảm đau, gây mê toàn thân

Vui lòng đọc bản tóm tắt các quyền lợi và từng phần dưới đây để biết chính xác các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Tóm tắt các quyền lợi

Dưới đây là bản tóm tắt các quyền lợi chăm sóc nha khoa cho người lớn và trẻ em:



Quyền lợi



Không phải là quyền lợi

Thủ Thuật	Phạm Vi Toàn Diện	Liên Quan Đến Mang Thai	Cư trú tại Cơ Sở Điều Dưỡng Chuyên Môn (SNF)/Cơ Sở Chăm Sóc Trung Cấp (ICF)
Khám răng miệng (Chỉ dành cho trẻ dưới 3 tuổi)	✓	✗	✓
Khám lần đầu tiên (từ 3 tuổi trở lên)	✓	✓	✓
Khám định kỳ (từ 3 tuổi trở lên)	✓	✓	✓
Làm sạch răng định kỳ	✓	✓	✓
Điều trị bằng chất fluoride	✓	✓	✓
Dịch Vụ Phục Hồi – Trám Răng	✓	✓	✓
Bọc răng*	✓	✓	✓
Cạo Vôi và Nạo Túi Nha Chu (làm sạch răng chuyên sâu)**	✓	✓	✓
Bảo Dưỡng Nha Chu (nướu răng)	✓	✓	✓
Lấy Tủy Răng Răng Cửa (ở trước)	✓	✓	✓
Lấy Tủy Răng Răng ở Trong (phía sau)	✓	✓	✓
Hàm Giả Bán Hàm	✓	✓	✓
Hàm Giả Toàn Hàm	✓	✓	✓
Nhổ Răng/Giải Phẫu Răng Hàm Mặt	✓	✓	✓
Dịch Vụ Cấp Cứu	✓	✓	✓

Trường hợp ngoại lệ:

*1. Không phải là quyền lợi cho hội viên dưới 13 tuổi. Chụp răng hàm hoặc răng tiền hàm nhỏ có thể được bao trả nếu cần thiết về mặt y tế.

**Không phải là quyền lợi cho hội viên dưới 13 tuổi.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Chương Trình Mở Rộng Chăm Sóc Trong và Sau Sinh

Chương Trình Mở Rộng Chăm Sóc Trong và Sau Sinh cung cấp phạm vi bảo hiểm mở rộng hơn cho các hội viên Medi-Cal trong thời gian mang thai và sau khi mang thai. Chương trình mở rộng phạm vi bảo hiểm của Health Net thêm tối đa 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ bất kể thu nhập, quốc tịch hay tình trạng nhập cư mà không cần thực hiện thêm hành động nào.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm các dịch vụ được bao trả được cho là hợp lý và cần thiết để:

- Bảo vệ tính mạng
- Ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật nghiêm trọng
- Giảm tình trạng đau nặng
- Đạt được sự trưởng thành và phát triển phù hợp với lứa tuổi
- Đạt được, duy trì và lấy lại năng lực chức năng

Đối với các hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ cần thiết về mặt y tế bao gồm tất cả các dịch vụ được bao trả được xác định ở trên và bất kỳ dịch vụ, điều trị, hoặc biện pháp cần thiết nào khác để khắc phục hoặc cải thiện các khuyết tật cũng như bệnh tật về mặt thể chất và tâm thần, theo yêu cầu của chương trình phúc lợi liên bang về Khám Sàng Lọc, Chẩn Đoán, Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT). Điều này bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết để khắc phục hoặc giúp giảm bớt tình trạng hoặc bệnh tật về thể chất hoặc tinh thần, hoặc để ngăn tình trạng của hội viên trở nên tồi tệ hơn.

EPSDT cung cấp nhiều loại dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán và điều trị cho trẻ sơ sinh, trẻ em, và thanh thiếu niên có thu nhập thấp dưới 21 tuổi. Quyền lợi EPSDT rộng hơn quyền lợi dành cho người lớn và được thiết kế để đảm bảo rằng trẻ em được phát hiện và chăm sóc sớm để các vấn đề sức khỏe được ngăn chặn hoặc được chẩn đoán và điều trị càng sớm càng tốt. Mục tiêu của EPSDT là đảm bảo rằng mỗi trẻ em nhận được dịch vụ chăm sóc nha khoa khi cần – dịch vụ chăm sóc phù hợp vào thời điểm phù hợp trong môi trường phù hợp.

Mức độ thường xuyên của dịch vụ

Dịch vụ chăm sóc nha khoa được bao trả nếu xét thấy cần thiết về mặt y tế. Tuy nhiên, với một số dịch vụ, có giới hạn xem quý vị có thể sử dụng dịch vụ này bao nhiêu lần trong một quãng thời gian. Sau đây là một số dịch vụ thông thường có các giới hạn:

- Khám – 6 tháng một lần (dưới 21 tuổi); 12 tháng một lần (từ 21 tuổi trở lên), mỗi văn phòng nhà cung cấp
- Chụp x-quang cánh cắn – 6 tháng một lần, mỗi văn phòng nhà cung cấp
- Chụp x-quang toàn miệng – 36 tháng một lần, mỗi văn phòng nhà cung cấp
- Chụp x-quang toàn cảnh – 36 tháng một lần, mỗi văn phòng nhà cung cấp
- Đánh giá rủi ro sâu răng – Rủi ro thấp 6 tháng một lần; Rủi ro trung bình 4 tháng một lần; Rủi ro cao 3 tháng một lần; độ tuổi 0-6 cho tất cả các mức độ rủi ro
- Điều trị và thuốc phòng ngừa sâu răng – 6 tháng một lần (dưới 7 tuổi)
- Làm sạch răng – 4 tháng một lần (SNF/ICF); 6 tháng một lần (dưới 21 tuổi); 12 tháng một lần (từ 21 tuổi trở lên)
- Fluoride tại chỗ – 4 tháng một lần (SNF/ICF); 6 tháng một lần (dưới 21 tuổi); 12 tháng một lần (từ 21 tuổi trở lên)
- Chất bịt kín – 36 tháng một lần (chỉ dành cho người dưới 21 tuổi), mỗi văn phòng nhà cung cấp
- Trám răng – 12 tháng một lần (cho mỗi răng sữa); 36 tháng một lần (cho mỗi răng vĩnh viễn), mỗi bề mặt, mỗi răng
- Bọc răng – 5 năm một lần (từ 13 tuổi trở lên)



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

- Làm sạch răng chuyên sâu (cạo vôi/nạo túi nha chu) – 24 tháng một lần cho mỗi phần tư hàm (từ 13 tuổi trở lên)
- Răng giả toàn hàm ngay lập tức – 1 chiếc mỗi vòm, cho cả đời
- Răng giả toàn hàm và bán hàm – 5 năm một lần, mỗi vòm
- Sửa răng giả – 2 lần mỗi năm, mỗi vòm hoặc mỗi răng
- Đệm lại răng giả – 1 lần mỗi năm, mỗi vòm

Các dịch vụ nha khoa từ xa

Nha khoa từ xa là một cách nhận dịch vụ mà không cần ở cùng địa điểm vật lý với nha sĩ của quý vị. Nha khoa từ xa có thể gồm việc trò chuyện trực tiếp, riêng tư và bảo mật với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, hoặc có thể gồm việc chia sẻ thông tin với nha sĩ của quý vị mà không cần trò chuyện trực tiếp. Thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị không thể được chia sẻ mà không có sự cho phép của quý vị và sẽ không được truyền đi trừ khi thông qua định dạng được mã hóa (được bảo vệ).

Điều quan trọng là cả quý vị và nha sĩ của quý vị đồng ý rằng việc sử dụng nha khoa từ xa cho một dịch vụ cụ thể là phù hợp với quý vị. Quý vị có thể liên lạc với nha sĩ của mình để tìm hiểu những loại dịch vụ nào có thể được cung cấp thông qua nha khoa từ xa. Nếu quý vị nhận các dịch vụ nha khoa từ xa, quý vị có thể nhận các dịch vụ trực tiếp từ nha sĩ hoặc phòng khám nha khoa hoặc được hỗ trợ trong việc sắp xếp giới thiệu để nhận các dịch vụ trực tiếp.

Khi quý vị sử dụng các dịch vụ nha khoa từ xa, điều quan trọng là nhà cung cấp phải yêu cầu sự đồng ý (chấp thuận) sau khi đã có đủ thông tin của quý vị. Sự đồng ý sau khi đã có đủ thông tin cho các dịch vụ nha khoa từ xa có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Cung cấp cho quý vị lựa chọn nhận các dịch vụ thông qua gặp mặt trực tiếp hoặc thông qua nha khoa từ xa.
- Cho quý vị biết về loại dịch vụ nha khoa từ xa sẽ được sử dụng và các thủ tục để phản hồi thông tin liên lạc qua hình thức điện tử với nhà cung cấp.
- Vấn đề hoặc rủi ro về tính bảo mật và sự an toàn của thông tin sức khỏe cá nhân khi sử dụng dịch vụ nha khoa từ xa.
- Những hạn chế về mức độ sẵn có và sự phù hợp của các dịch vụ nha khoa được cung cấp thông qua dịch vụ nha khoa từ xa.

Điều quan trọng cần lưu ý là không phải tất cả các tình huống đều phù hợp với dịch vụ nha khoa từ xa và các nhà cung cấp sẽ cần biết lịch sử sức khỏe của quý vị và hoàn thành việc đánh giá tình trạng răng miệng của quý vị trước khi thực hiện bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào, bao gồm cả việc viết đơn thuốc. Tất cả các đơn thuốc phải phù hợp để điều trị tình trạng răng miệng của quý vị và tuân theo các tiêu chuẩn do tiểu bang California thiết lập.

Chuyên Chở Y Tế Không Cấp Cứu

Quý vị có thể dùng phương tiện Chuyên Chở Y Tế Không Cấp Cứu (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT) khi quý vị không thể, vì lý do y tế hoặc thể chất, đi đến nơi quý vị có hẹn liên quan đến y tế bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hoặc xe taxi, và chương trình có bao trả cho tình trạng nha khoa của quý vị.

NEMT là xe cứu thương, xe van chở được bằng-ca, xe van chở được xe lăn hoặc chuyên chở bằng máy bay. NEMT không phải là xe hơi, xe buýt hay xe taxi. Health Net cho phép quý vị dùng phương tiện NEMT với giá thấp nhất cho các nhu cầu nha khoa của quý vị khi quý vị cần xe đưa đón đến nơi hẹn khám bệnh. Điều đó có nghĩa



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

là, ví dụ: khi tình trạng y tế hoặc thể chất của quý vị cho phép, quý vị có thể di chuyển được bằng xe van chở được xe lăn, Health Net sẽ không trả tiền cho xe cứu thương. Quý vị chỉ có quyền được đưa đón bằng đường hàng không nếu tình trạng sức khỏe của quý vị khiến cho bất kỳ hình thức vận chuyển nào trên mặt đất đều không thể thực hiện được.

Quý vị phải dùng NEMT khi:

- Cần thiết về mặt thể chất hoặc y tế, theo toa của bác sĩ; hoặc
- Vì lý do y tế hoặc thể chất, quý vị không thể sử dụng xe buýt, taxi, xe hơi hoặc xe van để đi đến nơi quý vị có hẹn.
- Được Health Net đồng ý trước theo toa của bác sĩ.

Nếu quý vị muốn yêu cầu được cấp phương tiện NEMT, vui lòng gọi cho Health Net theo số 1-877-550-3868 (TTY 711) ít nhất là 10 ngày làm việc (từ thứ Hai - thứ Sáu) trước ngày quý vị có cuộc hẹn. Đối với các cuộc hẹn khẩn cấp, vui lòng gọi càng sớm càng tốt. Xin quý vị chuẩn bị sẵn thẻ ID hội viên khi gọi.

Giới Hạn của NEMT

Không có giới hạn nào để được cấp NEMT để đi đến hoặc trở về từ các buổi hẹn nha khoa được Health Net bao trả khi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa đã cho toa cho quý vị.

Trường Hợp Nào Sẽ Không Áp Dụng?

Nếu tình trạng sức khỏe và thể chất của quý vị cho phép quý vị đến buổi hẹn bằng xe hơi, xe buýt, xe taxi hoặc những phương tiện giao thông để sử dụng khác. Dịch vụ đưa đón sẽ không được cung cấp nếu Health Net không bao trả cho dịch vụ. Có danh sách các dịch vụ được bao trả trong cuốn sổ tay hội viên này.

Chi Phí của Hội Viên

Không phải trả chi phí khi Health Net chấp thuận dịch vụ đưa đón.

Chuyên Chở Không Phải Y Tế

Quý vị có thể sử dụng Chuyên Chở Không Phải Y Tế (NMT) khi:

- Đến cuộc hẹn và đi về cho một dịch vụ được Health Net bao trả được nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho toa.

Health Net cung cấp dịch vụ đưa đón miễn phí đến cuộc hẹn nha khoa của quý vị để nhận các dịch vụ nha khoa được chương trình chi trả.

Để yêu cầu các dịch vụ NMT, vui lòng gọi Health Net theo số 1-877-550-3868 (TTY 711) ít nhất 10 ngày làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu) trước ngày quý vị có cuộc hẹn hoặc gọi càng sớm càng tốt khi quý vị có cuộc hẹn khám khẩn cấp.

Xin quý vị chuẩn bị sẵn số ID hội viên khi gọi. Để hủy hoặc sắp xếp lại lịch đưa đón của quý vị, vui lòng gọi cho chúng tôi ngay khi có thể.

Giới hạn của NMT

Không có giới hạn nào để được cấp NMT để đi đến hoặc trở về từ các buổi hẹn nha khoa được Health Net bao trả khi nhà cung cấp dịch vụ nha khoa đã cho toa cho quý vị.

Trường Hợp Nào Sẽ Không Áp Dụng?

NMT không áp dụng nếu:



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

- Cần phải có xe cứu thương, xe van chở được băng-ca, xe van chở được xe lăn hoặc một hình thức NEMT nào khác vì lý do y tế để đi đến nơi được cung cấp dịch vụ được bao trả.
- Health Net không bao trả dịch vụ này. Có danh sách các dịch vụ được bao trả trong cuốn sổ tay hội viên này.

Chi Phí của Hội Viên

Không mất phí khi Health Net cung cấp dịch vụ đưa đón.

Những gì chương trình bảo hiểm nha khoa của quý vị không bao trả

Medi-Cal không trả những dịch vụ nha khoa này, cho hội viên trên 21 tuổi:

- Bọc răng bằng sứ với kim loại xa xỉ (vàng)
- Các thủ thuật được coi là "toàn miệng" hoặc "bao gồm", với quyền lợi không được bao trả
- Để linh hoạt cho răng giả một phần
- Điều trị chỉnh hình răng (niềng răng)
- Dịch vụ phục hình và bọc răng khi có nghi ngờ về tiên lượng của răng do không thể phục hồi hoặc liên quan đến nha chu.
- Dịch vụ phục hình và bọc răng được cung cấp chỉ nhằm mục đích thay thế cấu trúc răng bị mất do mòn, mài mòn, bào mòn hoặc vì mục đích thẩm mỹ.
- Làm sạch chuyên sâu/Lấy cao răng khi chụp x-quang không cho thấy lượng tiêu xương đáng kể.
- Răng giả một phần bằng kim loại trừ khi có răng giả toàn phần hiện có hoặc dự định được chữa trị được phê duyệt ở vòm bên kia
- Hàm giả bán phần cố định (cầu răng) trừ khi có các điều kiện về y khoa đặc biệt
- Trồng răng và các dịch vụ liên quan đến trồng răng trừ khi có các điều kiện về y khoa đặc biệt

Điều kiện y khoa ngoại lệ bao gồm, nhưng không giới hạn trong những điều sau đây:

- Ung thư khoang miệng cần phẫu thuật cắt bỏ và/hoặc bức xạ dẫn đến hỏng xương ổ răng, nơi các cấu trúc xương bị thiếu không thể hỗ trợ răng giả bán hàm tháo lắp thông thường.
- Mòn răng nghiêm trọng ở hàm dưới và/hoặc hàm trên mà không thể khắc phục bằng các thủ thuật mở rộng tiền đình hoặc thủ thuật nâng mũi, và bệnh nhân không thể ăn uống bình thường với răng giả bán hàm tháo lắp thông thường.
- Các dị dạng xương khiến không thể sử dụng răng giả bán hàm tháo lắp thông thường (chẳng hạn như chứng loạn sản khớp, loạn sản ngoại bì, mất răng một phần và loạn sản xương sọ).
- Thương tổn ở hàm, mặt hoặc đầu, nơi các cấu trúc xương còn lại không thể hỗ trợ răng giả bán hàm tháo lắp thông thường.
- Các tình trạng y tế ngăn cản bệnh nhân sử dụng răng giả bán hàm tháo lắp thông thường bao gồm:
 - Bệnh nhân bị động kinh vì răng giả bán hàm tháo lắp có thể gây thương tích nghiêm trọng khi người đó lên cơn động kinh không kiểm soát được.
 - Những bệnh nhân bị liệt hai chân sử dụng dụng cụ ngậm miệng để hoạt động ở bất kỳ mức độ nào và dụng cụ ngậm miệng không hoạt động do mất răng tự nhiên.
 - Bệnh nhân bị rối loạn thần kinh mà sự khéo léo của đôi tay khiến việc chăm sóc và bảo trì răng giả bán hàm tháo lắp không được thích hợp.

Dịch vụ nha khoa được cung cấp ngoài phạm vi Quận Sacramento không được bao trả trừ trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, vui lòng gọi Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 (TTY 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Chương Trình Medi-Cal Dental tại www.smilecalifornia.org.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Những dịch vụ quý vị không nhận được qua Health Net hoặc Medi-Cal

Có một số dịch vụ mà cả Health Net và Medi-Cal đều không bao trả, gồm có:

- Dịch Vụ cho Trẻ Em California (California Children's Services - CCS)
- Các dịch vụ không liên quan đến nha khoa
- Bất kỳ dịch vụ nha khoa nào không được bao trả bởi Chương Trình Medi-Cal Dental
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa bắt đầu trước khi bao trả có hiệu lực hoặc sau khi chấm dứt bảo hiểm với Chương Trình
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa, thủ thuật, dụng cụ, hoặc phương pháp phục hồi để điều trị chứng Rối Loạn Chức Năng Khớp Hàm Mặt (Temporomandibular Joint Dysfunction - TMJ)
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa được cho là vì mục đích thẩm mỹ dựa trên sự duyệt xét chuyên môn
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa được cho là không cần thiết về mặt y tế dựa trên sự duyệt xét chuyên môn
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa để khôi phục lại cấu trúc răng mất do mài mòn, ăn mòn, do có tật nghiến răng hoặc cắn răng
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa hoặc dụng cụ được nha sĩ chuyên khoa Chính Hình cung cấp
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa để nhổ răng hàm thứ ba (răng khôn) không có dấu hiệu bị sâu răng đáng kể, bị đau không thể cải thiện được, và bị nhiễm trùng, và/hoặc những chiếc răng này không cản trở các răng khác mọc ra
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa sẽ thay đổi cách thức những chiếc răng mọc lên với nhau để cắn hoặc nhai
- Bất cứ dịch vụ chăm sóc nha khoa nào thực hiện mà không phải do PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa quý vị được chỉ định, trừ khi được Health Net cho phép rõ ràng
- Bất cứ dịch vụ chăm sóc nha khoa định kỳ nào được thực hiện bởi hoặc nha sĩ hoặc nha sĩ chuyên khoa trong bệnh viện nội trú/ngoại trú

Vui lòng đọc từng phần dưới đây để tìm hiểu thêm. Hoặc gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Dịch Vụ cho Trẻ Em California (California Children's Services - CCS)

CCS là một chương trình của tiểu bang nhằm điều trị trẻ em dưới 21 tuổi có một số tình trạng sức khỏe, bệnh tật hoặc vấn đề sức khỏe kinh niên nhất định và những người đáp ứng các quy định của chương trình CCS. Nếu Health Net hoặc PCP của quý vị nghĩ rằng con của quý vị có một tình trạng CCS, con của quý vị sẽ được giới thiệu đến chương trình CCS.

Nhân viên chương trình CCS sẽ quyết định xem con của quý vị có hội đủ điều kiện để hưởng dịch vụ CCS hay không. Nếu con của quý vị có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc này, con của quý vị sẽ được điều trị cho tình trạng CCS qua các nhà cung cấp dịch vụ thuộc CCS.

Health Net không bao trả các dịch vụ chăm sóc do chương trình CCS cung cấp. Muốn CCS bao trả cho những vấn đề này, CCS phải chấp thuận cho phép nhà cung cấp dịch vụ thực hiện dịch vụ cũng như cho phép các dịch vụ và dụng cụ. CCS không bao trả tất cả mọi vấn đề.

CCS bao trả hầu hết các vấn đề gây hạn chế chức năng thể chất của các hội viên đã ghi danh hoặc cần điều trị bằng thuốc, phương pháp giải phẫu hoặc điều trị phục hồi chức năng. CCS bao trả cho trẻ em có những vấn đề như:

- Bệnh tim bẩm sinh
- Ung thư



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

- Khối u
- Bệnh máu không đông
- Bệnh thiếu máu hồng cầu hình liềm
- Vấn đề về tuyến giáp trạng
- Bệnh tiểu đường
- Bệnh thận mạn tính nghiêm trọng
- Bệnh gan
- Bệnh về ruột
- Tình trạng sút môi/hở hàm ếch
- Chứng nứt xương cột sống
- Mất thính giác
- Chứng đục thủy tinh thể
- Chứng bại não
- Động kinh không kiểm soát được
- Phong thấp
- Loạn dưỡng bắp thịt
- AIDS
- Thương tích ở đầu, não hoặc tủy sống nặng
- Phỏng nặng
- Răng lệch trầm trọng

Tiểu bang bao trả cho các dịch vụ CCS. Nếu con của quý vị không đủ điều kiện nhận các dịch vụ của chương trình CCS, con của quý vị sẽ tiếp tục được Health Net chăm sóc cho các vấn đề cần thiết về mặt y tế. Để tìm hiểu thêm về CCS, xin vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Các chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal

Vui lòng đọc từng phần dưới đây để tìm hiểu thêm về các chương trình và dịch vụ khác dành cho những người có Medi-Cal Dental. Các hội viên và nhà cung cấp có thể tìm thêm thông tin về các chương trình, dịch vụ và nguồn lực hiện có bằng cách truy cập: <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalDenti-Cal.aspx>.

Một số chương trình bổ sung có sẵn thông qua Medi-Cal bao gồm:

- **Phòng Giáo Dục Sức Khỏe của Health Net** cung cấp các chương trình, dịch vụ và nguồn lực miễn phí để giúp các hội viên Medi-Cal giữ sức khỏe và quản lý tình trạng sức khỏe của họ. Các hội viên và nhà cung cấp có thể tìm thêm thông tin về các chương trình, dịch vụ, và nguồn lực hiện có bằng cách truy cập: www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/members/medi-cal/health-net-medi-cal-wellness-programs.html hoặc gọi đến Tổng Đài Thông Tin Giáo Dục Sức Khỏe không mất phí theo số (800) 804-6074 (TTY: 711).
- **Miễn trừ Medi-Cal:** một chương trình cung cấp các dịch vụ bổ sung cho các nhóm cá nhân cụ thể, các dịch vụ giới hạn cho các khu vực địa lý cụ thể và các nhà cung cấp bảo hiểm y tế cho những cá nhân có thể không hội đủ điều kiện nhận Medi-Cal.
- **Chương Trình Thuốc Theo Toa Medicare Phần D:** Luật bao gồm quyền lợi thuốc theo toa cho hội viên Medicare Phần D.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

- **Chương Trình Chăm Sóc Nha Khoa:** Một quyền lợi sức khỏe được bao trả cho hầu hết các hội viên hội đủ điều kiện theo Medi-Cal.

Phối hợp quyền lợi

Health Net cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp quý vị phối hợp các nhu cầu chăm sóc nha khoa. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc vấn đề gì về dịch vụ chăm sóc nha khoa của quý vị hoặc của con quý vị, vui lòng gọi 1-877-550-3868 (TTY 711).

Việc phối hợp các quyền lợi được áp dụng khi quý vị được bảo hiểm bởi nhiều hơn 1 chương trình bảo hiểm sức khỏe. Nếu quý vị chỉ được bảo hiểm thông qua Health Net, quý vị không cần phải lo lắng về việc phối hợp các quyền lợi. Điều quan trọng cần lưu ý là quý vị vẫn đủ điều kiện nhận các dịch vụ được bảo hiểm theo chương trình Medi-Cal của mình ngay cả khi quý vị được bảo hiểm theo một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác.

Theo luật, bảo hiểm Medi-Cal của quý vị thông qua Health Net là bên thanh toán cuối cùng. Điều này có nghĩa là trước tiên, chương trình chăm sóc sức khỏe khác của quý vị phải thanh toán các yêu cầu bảo hiểm của quý vị cho các dịch vụ được bao trả và bảo hiểm Medi-Cal của quý vị với Health Net sẽ thanh toán các yêu cầu bảo hiểm của quý vị cho các dịch vụ được bao trả, sau cùng. Health Net sẽ không thanh toán cho các yêu cầu bảo hiểm cho các dịch vụ không được bao trả.

Ví dụ về bảo hiểm chương trình chăm sóc sức khỏe khác bao gồm:

- Chương trình bảo hiểm sức khỏe theo tập thể
- Các chương trình tự bảo hiểm
- Các tổ chức dịch vụ chăm sóc có quản lý
- Medicare
- Bảo hiểm sức khỏe theo lệnh của tòa án
- Các khoản thanh toán từ công ty bảo hiểm chịu trách nhiệm
- Bên quản lý quyền lợi nhà thuốc
- Bảo hiểm của cơ sở chăm sóc lâu dài
- Chế độ lương thưởng dành cho người lao động
- Các chương trình bảo hiểm khác của tiểu bang hoặc liên bang (trừ khi bị pháp luật loại trừ cụ thể)

Hãy nhớ thông báo cho PCD hoặc các nhà cung cấp khác của quý vị nếu quý vị có bảo hiểm sức khỏe ngoài các quyền lợi Medi-Cal của mình. Điều này giúp nhà cung cấp của chúng tôi gửi yêu cầu bảo hiểm đến đúng chương trình chăm sóc sức khỏe và sẽ tránh được sự chậm trễ trong việc thanh toán yêu cầu bảo hiểm của quý vị. Nếu quý vị muốn biết thêm về việc phối hợp các quyền lợi, hãy gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

5. Dịch vụ nha khoa phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên

Health Net tự động cung cấp các dịch vụ nha khoa cho hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi để đảm bảo họ nhận được các dịch vụ nha khoa phòng ngừa phù hợp. Chương này giải thích về những dịch vụ đó.

Khám răng miệng

Giữ cho nướu của trẻ sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mỗi ngày. Vào khoảng 4 đến 6 tháng tuổi, "quá trình mọc răng" sẽ bắt đầu khi răng sữa bắt đầu mọc. Quý vị nên đặt lịch hẹn khám răng đầu tiên cho con mình ngay khi con mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của con, tùy thời gian nào đến trước. Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau được cung cấp miễn phí hoặc với chi phí thấp cho:

Trẻ từ 1 đến 4 tuổi:

- Buổi hẹn nha khoa đầu tiên của trẻ
- Buổi khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Khám răng (6 tháng một lần; 3 tháng một lần từ sơ sinh đến 3 tuổi)
- Chụp quang tuyến
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Điều trị bằng chất fluoride (6 tháng một lần)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch Vụ Cấp Cứu
- Gây tê giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 5-12 tuổi:

- Khám răng (6 tháng một lần)
- Chụp quang tuyến
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)
- Điều trị bằng chất fluoride (6 tháng một lần)
- Thoa chất trám phủ bề mặt răng hàm
- Trám răng
- Lấy tủy răng
- Nhổ răng
- Dịch Vụ Cấp Cứu
- Gây tê giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 13-17 tuổi:

- Khám răng (6 tháng một lần)
- Chụp quang tuyến
- Điều trị bằng chất fluoride (6 tháng một lần)
- Làm sạch răng (6 tháng một lần)



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

41 | Dịch vụ nha khoa phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên

- Chỉnh nha (niềng răng) cho những trẻ đủ tiêu chuẩn
- Trám răng
- Bọc răng
- Lấy tủy răng
- Răng giả một phần và toàn bộ
- Lấy cao răng và nạo túi nha chu
- Nhổ răng
- Dịch Vụ Cấp Cứu
- Gây tê giảm đau (nếu cần thiết về mặt y tế)

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa Medi-Cal được bao trả, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Health Net tại www.hndental.com.

Hỗ trợ trong việc nhận các dịch vụ nha khoa phòng ngừa cho trẻ em và thanh thiếu niên

Health Net sẽ giúp các hội viên dưới 21 tuổi nhận những dịch vụ mà các em cần. Health Net có thể:

- Cho quý vị biết về các dịch vụ.
- Tìm nhà cung cấp.
- Đặt lịch hẹn cho quý vị.
- Cung cấp dịch vụ phối hợp chăm sóc để nhận dịch vụ chăm sóc phù hợp nếu Health Net không chịu trách nhiệm thanh toán cho dịch vụ đó.

Dịch vụ Khám Kiểm Tra, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment - EPSDT)

Các hội viên Medi-Cal dưới 21 tuổi đủ điều kiện nhận các dịch vụ EPSDT. Mục tiêu của chương trình EPSDT là đảm bảo rằng mỗi trẻ nhỏ đều nhận được sự chăm sóc cần thiết khi các em cần.

Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal cung cấp các dịch vụ miễn phí để giúp trẻ em từ sơ sinh đến 21 tuổi được khỏe mạnh. EPSDT cho phép: (1) các dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế và được Medicaid bao trả nhưng không thuộc chương trình Nha Khoa Medi-Cal hiện tại, (2) các dịch vụ nha khoa cần có thường xuyên hơn tần suất được chương trình Nha Khoa Medi-Cal cho phép, và (3) các dịch vụ nha khoa bao gồm giảm đau và nhiễm trùng, phục hồi răng và duy trì sức khỏe răng miệng.

Trong những trường hợp này, hội viên có thể đủ điều kiện nhận quyền lợi EPSDT khi tài liệu do PCD nộp cho thấy sự cần thiết về mặt y khoa để khắc phục hoặc cải thiện tình trạng của hội viên.

PCD của quý vị phải gửi yêu cầu chấp thuận trước tới Health Net cùng với tất cả các tài liệu cần thiết để chứng minh nhu cầu cần có các dịch vụ theo EPSDT. Health Net sẽ trả lời cho quý vị bằng văn bản, nếu chúng tôi từ chối yêu cầu hưởng các quyền lợi EPSDT, quý vị có quyền phản đối quyết định của chúng tôi. Để biết thêm thông tin về quy trình phản đối, hãy xem Chương 8 Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề trong cuốn Sổ Tay này.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về EPSDT, vui lòng truy cập trang web DHCS Medi-Cal dành cho Trẻ Em & Thanh Thiếu Niên tại www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/home.aspx.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

6. Quyền và trách nhiệm

Là hội viên của Health Net, quý vị có một số quyền và trách nhiệm. Chương này sẽ giải thích các quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng sẽ cung cấp các thông báo pháp lý mà quý vị có quyền với tư cách là hội viên của Health Net.

Quyền của quý vị

Hội viên Health Net có những quyền sau:

- Được đối xử với sự tôn trọng, và được chú ý để đảm bảo quyền được bảo mật thông tin và nhu cầu giữ kín thông tin y tế và thông tin về răng miệng của quý vị.
- Được cung cấp thông tin về chương trình và các dịch vụ của chương trình, bao gồm các dịch vụ được bảo hiểm, nhà cung cấp dịch vụ nha khoa và các quyền/trách nhiệm của hội viên.
- Có thể chọn PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Health Net.
- Được tham gia đưa ra quyết định liên quan đến việc chăm sóc nha khoa của chính quý vị, bao gồm cả quyền từ chối điều trị.
- Được than phiền, bằng lời hoặc bằng văn bản, về Health Net hoặc dịch vụ chăm sóc đã nhận được.
- Được nhận dịch vụ thông dịch viên bằng lời cho ngôn ngữ của quý vị.
- Được nhận thông tin cho hội viên bằng văn bản được dịch đầy đủ sang ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, bao gồm cả các thông báo trong quá trình khiếu nại và phản đối.
- Được quyền dùng Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang (Federally Qualified Health Center, FQHC), Y Viện cho Dân Bản Địa (Indian Health Service Facilities), và Dịch Vụ Cấp Cứu bên ngoài mạng lưới của Health Net theo luật liên bang.
- Được yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang nếu quý vị bị từ chối dịch vụ hoặc quyền lợi và quý vị đã nộp đơn phản đối cho Health Net và quý vị chưa hài lòng với quyết định của chúng tôi hoặc nếu chúng tôi chưa gửi quyết định cho quý vị trong vòng 30 ngày, bao gồm thông tin về những trường hợp có thể được điều trần cấp tốc.
- Được quyền xem, và trong những trường hợp thích hợp về mặt pháp luật, nhận các bản sao, sửa đổi hoặc chỉnh lại cho đúng hồ sơ nha khoa của quý vị theo quy định của pháp luật.
- Rút tên khỏi Health Net hoặc Medi-Cal khi có yêu cầu.
- Nhận thông tin và tài liệu miễn phí bằng văn bản cho hội viên được cung cấp dưới các dạng khác (gồm chữ nổi Braille, bản in chữ cỡ lớn, dạng âm thanh và các hình thức điện tử dễ truy cập) theo yêu cầu và kịp thời, phù hợp với dạng được yêu cầu và theo Bộ Luật W & I Phần 14182 (b)(12).
- Không phải chịu bất cứ hậu quả, hạn chế hoặc tách biệt dưới hình thức nào, được sử dụng như một phương pháp để ép buộc, kỷ luật, lợi dụng, hoặc trả thù khi đưa ra quyết định về việc chăm sóc cho quý vị.
- Nhận thông tin về các lựa chọn chữa trị có sẵn và thay thế, được trình bày theo cách thức thích hợp cho điều kiện và khả năng hiểu biết của quý vị, bất kể chi phí hoặc mức quyền lợi bảo hiểm như thế nào.
- Được nhận sự chấp thuận sau khi đã có đủ thông tin khi quý vị điều trị cho các dịch vụ được bao trả và không được bao trả.
- Được nhận chẩn đoán và bản kế hoạch điều trị trung thực bằng văn bản (mô tả về vấn đề răng miệng và các dịch vụ được đề xuất).
- Được cung cấp thông tin về định nghĩa của chăm sóc cấp cứu trong trường hợp quý vị mắc bệnh hoặc



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

thương tích đe dọa đến tính mạng.

- Được có một cuộc hẹn khi quý vị cần.
- Được lập bản chỉ thị trước về chăm sóc sức khỏe.
- Được sử dụng Dịch Vụ Đồng Ý của Trẻ Vị Thành Niên.
- Được yêu cầu ý kiến thứ hai, không phải trả phí.
- Được yêu cầu tiếp tục dịch vụ chăm sóc nếu nha sĩ của quý vị rời khỏi mạng lưới của Health Net.
- Được biết và hiểu lý do Health Net từ chối, trì hoãn hoặc giới hạn một dịch vụ hoặc phương pháp điều trị.
- Được yêu cầu Đánh Giá Y Khoa Độc Lập (Independent Medical Review - IMR) nếu Health Net đã từ chối, sửa đổi hoặc trì hoãn các dịch vụ hoặc phương thức điều trị nha khoa của quý vị.
- Được tham gia các chương trình giáo dục về sức khỏe và các dịch vụ tiếp cận cộng đồng của Health Net để cải thiện sức khỏe răng miệng.
- Được trợ giúp pháp lý miễn phí tại văn phòng trợ giúp pháp lý tại địa phương của quý vị hoặc nhóm khác.
- Được tự do thực thi những quyền này mà không gây ảnh hưởng xấu đến cách thức quý vị được Nhà Cung Cấp Có Hợp Đồng, Health Net, nhà cung cấp dịch vụ nha khoa, hoặc tiểu bang đối xử.

Trách nhiệm của quý vị

Hội viên của Health Net có các trách nhiệm sau:

- Đọc cuốn Sổ Tay Hội Viên của quý vị.
- Mang theo các thẻ Medi-Cal BIC và thẻ ID Health Net của quý vị khi đến buổi hẹn hoặc nhận dịch vụ.
- Không cho phép người khác sử dụng thẻ Medi-Cal BIC và ID Health Net của quý vị.
- Thông báo cho Health Net biết nếu thẻ ID của quý vị bị mất hoặc bị đánh cắp.
- Biết tên PCD và Người Quản Lý Hồ Sơ của quý vị nếu có.
- Biết về chương trình nha khoa của quý vị và hiểu các quy định về việc nhận dịch vụ chăm sóc.
- Hoàn thành cuộc hẹn khám sức khỏe răng miệng ban đầu với PCD của quý vị trong vòng 120 ngày đầu tiên kể từ ngày ghi danh.
- Điền và gửi lại biểu mẫu OHRA cho Health Net hoặc điền biểu mẫu qua mạng hoặc bằng cách gọi đến Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên trong vòng 90 ngày đầu tiên để ghi danh.
- Hoàn tất việc điều trị với PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa quý vị được chỉ định.
- Tôn trọng nhân viên Health Net, PCD của quý vị hoặc các nhà cung cấp khác đang chăm sóc cho quý vị.
- Tuân theo tất cả các quy định của phòng khám nha khoa về dịch vụ chăm sóc và hành vi.
- Theo quy trình giới thiệu để được chăm sóc chuyên khoa.
- Cho PCD, nha sĩ chuyên khoa của quý vị và Health Net biết, theo sự hiểu biết tốt nhất, thông tin chính xác về sức khỏe thể chất và sức khỏe nha khoa của quý vị.
- Cho PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa của quý vị biết nếu tình trạng sức khỏe thể chất hoặc nha khoa của quý vị có bất cứ thay đổi đột ngột nào.
- Cho PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa của quý vị biết rằng quý vị hiểu chương trình điều trị và những việc quý vị cần phải làm.
- Tuân theo chương trình điều trị mà quý vị đã hiểu và đồng ý với PCD và nha sĩ chuyên khoa.
- Cho Health Net biết về nhu cầu và mong đợi của quý vị đối với PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa của quý vị.
- Lên lịch và đến khám đúng những cuộc hẹn đã sắp xếp với PCD và nha sĩ chuyên khoa.
- Cho PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa của quý vị biết trước nếu quý vị không thể đến đúng những cuộc hẹn



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

đã sắp xếp ít nhất trước 24 giờ, hoặc nếu quý vị sẽ đến trễ hẹn.

- Tự chịu trách nhiệm nếu quý vị từ chối không điều trị hoặc không làm theo chương trình điều trị, hướng dẫn hoặc lời khuyên của PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa.
- Hiểu quyền lợi nha khoa của quý vị, bao gồm những gì được bao trả và không được bao trả.
- Trả bất kỳ khoản lệ phí hoặc khoản tiền nào cho nha sĩ khi quý vị đồng ý hoàn thành những dịch vụ không được chương trình bảo hiểm bao trả.
- Chỉ sử dụng phòng cấp cứu cho những trường hợp thực sự khẩn cấp.
- Cho chúng tôi biết về bất kỳ bảo hiểm nào khác mà quý vị có.
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị có thay đổi về địa chỉ, tình trạng gia đình hoặc bảo hiểm sức khỏe khác.
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị cho rằng có sự gian lận/sử dụng sai mục đích từ phía nhà cung cấp.
- Báo cáo hành vi gian lận, lãng phí hoặc sử dụng sai mục đích cho Health Net hoặc DHCS của California.

Cách thức tham gia chương trình với tư cách hội viên

Health Net muốn biết ý kiến của quý vị. Mỗi quý (3 tháng một lần), Health Net có các cuộc họp để nói về những việc chúng tôi đang làm tốt và cách thức để chúng tôi có thể cải thiện. Hội viên được mời tham dự những buổi họp này. Hãy tham gia cùng chúng tôi và cho chúng tôi biết ý kiến của quý vị!

Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng của Health Net

Health Net có một nhóm gọi là Ủy Ban Cố Vấn Cộng Đồng (trước đây gọi là Chính Sách Công) (Community Advisory Committee - CAC). CAC này bao gồm các hội viên Medi-Cal, các bên liên quan trong cộng đồng và nhân viên hỗ trợ của Chương Trình. Ủy ban này thảo luận về cách cải thiện các chính sách của Health Net và chịu trách nhiệm về:

- Đề xuất các cách để phục vụ hội viên của chúng tôi tốt hơn
- Xem xét các chỉ số chất lượng để đảm bảo sự hài lòng của hội viên
- Đề xuất các cải tiến cho các chương trình của Health Net
- Xem xét các báo cáo tài chính của Health Net

Nếu quý vị muốn tham gia ủy ban này, hãy gọi đến số 1-877-550-3868 (TTY 711). Nếu quý vị được chọn để tham gia ủy ban này, quý vị sẽ được trả tiền cho mỗi buổi họp quý vị đến tham dự.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

7. Thông báo không kỳ thị

Kỳ thị là điều bất hợp pháp. Health Net tuân theo luật của tiểu bang và liên bang và không vi phạm pháp luật trong việc kỳ thị, loại trừ người, hoặc đối xử với họ khác nhau vì giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật về tâm thần, khuyết tật về thể chất, tình trạng y tế, thông tin về di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới, hoặc khuynh hướng tình dục.

Health Net cung cấp:

- Hỗ trợ và cung cấp dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giúp họ giao tiếp dễ dàng hơn, như:
 - Thông dịch viên chuyên môn về ngôn ngữ dấu hiệu
 - Thông tin bằng văn bản bằng những hình thức khác (chữ nổi braille, bản in chữ lớn, băng thu âm, các hình thức bằng điện tử có thể thu thập được và bằng những hình thức khác)
- Cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người ngôn ngữ chính không phải là Anh ngữ, như:
 - Thông dịch viên chuyên môn
 - Văn bản thông tin bằng những ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, xin liên lạc với Health Net từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều, qua số điện thoại 1-877-550-3868. Nếu quý vị không nói tốt hay không nghe rõ, vui lòng gọi số TTY 711 để sử dụng Dịch Vụ Chuyển Tiếp California (California Relay Service).

CÁCH NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

Nếu quý vị tin rằng Health Net đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc đã vi phạm pháp luật do kỳ thị theo cách này hoặc cách khác trên cơ sở dựa trên giới tính, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia, nhóm dân tộc, tuổi tác, khuyết tật về tâm thần, khuyết tật về thể chất, bệnh trạng, thông tin về di truyền, tình trạng hôn nhân, giới tính, bản dạng giới, hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn than phiền với Điều Phối Viên Dân Quyền của Health Net. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản, đến nộp trực tiếp hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Liên lạc với Health Net từ 8:00 giờ sáng tới 5:00 giờ chiều, từ thứ Hai đến thứ Sáu theo số **1-866-458-2208**. Hoặc, nếu quý vị không nói được hay không nghe rõ, vui lòng gọi số **TTY 711**.
- **Bằng thư:** Điền đơn khiếu nại hoặc viết thư và gửi đến:

Health Net Civil Rights Coordinator
P.O. Box 9103



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Van Nuys, CA 91409-9103

- **Đến trực tiếp:** Đến văn phòng nha sĩ của quý vị hoặc Health Net và nói rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại.
- **Bảng phương tiện điện tử:** Truy cập trang web của Health Net tại www.hndental.com.

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – SỞ DỊCH VỤ CHĂM SÓC Y TẾ CALIFORNIA

Ngoài ra, quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền thuộc Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Y Tế California qua điện thoại, bằng thư, hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Xin gọi số **1-916-440-7370**. Nếu quý vị không nói được hay không nghe rõ, vui lòng gọi số **711 (Dịch Vụ Tiếp Âm Viễn Thông)**.
- **Bằng thư:** Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

**Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Các biểu mẫu khiếu nại có tại www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- **Bảng phương tiện điện tử:** Gửi email tới CivilRights@dhcs.ca.gov.

VĂN PHÒNG DÂN QUYỀN – BỘ Y TẾ VÀ DỊCH VỤ NHÂN SINH HOA KỲ

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị kỳ thị dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, hoặc giới tính, quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền về dân quyền với Văn Phòng Dân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ qua điện thoại, bằng văn bản, hoặc bằng phương tiện điện tử:

- **Qua điện thoại:** Gọi số **1-800-368-1019**. Nếu quý vị không nói được hay không nghe rõ, vui lòng gọi số **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- **Bằng thư:** Điền đơn khiếu nại hoặc gửi thư về:

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

Có sẵn các biểu mẫu khiếu nại tại www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.
- **Bảng phương tiện điện tử:** Truy cập Cổng Khiếu Nại của Văn Phòng Dân Quyền tại <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

Thông Báo về Các Biện Pháp Thực Hành Bảo Vệ Quyền Riêng Tư

Bản tuyên bố mô tả các chính sách và thủ thuật bảo mật hồ sơ nha khoa của Health Net có sẵn và sẽ được cung cấp cho quý vị theo yêu cầu.

Theo yêu cầu của luật pháp, thông báo này là về các quyền của quý vị, trách nhiệm pháp lý của chúng tôi và các biện pháp thực hành bảo vệ quyền riêng tư liên quan đến việc giữ kín Thông Tin Sức Khỏe Cá Nhân (Personal Health Information, PHI). Thông báo này cũng nói về cách thức chúng tôi có thể thu thập, sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị. Chúng tôi phải tuân theo các quy định trong thông báo hiện đang có hiệu lực. Chúng tôi giữ quyền thỉnh thoảng thay đổi thông báo này và áp dụng những thay đổi này đối với tất cả PHI mà chúng tôi giữ. Quý vị



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

có thể xem thông báo về quyền riêng tư gần đây nhất của chúng tôi trên trang web của chúng tôi tại www.hndental.com.

Vui lòng gọi đến Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 1-877-550-3868 (TTY: 711) từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều để yêu cầu bản in của thông báo này.

Thông báo về luật pháp

Nhiều luật áp dụng cho Sổ Tay Hội Viên này. Những luật này có thể ảnh hưởng đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi luật pháp không được trình bày hoặc giải thích trong cuốn sổ tay này. Các luật chính áp dụng cho cuốn sổ tay này là luật tiểu bang và liên bang về chương trình Medi-Cal. Những luật liên bang và tiểu bang khác cũng có thể áp dụng.

Thông báo về việc Medi-Cal là bên thanh toán sau cùng

Đôi khi, một bên khác phải trả tiền trước cho các dịch vụ mà Health Net cung cấp cho quý vị. Chẳng hạn, nếu quý vị đã có bảo hiểm từ sở làm của mình. Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California có quyền và trách nhiệm thu lại tiền của các dịch vụ Medi-Cal được bao trả mà Medi-Cal không phải là bên trả tiền đầu tiên.

Chương Trình Medi-Cal tuân theo luật pháp và quy định của tiểu bang và liên bang liên quan đến trách nhiệm pháp lý của các bên thứ ba đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên. Chúng tôi sẽ thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để bảo đảm rằng Chương Trình Medi-Cal là bên trả tiền sau cùng.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin, hãy xem phần Điều Phối Quyền Lợi trong Chương 4 Quyền Lợi và Dịch Vụ của cuốn Sổ tay này.

Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi Bảo Hiểm

Chúng tôi phải gửi cho quý vị một Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination - NABD) bằng văn bản, còn được gọi là Thông Báo Hành Động (Notice of Action - NOA), khi chúng tôi từ chối, trì hoãn, sửa đổi hoặc giới hạn việc cho phép cho các dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được yêu cầu. Điều này có thể bao gồm các quyết định được đưa ra do tính cần thiết về mặt y tế, tính phù hợp, loại hoặc mức độ dịch vụ, môi trường hoặc mức độ hiệu quả của dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được bao trả.

Health Net cũng sẽ gửi cho quý vị một NABD nếu chúng tôi cắt giảm, đình chỉ hoặc chấm dứt các dịch vụ đã được chấp thuận trước đó và nếu chúng tôi từ chối thanh toán cho các dịch vụ và việc điều trị đã hoàn tất.

Một văn bản cũng được coi là NABD nếu Health Net không cung cấp dịch vụ kịp thời, nếu chúng tôi không đáp ứng các khung thời gian theo yêu cầu để giải quyết đơn khiếu nại hoặc phản đối, từ chối yêu cầu của quý vị về việc phản đối trách nhiệm tài chính hoặc nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của hội viên ở khu vực nông thôn về việc hoàn thành các dịch vụ ngoài mạng lưới.

Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho tất cả các yêu cầu tiêu chuẩn trước khi thực hiện dịch vụ nhanh ở mức tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu, nhưng không quá 5 ngày kể từ ngày nhận được tất cả thông tin mà chúng tôi cần để đưa ra quyết định. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho tất cả các yêu cầu khẩn cấp trước khi thực hiện dịch vụ trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được thông tin. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho tất cả các yêu cầu



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

sau khi thực hiện dịch vụ trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi nhận được tất cả thông tin chúng tôi cần để đưa ra quyết định. Các yêu cầu sau khi thực hiện dịch vụ không đủ điều kiện cho quy trình xem xét nhanh.

Chúng tôi có thể yêu cầu gia hạn (trì hoãn) 1 lần nếu chúng tôi cần thêm thông tin, cần tham khảo ý kiến của chuyên gia đánh giá, hoặc nếu chúng tôi cần quý vị đi khám hoặc kiểm tra thêm để xác định xem dịch vụ có thể được chấp thuận hay không. Thời gian gia hạn không được quá 14 ngày theo lịch.

Nếu chúng tôi cần yêu cầu gia hạn, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản cho quý vị biết chúng tôi cần thông tin gì và thời điểm chúng tôi dự kiến sẽ đưa ra quyết định cuối cùng. Nếu quý vị không đồng ý với việc gia hạn của chúng tôi hoặc nếu chúng tôi không đưa ra quyết định kịp thời cho quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để biết thêm thông tin về quy trình nộp đơn khiếu nại, hãy xem Chương 8 Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề trong cuốn Sổ Tay này.

Sau khi quyết định, chúng tôi sẽ gửi NABD bằng văn bản bao gồm (các) lý do và hướng dẫn lâm sàng mà chúng tôi đã sử dụng để từ chối, giới hạn hoặc sửa đổi các dịch vụ theo cách rõ ràng và dễ hiểu cho quý vị. NABD cũng sẽ bao gồm phần phụ lục “Quyền của Quý Vị”, phần này nêu rõ các quyền của quý vị trong quy trình khiếu nại và phản đối, đồng thời giải thích khung thời gian quý vị có cho việc nộp đơn và các bước cần thực hiện.

Nếu chúng tôi đưa ra quyết định về yêu cầu trước khi thực hiện dịch vụ của quý vị hoặc về việc thanh toán dịch vụ hoặc điều trị mà quý vị không đồng ý, quý vị có thể nộp đơn phản đối. Để biết thêm thông tin về quy trình nộp đơn phản đối, hãy xem Chương 8 Báo Cáo và Giải Quyết Vấn Đề trong cuốn Sổ Tay này.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

8. Báo cáo và giải quyết các vấn đề

Có hai loại vấn đề mà quý vị có thể gặp phải với chương trình nha khoa của mình:

- **Khiếu nại** (hay **than phiền**) là khi quý vị có vấn đề với Health Net, một nhà cung cấp, hoặc với việc chăm sóc hay chữa trị nha khoa mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp
- **Phản đối** là khi quý vị không đồng ý với quyết định của Health Net về việc không bao trả cho các dịch vụ

Trước tiên, quý vị nên sử dụng quy trình khiếu nại và phản đối của Health Net để cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị. Việc này không làm mất đi quyền pháp lý và biện pháp khắc phục nào của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ không kỳ thị hoặc trả thù vì quý vị đã khiếu nại với chúng tôi. Cho chúng tôi biết về vấn đề của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện việc chăm sóc cho tất cả hội viên.

Nếu khiếu nại của quý vị không được giải quyết, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe có Quản Lý (Department of Managed Health Care, DMHC) California. Nếu quý vị không đồng ý với kết quả phản đối của mình, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang. Quý vị phải sử dụng tất cả mọi quy trình phản đối nội bộ của Health Net **trước khi** có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Tiểu Bang.

Quý vị cũng có thể yêu cầu DMHC thực hiện Xem Xét Y Tế Độc Lập (IMR). IMR là việc duyệt xét khách quan về một quyết định của chương trình nha khoa. IMR quyết định sự cần thiết về mặt y tế, tranh chấp về khoản bao trả, và trả tiền cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hay cấp cứu. Quý vị phải nộp đơn xin IMR trong vòng 6 tháng kể từ khi Health Net gửi cho quý vị quyết định phản đối bằng văn bản của quý vị.

Nếu quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang trước (xem bên dưới để biết thêm thông tin về phản đối và Phiên Điều Trần Tiểu Bang), thì quý vị **không thể** yêu cầu Xem Xét Y Tế Độc Lập (IMR). Nhưng nếu quý vị yêu cầu lập thủ tục IMR trước và không đồng ý với quyết định đưa ra, quý vị vẫn có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang. Quý vị có thể nhận trợ giúp từ Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe có Quản Lý California.

"Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe có Quản Lý California có trách nhiệm đưa ra quy định về các chương trình dịch vụ chăm sóc y tế. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước hết quý vị nên gọi điện thoại cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-877-550-3868 (TTY 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe này trước khi liên lạc với cơ quan. Việc sử dụng quy trình khiếu nại này sẽ không ngăn cản bất kỳ quyền pháp lý hay phương thức điều trị nào có thể được cung cấp cho quý vị. Nếu cần trợ giúp khiếu nại liên quan đến một trường hợp cấp cứu, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc khiếu nại chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi cho cơ quan quản lý để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để yêu cầu Đánh giá Y Khoa Độc lập (Independent Medical Review - IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, thủ tục IMR sẽ đưa ra một cuộc xét duyệt khách quan về các quyết định y khoa của chương trình bảo hiểm sức khỏe liên quan tới sự cần thiết về y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị đã được đề nghị, các quyết định về bao trả bảo hiểm cho các thủ thuật điều trị mang tính chất nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về chi phí cho các dịch vụ y tế khẩn cấp và cấp cứu. Cơ quan cũng có số điện thoại không mất phí (**1-888-466-2219**) và một đường dây TDD (**1-877-688-9891**) cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web www.dmhc.ca.gov của cơ Quan có các biểu mẫu khiếu nại, biểu mẫu yêu cầu IMR và hướng dẫn trực tuyến."

Văn phòng Thanh Tra Chăm Sóc có Quản Lý Medi-Cal của DHCS cũng có thể giúp quý vị. Thanh Tra Viên có thể



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

giúp đỡ về các vấn đề mà chương trình chưa giải quyết; vấn đề tham gia, thay đổi hoặc rời khỏi chương trình; và những vấn đề khác của chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý của Medi-Cal. Quý vị có thể gọi Văn Phòng Thanh Tra theo số **1-888-452-8609**, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với văn phòng phụ trách vấn đề hội đủ điều kiện của quận về tình trạng hội đủ điều kiện Medi-Cal của quý vị. Nếu quý vị không biết chắc chắn là mình nộp đơn khiếu nại với ai, vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Khiếu nại

Khiếu nại (hay than phiền) có thể được đưa ra về các vấn đề chăm sóc mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Khiếu nại cũng có thể là về Health Net. Xem bên dưới để biết thêm về phản đối và Phiên Điều Trần Tiểu Bang. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Health Net, PCD hoặc nha sĩ chuyên khoa của quý vị.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với chúng tôi qua điện thoại hoặc qua đường bưu điện. Không có giới hạn thời gian để nộp đơn khiếu nại. Để nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, xin vui lòng gọi cho văn phòng PCD của quý vị hoặc gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Cho chúng tôi biết số thẻ ID bảo hiểm nha khoa, tên của quý vị và lý do quý vị khiếu nại.

Để nộp đơn khiếu nại qua bưu điện, xin vui lòng gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Yêu cầu chúng tôi gửi biểu mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được biểu mẫu, vui lòng điền thông tin. Nhớ ghi tên, số thẻ ID bảo hiểm nha khoa và lý do quý vị khiếu nại. Cho chúng tôi biết điều gì đã xảy ra và cách chúng tôi có thể giúp quý vị.

Gửi biểu mẫu qua đường bưu điện tới:

Health Net Dental
Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410

Qua mạng: www.hndental.com

Nếu quý vị cần giúp đỡ để nộp đơn khiếu nại, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Trong vòng 5 ngày sau khi nhận được đơn khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi một thông báo bằng văn bản báo để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết bằng văn bản cách chúng tôi đã giải quyết vấn đề của quý vị.

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để giải quyết đơn khiếu nại của quý vị sẽ gây nguy hại cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị, quý vị có thể yêu cầu được xem xét cấp tốc. Để yêu cầu được xem xét cấp tốc, xin gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận đơn khiếu nại của quý vị, báo cho quý vị biết bằng điện thoại và bằng văn bản.

Phản đối

Phản đối khác với khiếu nại. Phản đối là một đơn yêu cầu Health Net xem xét và thay đổi một quyết định chúng tôi đã đưa ra về việc bao trả các dịch vụ đã hoàn thành hoặc được yêu cầu.

Nếu chúng tôi đã gửi cho quý vị một NABD và quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn phản đối hoặc PCD của quý vị có thể nộp đơn phản đối thay cho quý vị. Nếu quý vị muốn PCD nộp đơn phản đối cho quý vị, quý vị cần phải cung cấp sự chấp thuận bằng văn bản.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Quý vị có thể nộp đơn phản đối qua điện thoại hoặc thư gửi qua bưu điện. Quý vị phải nộp đơn phản đối trong vòng 60 ngày tính theo lịch kể từ ngày ghi trên thông báo mà quý vị đã nhận được.

- Để nộp đơn phản đối qua điện thoại, xin quý vị gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Cho biết tên, số ID chương trình nha khoa và dịch vụ mà quý vị đang phản đối.
- Để nộp đơn phản đối bằng thư gửi qua đường bưu điện, xin quý vị gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Yêu cầu chúng tôi gửi biểu mẫu cho quý vị. Khi quý vị nhận được biểu mẫu, vui lòng điền thông tin. Nhớ ghi tên, số ID chương trình nha khoa, số NABD của quý vị, dịch vụ mà quý vị đang phản đối, và lý do quý vị cảm thấy dịch vụ đó nên được chấp thuận.

Gửi biểu mẫu qua đường bưu điện tới:

Health Net Dental
Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410

Qua mạng: www.hndental.com

Nếu thông báo mà chúng tôi gửi cho quý vị biết rằng dịch vụ sẽ bị ngừng lại, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ này trong thời gian quý vị phản đối. Để làm điều đó, quý vị hoặc PCD của quý vị phải yêu cầu phản đối trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo được gửi cho quý vị. Quý vị cần cho chúng tôi biết là quý vị có muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

Nếu quý vị cần giúp đỡ để nộp đơn phản đối, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711).

Trong vòng 5 ngày sau khi nhận được đơn phản đối của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thông báo bằng văn bản báo cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn. Trong vòng 30 ngày làm việc, chúng tôi sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị biết quyết định của chúng tôi về đơn phản đối.

Nếu quý vị hoặc PCD của quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để giải quyết đơn phản đối của quý vị sẽ gây nguy hại cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị, quý vị có thể yêu cầu được xem xét cấp tốc (nhanh). Để yêu cầu xem xét cấp tốc, xin gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi nhận được đơn phản đối của quý vị.

Điều Trần Tiểu Bang

Điều Trần Tiểu Bang là cuộc họp với những người từ Sở Dịch Vụ Xã Hội (Department of Social Services, DSS) California. Một thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị. Quý vị chỉ có thể yêu cầu được một Phiên Điều Trần Tiểu Bang **sau khi** quý vị đã thực hiện đầy đủ quy trình phản đối với Health Net và quý vị vẫn chưa hài lòng với quyết định hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về đơn phản đối của mình sau 30 ngày.

Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang qua điện thoại hay qua thư bưu điện. Quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 120 ngày theo lịch kể từ ngày trong thông báo cho quý vị biết về quyết định phản đối. PCD của quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang cho quý vị nếu họ được DSS chấp thuận. Vui lòng gọi cho DSS để yêu cầu tiểu bang chấp thuận cho PCD của quý vị yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang.

Nếu thông báo mà chúng tôi gửi cho quý vị biết rằng dịch vụ sẽ bị ngừng lại, quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

52 | Báo cáo và giải quyết các vấn đề

vụ này trong thời gian chờ Phiên Điều Trần Tiểu Bang. Để làm điều đó, quý vị hoặc PCD của quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày thông báo được gửi cho quý vị. Quý vị cần cho chúng tôi biết là quý vị có muốn tiếp tục nhận các dịch vụ.

Để yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang, vui lòng gọi Văn Phòng Hồi Đáp Công Cộng (Public Response Unit) thuộc Sở Dịch Vụ Xã Hội (Department of Social Services - DSS) California theo số **1-800-952-5253 (TTD 1-800-952-8349)**.

Để yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang bằng thư, vui lòng điền vào biểu mẫu được cung cấp cho quý vị kèm theo thư thông báo giải quyết phản đối của quý vị.

Gửi biểu mẫu qua đường bưu điện tới:

California Department of Social Services State Hearings Division

P.O. Box 944243, MS 09-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

Nếu quý vị cần giúp đỡ để yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang, chúng tôi có thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi số 1-877-550-3868 (TTY 711). Tại phiên điều trần, quý vị sẽ đưa ra vấn đề theo quan điểm của quý vị. Chúng tôi sẽ trình bày vấn đề theo quan điểm chúng tôi. Có thể mất đến 90 ngày để thẩm phán quyết định trường hợp của quý vị.

Nếu quý vị muốn chúng tôi đưa ra quyết định nhanh vì thời gian để có một Phiên Điều Trần Tiểu Bang sẽ gây nguy hại cho cuộc sống, sức khỏe hoặc hoạt động của quý vị, quý vị hoặc PCD của quý vị có thể gửi thư cho DSS. Quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang cấp tốc (nhanh). DSS phải đưa ra quyết định không trễ hơn 3 ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.

Nếu quý vị đã nhận một Điều Trần Tiểu Bang thì quý vị **không thể** yêu cầu IMR. Nhưng, nếu quý vị yêu cầu IMR trước và không hài lòng với kết quả, quý vị vẫn có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang.

Gian lận, lãng phí và sử dụng sai mục đích

Nếu quý vị nghĩ rằng một nhà cung cấp dịch vụ hoặc một người hưởng quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal đã gian lận, lãng phí hoặc sử dụng sai mục đích, quý vị có quyền và trách nhiệm báo cáo điều đó.

Những hành động gian lận, lãng phí và sử dụng sai mục đích của nhà cung cấp dịch vụ bao gồm:

- Sửa hồ sơ nha khoa
- Cho toa thuốc nhiều hơn mức cần thiết về mặt y tế
- Cung cấp nhiều dịch vụ chăm sóc nha khoa hơn là cần thiết về mặt y tế
- Gửi hóa đơn cho các dịch vụ không có thực hiện
- Gửi hóa đơn cho dịch vụ nha khoa chuyên khoa khi chuyên viên nha khoa không thực hiện dịch vụ

Gian lận, lãng phí và sử dụng sai mục đích bởi người hưởng quyền lợi bảo hiểm gồm có:

- Cho mượn, bán hoặc đưa thẻ ID hội viên chương trình nha khoa hoặc thẻ Medi-Cal BIC cho người khác
- Nhận các phương pháp điều trị hoặc các loại thuốc tương tự hoặc giống nhau từ nhiều nhà cung cấp
- Đi đến phòng cấp cứu khi đây không phải là trường hợp cấp cứu
- Sử dụng số An Sinh Xã Hội hoặc số thẻ ID bảo hiểm nha khoa của người khác

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và sử dụng sai mục đích, vui lòng viết tên, địa chỉ và số ID của người đã có hành vi sai trái. Cung cấp cho chúng tôi càng nhiều thông tin càng tốt về nhà cung cấp hoặc người đó, chẳng hạn như số điện thoại hoặc chuyên khoa nếu người đó là nhà cung cấp dịch vụ. Cho biết ngày xảy ra các sự việc và



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

bản tóm tắt chính xác những gì đã xảy ra.

Xin gửi tờ tường trình của quý vị tới:

Health Net Dental
C/O LIBERTY Dental Plan
Special Investigation Unit
P.O. Box 26110
Santa Ana, CA 92799-6440

Hoặc quý vị có thể gọi Đường Dây Nóng 24 giờ phụ trách Vấn Đề Gian Lận, Lãng Phí và Sử Dụng Sai Mục Đích của chúng tôi theo số 1-888-704-9833 (TTY 711).

Báo Cáo Gian Lận, Lãng Phí và Sử Dụng Sai Mục Đích

Health Net có nhiều cách cho phép quý vị báo cáo một cách kín đáo các vi phạm tiềm ẩn cho Health Net, Medi-Cal và Bộ Y Tế & Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Tổng Thanh Tra (U.S. Department of Health & Human Services, Office of Inspector General - HHS-OIG). Các phương thức này bao gồm:

- Đường Dây Nóng về Tuân Thủ của Doanh Nghiệp của Health Net: 1-888-704-9833
- Email của Ban Tuân Thủ của Health Net: compliancehotline@libertydentalplan.com
- Đường Dây Nóng của Đơn Vị Điều Tra Đặc Biệt của Health Net: 1-888-704-9833
- E-mail của Đơn Vị Điều Tra Đặc Biệt của Health Net: SIU@libertydentalplan.com
- Hành vi gian lận, lãng phí và sử dụng sai mục đích có thể được báo cáo một cách kín đáo tới số Điện thoại Còi báo của HHS-OIG theo số 1-800-HHS-TIPS hoặc TTY 1-800-377-4950.
- DHCS yêu cầu bất kỳ người nào nghi ngờ hành vi gian lận, lãng phí hoặc sử dụng sai mục đích liên quan đến Medi-Cal hãy gọi tới Đường Dây Nóng về Gian Lận Medi-Cal của DHCS theo số 1-800-822-6222.

Gian lận là cố ý và chủ tâm thực hiện hoặc cố gắng thực hiện một kế hoạch hoặc thủ đoạn để lừa gạt bất kỳ chương trình quyền lợi dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào hoặc để có được, bằng cách giả vờ, tuyên bố hoặc hứa hẹn sai trái hoặc gian lận, bất kỳ khoản tiền hoặc tài sản nào thuộc sở hữu của hoặc dưới sự giám sát hoặc kiểm soát của bất kỳ chương trình quyền lợi dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào.

Ví dụ về hành vi gian lận có thể bao gồm:

- Gửi hóa đơn cho các dịch vụ và phương pháp điều trị mà không được thực hiện
- Trình bày sai về các dịch vụ hoặc phương pháp điều trị được thực hiện (gửi mã thủ thuật nha khoa khác để tăng khoản bồi hoàn)
- Đòi, đề nghị hoặc nhận khoản tiền lại quả, hối lộ hoặc giảm giá

Lãng phí bao gồm các hành vi trực tiếp hoặc gián tiếp gây ra chi phí không cần thiết cho Chương Trình Medicare, chẳng hạn như sử dụng dịch vụ quá mức. Lãng phí thường không được coi là do hành động cầu thả mang tính hình sự gây ra, mà là do việc sử dụng sai mục đích các nguồn lực.

Ví dụ về hành vi lãng phí có thể bao gồm:

- Việc sử dụng quá mức các dịch vụ hoặc phương pháp điều trị
- Sử dụng sai mục đích các nguồn lực

Sử dụng sai mục đích bao gồm các hành động có thể trực tiếp hoặc gián tiếp gây ra chi phí không cần thiết cho Chương Trình Medicare. Hành vi sử dụng sai mục đích liên quan đến việc thanh toán cho các vật phẩm hoặc dịch vụ khi không có quyền hưởng quyền lợi theo pháp luật đối với khoản thanh toán đó, và nhà cung cấp không cố ý hoặc chủ tâm trình bày sai sự thật để được thanh toán.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Ví dụ về hành vi sử dụng sai mục đích có thể bao gồm:

- Sử dụng sai các mã thủ thuật nha khoa trên yêu cầu bảo hiểm
- Tính phí quá mức cho các dịch vụ, phương pháp điều trị hoặc vật dụng
- Gửi hóa đơn cho các dịch vụ không cần thiết về mặt y khoa

Cả hành vi gian lận và sử dụng sai mục đích đều có thể khiến nhà cung cấp phải chịu trách nhiệm hình sự và dân sự. Health Net yêu cầu tất cả các nhà cung cấp và hội viên phải tuân thủ luật pháp và quy định hiện hành, bao gồm nhưng không giới hạn ở những điều sau:

- Đạo Luật Yêu Cầu Sai Lệnh (False Claims Act) của Liên Bang và Tiểu Bang
- Quy định Qui Tam (Người Tố Giác)
- Quy Chế Chống Lại Quả (Anti-Kickback Statute)
- Luật Tự Giới Thiệu của Bác Sĩ (Physician Self-Referral Law) (Luật Stark)
- HIPAA
- Đạo Luật An Sinh Xã Hội (Social Security Act)
- Bộ Luật Hình Sự Hoa Kỳ

Luật Yêu Cầu Sai Lệnh của Tiểu Bang & Liên Bang

Đạo Luật Yêu Cầu Sai Lệnh của Liên Bang: Luật nghiêm cấm một cá nhân hoặc tổ chức “cố ý” trình bày hoặc gây ra việc trình bày một yêu cầu sai lệch hoặc gian lận cho chính phủ liên bang để được thanh toán hoặc chấp thuận, và “cố ý” lập, sử dụng hoặc gây ra việc lập hồ sơ hoặc tường trình sai lệch để một yêu cầu bồi thường sai lệch hoặc gian lận được chính phủ liên bang thanh toán hoặc phê duyệt. Đạo Luật Yêu Cầu Sai Lệnh của Liên Bang cũng nghiêm cấm một cá nhân hoặc tổ chức âm mưu lừa gạt chính phủ bằng cách khiến cho một yêu cầu sai lệch hoặc gian lận được cho phép hoặc được thanh toán. Những lệnh cấm này áp dụng cho các yêu cầu được gửi đến các chương trình chăm sóc sức khỏe liên bang, chẳng hạn như Medicare hoặc Medicaid.

Đạo Luật Yêu Cầu Sai Lệnh của Liên Bang (Federal False Claims Act) định nghĩa một cách khái quát các thuật ngữ “biết” và “cố ý”. Cụ thể, sự hiểu biết sẽ được chứng minh vì các mục đích của Đạo Luật Yêu Cầu Sai Lệnh của Liên Bang nếu cá nhân hoặc tổ chức đó: (1) có hiểu biết thực tế về thông tin đó; (2) hành động theo kiểu cố tình phớt lờ sự thật hoặc tính chất giả mạo của thông tin; hoặc (3) hành động theo kiểu chủ quan phớt lờ sự thật hoặc tính chất giả mạo của thông tin. Luật quy định cụ thể rằng không cần phải có ý định lừa gạt cụ thể thì mới chứng minh được rằng luật đã bị vi phạm.

Đạo Luật Bảo Vệ Người Tố Giác: Các cá nhân được phép khởi kiện dân sự những vi phạm đối với Đạo Luật Yêu Cầu Sai Lệnh của Liên Bang thay mặt cho Hoa Kỳ (còn được gọi là vụ kiện “qui tam”) và có quyền hưởng phần trăm số tiền thu được thông qua các thỏa thuận dàn xếp, hình phạt và/hoặc tiền phạt thu được. Những người đưa ra những khiếu nại này, còn được gọi là người cáo giác hoặc người tố giác, được luật pháp bảo vệ.

Cụ thể, bất kỳ người tố cáo nào bị sa thải, giáng chức, đình chỉ, đe dọa, quấy rối hoặc bị chủ lao động của họ phân biệt đối xử theo bất kỳ hình thức nào khác vì đã báo cáo hành vi vi phạm Đạo Luật Yêu Cầu Sai Lệnh của Liên Bang sẽ có quyền được phục hồi thâm niên, nhận tiền gấp đôi, tiền lãi, những thiệt hại đặc biệt do bị đối xử phân biệt đối xử cũng như phí và chi phí luật sư.

Quy Chế Chống Lại Quả: Quy Chế Chống Lại Quả (Anti-Kickback Statute) là tên thường gọi của Đạo Luật về Lừa Đảo và Sử Dụng Sai Mục Đích của Medicare và Medicaid (Medicare and Medicaid Fraud and Abuse Statute), 42 U.S.C. § 1320a-7b (b). Quy Chế Chống Lại Quả là luật hình sự cấp liên bang. Luật này cấm hành vi đề nghị hoặc



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

nhận tiền lại quả để tạo ra hoạt động kinh doanh trong ngành chăm sóc sức khỏe.

Quy Chế Chống Lại Quả là luật về ngành chăm sóc sức khỏe, luật này cấm các cá nhân và tổ chức cố ý trả "thù lao" hoặc trao tặng bất cứ thứ gì có giá trị - chẳng hạn như chức vụ, tài sản hoặc đặc quyền - để đổi lấy việc giới thiệu bệnh nhân liên quan đến các khoản phải trả của các chương trình chăm sóc sức khỏe liên bang. Các khoản phải trả này bao gồm nhưng không giới hạn ở thuốc, vật tư y tế và dịch vụ chăm sóc sức khỏe do những người thụ hưởng Medicare hoặc Medicaid sử dụng. Theo quy định của Quy Chế Chống Lại Quả, luật nghiêm cấm việc gạ gẫm, nhận, đề nghị hoặc trả bất kỳ khoản thù lao nào (bao gồm bất kỳ khoản tiền lại quả, hối lộ hoặc giảm giá nào) trực tiếp hoặc gián tiếp, công khai hoặc ngầm ngầm, bằng tiền mặt hoặc hiện vật.

Luật Tự Giới Thiệu của Bác Sĩ: Luật Tự Giới Thiệu của Bác Sĩ (Physician Self-Referral Law) đề cập đến Mục 1877 của Đạo Luật An Sinh Xã Hội (Đạo luật) 42 U.S.C. 1395nn.

Luật Tự Giới Thiệu của Bác Sĩ, thường được gọi là Luật Stark, cấm các bác sĩ (bao gồm cả nha sĩ) giới thiệu bệnh nhân để nhận "các dịch vụ y tế/nha khoa được chỉ định" do Medicare hoặc Medicaid thanh toán từ các tổ chức mà bác sĩ (bao gồm cả nha sĩ) hoặc thành viên trong gia đình có quan hệ tài chính.

Luật pháp hiện nay yêu cầu rằng bất kỳ chuyên gia y tế nào (bao gồm cả nha sĩ) cung cấp giấy giới thiệu như vậy cho bệnh nhân Medicare hoặc Medicaid phải đồng thời đưa ra thông báo bằng văn bản về quyền của bệnh nhân trong việc đi nơi khác cùng với danh sách các lựa chọn thay thế gần đó.

Luật cũng đã hoàn thiện các trường hợp ngoại lệ vĩnh viễn đối với các thỏa thuận dựa trên giá trị mà sẽ cho phép bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác (bao gồm cả nha sĩ) thiết kế và tham gia vào các thỏa thuận dựa trên giá trị mà không sợ rằng các hoạt động hợp pháp nhằm phối hợp và cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân và làm giảm chi phí dịch vụ sẽ vi phạm Luật Tự Giới Thiệu của Bác Sĩ. Điều này hỗ trợ nỗ lực rộng hơn của Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (Center of Medicare and Medicaid Services - CMS) nhằm thúc đẩy các mô hình thanh toán đổi mới và chăm sóc phối hợp trên các chương trình Medicare, Medicaid và tư nhân.

Health Net yêu cầu tất cả các nhà cung cấp và hội viên của mình phải báo cáo các vi phạm và nghi ngờ vi phạm về phía nhân viên, cộng sự, cá nhân hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc dịch vụ cho tất cả những người ghi danh Medicaid. Ví dụ về các hành vi vi phạm như vậy bao gồm hối lộ, yêu cầu sai lệch, âm mưu lừa đảo, trộm cắp hoặc tham ô, tuyên bố sai sự thật, gian lận qua thư, gian lận chăm sóc sức khỏe, cản trở cuộc điều tra về gian lận chăm sóc sức khỏe của tiểu bang và/hoặc liên bang, rửa tiền, không cung cấp dịch vụ y tế dịch vụ cần thiết, âm mưu tiếp thị, kế hoạch trả thù lao bất hợp pháp, đánh cắp danh tính hoặc gian lận thuốc của người ghi danh.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

9. Những số điện thoại và từ ngữ quan trọng cần biết

Các số điện thoại quan trọng

- Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên của Health Net: 1-877-550-3868 (TTY 711)
- Người Hưởng Quyền Lợi Bảo Hiểm Nha Khoa Medi-Cal: 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)
- Trung Tâm Trợ Giúp của DMHC: 1-888-466-2219
- Health Care Options – Chương Trình Chăm Sóc có Quản Lý của Medi-Cal 1-800-430-4263
- Health Consumer Alliance: 1-888-804-3536
- Tính Đủ Điều Kiện Nhận Medi-Cal: 1-800-541-5555
- Điều Trần Công Bằng của Medi-Cal: 1-800-952-5253 (TTY 1-800-952-8349)
- Chăm Sóc Có Quản Lý của Medi-Cal: 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077)
- Thanh Tra Viên của Medi-Cal: 1-888-452-8609

Từ ngữ cần biết

- **Phản đối:** Một yêu cầu chính thức đề nghị Health Net xem xét các dịch vụ bị từ chối cho phương pháp điều trị đã được cung cấp hoặc yêu cầu. Nha sĩ của quý vị có thể nộp đơn phản đối khi có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị.
- **Áp dụng:** Áp dụng cho hoặc đề cập đến việc có ảnh hưởng đến ai đó hay cái gì đó.
- **Sự Cho Phép:** Xem Sự Cho Phép Trước.
- **Lập Hóa Đơn Số Dư:** Gửi hóa đơn cho bệnh nhân yêu cầu bệnh nhân phải trả số tiền chênh lệch giữa chi phí thực tế của nha sĩ và số tiền mà Health Net chi trả. Trừ khoản tiền đồng thanh toán và chia sẻ chi phí, việc lập hóa đơn số dư không được phép thực hiện đối với các dịch vụ được bao trả.
- **Người Hưởng Quyền Lợi Bảo Hiểm:** Người đủ điều kiện để hưởng quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal.
- **Thẻ Nhận Dạng Quyền Lợi (Beneficiary Identification Card, BIC):** Thẻ nhận dạng Medi-Cal do Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Y Tế (Department of Health Care Services) cấp cho người hưởng quyền lợi bảo hiểm. Thẻ BIC bao gồm số của người hưởng quyền lợi bảo hiểm và nhiều thông tin quan trọng khác.
- **Quyền Lợi:** Các dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế được cung cấp bởi nha sĩ của Health Net qua Chương Trình Nha Khoa Medi-Cal.
- **Chương Trình Dịch Vụ Trẻ Em California (California Children’s Services - CCS):** Một chương trình chăm sóc sức khỏe công cộng cung cấp các dịch vụ chẩn đoán, điều trị và điều trị chuyên khoa cho trẻ em đủ điều kiện, dưới 21 tuổi, có một tình trạng đủ điều kiện hưởng dịch vụ CCS theo quy định của tiểu bang.
- **Bệnh mục xương:** Một thuật ngữ khác cho răng hư hoặc lỗ sâu răng.
- **Sàng Lọc Lâm Sàng:** Một lần khám do nha sĩ thực hiện để cung cấp ý kiến về sự phù hợp của việc điều trị được đề nghị hoặc cung cấp bởi một nha sĩ khác của Health Net. Health Net có thể yêu cầu thủ thuật khám truy tìm bệnh trong một số trường hợp.
- **Khiếu nại:** Bày tỏ sự không hài lòng, bằng lời nói hoặc văn bản, bao gồm bất kỳ tranh chấp, yêu cầu xem xét lại hoặc phản đối do hội viên, hay nha sĩ thay mặt cho hội viên, thực hiện. Một đại diện của quý vị



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

cũng có thể nộp đơn khiếu nại.

- **Khoản Đồng Thanh Toán:** Một phần nhỏ của khoản phí cho nha sĩ mà người hưởng quyền lợi bảo hiểm phải trả.
- **Các Dịch Vụ Được bao trả:** Toàn bộ các thủ thuật nha khoa thuộc quyền lợi của Health Net. Health Net sẽ chỉ thanh toán cho dịch vụ cần thiết về mặt y tế do nha sĩ của Health Net cung cấp mà là quyền lợi của Chương Trình Bảo Hiểm Nha Khoa Medi-Cal.
- **Nha Sĩ Chuyên Khoa:** Nha sĩ cung cấp các dịch vụ nha khoa chuyên khoa như nội nha, giải phẫu răng miệng, nha khoa nhi đồng, nha chu và chỉnh hình răng (niềng răng).
- **Khám Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment - EPSDT):** Chương trình liên bang bắt buộc dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho trẻ em dưới 21 tuổi qua các buổi khám tầm soát, các dịch vụ chẩn đoán và điều trị định kỳ. Chăm sóc nha khoa được bao gồm trong chương trình EPSDT.
- **Tình Trạng Hội Đủ Điều Kiện:** Nói đến việc đáp ứng các yêu cầu để được hưởng quyền lợi Medi-Cal.
- **Chăm Sóc Cấp Cứu:** Khám răng và/hoặc đánh giá của nha sĩ Health Net hoặc nha sĩ chuyên khoa để xác định xem có phải là tình trạng nha khoa cấp cứu hay không, và để chăm sóc và điều trị các triệu chứng cấp cứu trong phạm vi khả năng của cơ sở và theo tiêu chuẩn chăm sóc chuyên nghiệp được công nhận.
- **Tình Trạng Nha Khoa Cấp Cứu:** Một tình trạng nha khoa mà nếu không được chăm sóc ngay lập tức có thể sẽ khiến cho tình trạng sức khỏe của cá nhân bị lâm vào tình trạng nguy hiểm, gây ra đau đớn hoặc làm suy yếu chức năng.
- **Nha Sĩ Nội Nha:** Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi điều trị bệnh tật và thương tích của tủy răng và chân răng.
- **Các Trường Hợp Loại Trừ:** Nói đến các thủ thuật hoặc dịch vụ nha khoa không có trong chương trình Medi-Cal Dental.
- **Than phiền:** Xem Khiếu Nại.
- **Chứng Nhận Danh Tính:** Chỉ một vật để chứng minh một người là ai, ví dụ: bằng lái xe.
- **Các Giới Hạn:** Nói đến con số các dịch vụ được cho phép, hình thức dịch vụ được cho phép, và/hoặc các dịch vụ phù hợp về phương diện nha khoa với giá phải chăng nhất.
- **Nha Sĩ của Medi-Cal:** Nha sĩ đã được chấp thuận cho phép cung cấp các dịch vụ được bao trả cho những người hưởng quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal.
- **Cần Thiết về Mặt Y Tế:** Các dịch vụ được bao trả cần thiết và thích hợp để điều trị răng, nướu và các cấu trúc hỗ trợ và: (a) được cung cấp theo các tiêu chuẩn thực hành được công nhận; (b) được xác định bởi nha sĩ điều trị để phù hợp với điều kiện nha khoa; và (c) cung cấp và mức độ dịch vụ phù hợp nhất theo những rủi ro có thể xảy ra, quyền lợi và dịch vụ được bao trả là những lựa chọn thay thế.
- **Các Dịch Vụ Không Được Bao Trả:** Thủ thuật hoặc dịch vụ nha khoa không phải là quyền lợi được bao trả.
- **Nha Sĩ Không Thuộc Denti-Cal:** Một nha sĩ không đăng ký tham gia Medi-Cal và không được phép cung cấp dịch vụ cho những người thụ hưởng đủ điều kiện của Medi-Cal.
- **Thông Báo Cho Phép (Notice of Authorization, NOA):** Biểu mẫu được soạn trên máy tính, gửi đến cho nha sĩ để trả lời yêu cầu chấp thuận cho dịch vụ của họ. (Xem Yêu Cầu Chấp Thuận Điều Trị)
- **Quyền Lợi Bảo Hiểm Sức Khỏe Khác/Bảo Hiểm Sức Khỏe Khác:** Quyền lợi bảo hiểm cho các dịch vụ liên quan đến nha khoa mà quý vị có thể có theo bất cứ chương trình bảo hiểm nha khoa tư nhân nào, bất cứ chương trình bảo hiểm nào, bất cứ chương trình chăm sóc nha khoa nào của tiểu bang hoặc liên bang, hoặc theo các quyền hợp đồng hoặc hợp pháp khác.
- **Nha Sĩ Giải Phẫu:** Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi chẩn đoán và điều trị bằng phương pháp giải phẫu các bệnh, chấn thương, dị tật, khiếm khuyết và hình dạng của miệng, hàm,



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

và mặt.

- **Nha Sĩ Chính Hình Răng:** Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi phòng ngừa và điều trị các vấn đề liên quan đến cách răng hàm trên và hàm dưới khớp với nhau để cắn hoặc nhai.
- **Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Ngoài Mạng Lưới:** Nhà cung cấp dịch vụ không tham gia vào mạng lưới của Health Net
- **Chăm Sóc Giảm Nhẹ:** Điều trị làm giảm đau nhưng không giải quyết được vấn đề gây đau, hoặc chỉ cung cấp sự xoa dịu tạm thời.
- **Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nha Khoa Có Tham Gia:** Nhà cung cấp ghi danh vào Medi-Cal mà cung cấp dịch vụ chăm sóc nha khoa cho các hội viên của Chương Trình.
- **Nha Sĩ Nhi:** Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi điều trị trẻ em từ khi sinh ra đến tuổi vị thành niên, cung cấp điều trị chính và đầy đủ các biện pháp điều trị phòng ngừa.
- **Nha Sĩ Nha Chu:** Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi điều trị các bệnh của nướu và mô xung quanh răng.
- **Bảo Phí:** Số tiền mà một người phải trả hàng tháng để có bảo hiểm nha khoa. Hội viên chương trình không phải đóng bảo phí.
- **Cho Phép Trước:** Yêu cầu của nha sĩ Health Net để được chấp thuận trước cho các dịch vụ trước khi nha sĩ thực hiện những dịch vụ này. Nha sĩ nhận được Thông Báo Phê Duyệt (NOA) từ Health Net cho các dịch vụ được chấp thuận.
- **Mã Thủ Thuật:** Mã số xác định cụ thể dịch vụ y tế hoặc nha khoa.
- **Nha Sĩ Chuyên Phục Hình Răng:** Nha sĩ chuyên khoa giới hạn công việc của mình trong phạm vi thay thế răng bị mất bằng răng giả, cầu, hoặc các thay thế khác.
- **Nhà Cung Cấp Dịch Vụ:** Một nha sĩ cá nhân, Chuyên Gia Làm Sạch Răng có Đăng Ký trong một Tổ Chức Nha Khoa Thay Thế (Registered Dental Hygienist in an Alternative Practice, RDHAP), tổ chức nha khoa, đại học nha khoa hoặc văn phòng nha khoa tham gia Chương Trình Nha Khoa của Medi-Cal để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và/hoặc nha khoa cho những người hưởng quyền lợi bảo hiểm Medi-Cal.
- **Danh Mục Nhà Cung Cấp Dịch Vụ:** Một danh sách tất cả các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Health Net.
- **Giới Thiệu:** Khi PCD của quý vị nói rằng quý vị có thể được một nhà cung cấp dịch vụ khác chăm sóc cho quý vị. Một số dịch vụ chăm sóc và dịch vụ được bao trả phải được giới thiệu và được cho phép trước.
- **Yêu Cầu:** Chỉ một điều gì đó mà quý vị phải làm, hoặc các quy định quý vị phải tuân theo.
- **Trách Nhiệm:** Nói đến một điều gì đó quý vị nên làm, hoặc buộc phải làm.
- **Khu Vực Dịch Vụ:** Khu vực địa lý mà Health Net phục vụ. Khu vực này bao gồm các quận của Sacramento và Los Angeles.
- **Chia Sẻ Chi Phí:** Phần chi phí nha khoa mà người hưởng quyền lợi bảo hiểm phải trả hoặc hứa trả trước khi Medi-Cal thanh toán cho tháng đó.
- **Chữ Ký:** Tên của quý vị được viết bằng chữ viết tay.
- **Điều Trần Tiểu Bang:** Điều Trần Tiểu Bang là một quy trình pháp lý cho phép những người hưởng quyền lợi bảo hiểm yêu cầu tái thẩm định bất cứ Yêu Cầu Chấp Thuận Điều Trị (Treatment Authorization Request, TAR) nào đã bị từ chối hoặc sửa đổi. Quy trình này cũng cho phép một người hưởng quyền lợi hoặc nha sĩ yêu cầu đánh giá lại trường hợp được hoàn trả chi phí.
- **Yêu Cầu Chấp Thuận Điều Trị (Treatment Authorization Request - TAR):** Yêu cầu được nha sĩ Health Net nộp lên để lấy chấp thuận cho một số dịch vụ được bao trả trước khi có thể bắt đầu điều trị. Bắt buộc phải có TAR đối với một số dịch vụ nhất định và trong những trường hợp đặc biệt.
- **TAR/Biểu Mẫu Yêu Cầu Thanh Toán:** Biểu mẫu do nha sĩ sử dụng khi yêu cầu được chấp thuận cho thực hiện dịch vụ hoặc nhận khoản thanh toán cho một dịch vụ đã hoàn tất.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

10. Các biểu mẫu

Biểu Mẫu Khiếu Nại và Phản Đối của Hội Viên



BIỂU MẪU THAN PHẪN/KHIẾU NẠI CỦA HỘI VIÊN

Ngày: _____

Xin vui lòng ghi toàn bộ thông tin bằng chữ in.

Thông tin của người khiếu nại:

Tên	()	()
	Số Điện Thoại Sở Làm	Số Điện Thoại Nhà

Địa chỉ	Thành phố	Tiểu Bang	Mã Bưu Điện
---------	-----------	-----------	-------------

Tên của (những) người liên quan tới người khiếu nại:

Tên	Số ID
-----	-------

Tên	Số ID
-----	-------

Tên	Số ID
-----	-------

Bản chất của khiếu nại: [Đánh dấu vào tất cả những câu trả lời phù hợp]

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Tiếp thị | <input type="checkbox"/> Khó khăn trong việc rút tên | <input type="checkbox"/> Tính hóa đơn cho hội viên |
| <input type="checkbox"/> Chất lượng | <input type="checkbox"/> Xe đưa đón | <input type="checkbox"/> Khả Năng Tiếp Cận Dịch Vụ Chăm Sóc |
| <input type="checkbox"/> Chăm sóc cấp cứu | <input type="checkbox"/> Thái độ của nhân viên | <input type="checkbox"/> Sự chấp thuận |
| <input type="checkbox"/> Khác: | | |

Bản khai về việc xảy ra: Ngày Xảy Ra: _____ Địa điểm: _____

Tên Nhà Cung Cấp: _____



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Mô tả chi tiết của vấn đề/khiếu nại:

Sử dụng mặt sau của biểu mẫu này nếu quý vị cần thêm chỗ viết.

Chữ Ký của Hội Viên

Ngày

(hoặc chữ ký của phụ huynh nếu hội viên là trẻ vị thành niên hoặc không đủ minh mẫn để ký tên)

TIẾT LỘ THÔNG TIN Y TẾ

HỘI VIÊN: Xin vui lòng cung cấp tên và số điện thoại của bất kỳ nhà cung cấp nào có thể đã điều trị cho quý vị về tình trạng này, là đối tượng của đơn than phiền này

Mọi Hồ Sơ Y Tế nhận được sẽ được giữ bí mật nghiêm ngặt và chỉ được sử dụng để duyệt xét than phiền của quý vị.

NAY TÔI ỦY QUYỀN VÀ YÊU CẦU (CÁC) NHÀ CUNG CẤP CÓ TÊN Ở TRÊN TIẾT LỘ BẤT KỲ VÀ TOÀN BỘ HỒ SƠ Y TẾ CHO HEALTH NET ĐỂ HỖ TRỢ SỰ CẦN THIẾT VỀ MẶT Y TẾ CHO ĐỐI TƯỢNG CỦA ĐƠN THAN PHIỀN NÀY:

CHỮ KÝ: _____ **NGÀY:** _____

(Nếu người ký tên không phải là Hội Viên) **QUAN HỆ:** _____

(MẸ, CHA, NGƯỜI GIÁM HỘ)

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào thêm hoặc cần được giúp đỡ thêm về vấn đề này, xin vui lòng liên lạc với Bộ Phận Dịch Vụ Hội Viên theo số miễn phí 1-877-550-3868 (TTY 711). Khi điền xong, vui lòng nộp biểu mẫu này cho: Health Net, Attn: Medi-Cal Member Appeals and Grievance Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Số Fax: 1-877-831-6019.

Cơ Quan Dịch vụ Chăm Sóc Sức Khỏe có Quản lý California có trách nhiệm đưa ra quy định về các chương trình dịch vụ chăm sóc y tế. Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, trước hết quý vị nên gọi điện thoại cho chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1-877-550-3868 (TTY 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình bảo hiểm sức khỏe này trước khi liên lạc với cơ quan. Việc sử dụng quy



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

trình khiếu nại này sẽ không ngăn cấm bất kỳ quyền pháp lý hay phương thức điều trị nào có thể được cung cấp cho quý vị. Nếu cần trợ giúp khiếu nại liên quan đến một trường hợp cấp cứu, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm y tế của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc khiếu nại chưa được giải quyết sau hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi cho cơ quan quản lý để được giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để yêu cầu Đánh giá Y Khoa Độc lập (Independent Medical Review - IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, thủ tục IMR sẽ đưa ra xét duyệt khách quan về các quyết định y khoa của chương trình bảo hiểm y tế liên quan tới sự cần thiết về y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị đã được đề nghị, các quyết định về bao trả bảo hiểm cho các thủ thuật điều trị mang tính chất nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về chi phí cho các dịch vụ y tế khẩn cấp và cấp cứu. Cơ quan cũng có số điện thoại không mất phí **(1-888-466-2219)** và một đường dây TDD **(1-877-688-9891)** cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web www.dmhc.ca.gov của cơ quan có các biểu mẫu khiếu nại, biểu mẫu yêu cầu IMR, và hướng dẫn trên mạng.



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.

Biểu Mẫu Đánh Giá Rủi Ro về Sức Khỏe Răng Miệng



Việc điền biểu mẫu này là việc làm tự nguyện. Hội viên sẽ không bị từ chối dịch vụ chăm sóc dựa trên các câu trả lời của quý vị. Thông tin này sẽ được giữ kín.

Tên của Hội Viên:	Ngày Sinh:	Số ID:
-------------------	------------	--------

Xin vui lòng đánh dấu vào một chỗ:

- Lần mới nhất quý vị đi khám với nha sĩ cách đây đã hơn 12 tháng chưa? Có Không
- Quý vị có bị đau răng khi ăn đồ lạnh, nóng, hay đồ ngọt không? * Có Không
- Quý vị có răng nào bị đau khi trời lên không? * Có Không
- Quý vị có một hay nhiều răng bị nhiễm trùng hay không? * Có Không
- Quý vị có một hay nhiều răng bị bể/vỡ hay không? * Có Không
- Miệng quý vị có bị khô không? Có Không
- Nướu răng của quý vị có bị chảy máu khi quý vị đánh răng hay dùng chỉ nha khoa không? * Có Không
- Quý vị có được chữa trị nướu răng (nha chu) bao giờ chưa? Có Không

Nếu có, hãy ghi ngày đến khám gần nhất: _____

- Quý vị có đeo răng giả toàn hàm hay bán hàm hay không? Có Không
- Quý vị hiện nay có đang được xạ trị hay hóa trị không? Có Không
- Quý vị hiện có mang thai hay không? Có Không
- Hội viên có thường xuyên đi khám bác sĩ cho một bệnh trạng nghiêm trọng nào không?
Nếu có, chọn tất cả các câu trả lời phù hợp: ung thư tiểu đường bệnh thận
 bệnh khác: _____
- Quý vị có hoặc có liên quan tới một tình trạng khuyết tật về tâm thần hay thể trạng hay không? Có Không

Điện thoại di động: _____ Địa chỉ Email: _____

**Nếu quý vị bị đau, sưng, chảy máu, hoặc nhiễm trùng, xin liên lạc với Health Net để được giúp đỡ ngay.*

Tôi hiểu rằng thông tin này sẽ được tiết lộ cho chương trình bảo hiểm nha khoa mới của mình.

Chữ ký: _____

Ngày: _____

Nếu người ghi danh vào chương trình không ký tên vào biểu mẫu này, xin vui lòng chọn một:

Phụ huynh của trẻ vị thành niên Người giám hộ Người đại diện khác: _____

Vui lòng gửi về: Health Net Dental C/O LIBERTY Dental Plan, P. O. Box 26110, Santa Ana, CA, 92799-6110



Xin gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-877-550-3868 (TTY/TDD 711). Health Net làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều. Cuộc gọi này không mất phí. Hoặc gọi cho Đường Dây Tiếp Âm California theo số 711. Truy cập trực tuyến tại www.hndental.com.