



AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Sổ tay thành viên

Thông tin này là chính xác kể từ ngày sửa đổi. Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên nếu quý vị có thắc mắc.

**CARE IS THE HEART
OF OUR WORK.®**

www.amerihealthcaritaspa.com


AmeriHealth Caritas®
Pennsylvania

AmeriHealth Caritas Pennsylvania tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, tín ngưỡng, tôn giáo, tổ tiên, giới tính, bản dạng hoặc biểu hiện giới tính hoặc khuynh hướng tình dục.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania không loại trừ mọi người hoặc đối xử khác biệt với họ vì chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, tín ngưỡng, tôn giáo, tổ tiên, giới tính, bản dạng hoặc biểu hiện giới tính hoặc khuynh hướng tình dục.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania cung cấp hỗ trợ và dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật để giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, chẳng hạn như:

- Phiên dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ
- Các thông tin bằng văn bản theo các định dạng khác (in khổ lớn, âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập, các định dạng khác)

AmeriHealth Caritas Pennsylvania cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh, chẳng hạn như:

- Phiên dịch viên có trình độ
- Thông tin bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, vui lòng liên hệ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200** (TTY **1-888-987-5704**).

Nếu quý vị cho rằng **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo cách khác trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, tín ngưỡng, tôn giáo, tổ tiên, giới tính, bản dạng hoặc biểu hiện giới tính hoặc khuynh hướng tình dục, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại tới:

AmeriHealth Caritas Pennsylvania,
Member Complaints Department,
Attention: Member Advocate,
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Điện thoại: **1-888-991-7200**, TTY **1-888-987-5704**,
Fax: **215-937-5367**, hoặc
Email: PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com

The Bureau of Equal Opportunity,
Room 223, Health and Welfare Building,
P.O. Box 2675,
Harrisburg, PA 17105-2675,
Điện thoại: **(717) 787-1127**, TTY/PA Relay **711**,
Fax: **(717) 772-4366**, hoặc
Email: RA-PWBEOAO@pa.gov

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp hoặc qua đường bưu điện, fax, hoặc email. Nếu quý vị cần trợ giúp để nộp đơn khiếu nại, AmeriHealth Caritas Pennsylvania và Văn phòng Cơ hội Bình đẳng luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị.

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại về dân quyền tới Văn phòng dân quyền thuộc Bộ y tế và dịch vụ nhân sinh Hoa Kỳ theo phương thức điện tử thông qua Cổng thông tin khiếu nại của Văn phòng dân quyền, luôn sẵn có tại địa chỉ <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, hoặc qua đường bưu điện, điện thoại hoặc email tới:

U.S. Department of Health and Human Services,
200 Independence Avenue S.W.,
Room 509F, HHH Building,
Washington, DC 20201,
1-800-368-1019, **800-537-7697** (TDD).
OCRMail@hhs.gov

Mẫu đơn khiếu nại sẵn có tại địa chỉ <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Thông báo không phân biệt đối xử



ATTENTION: If you speak a language other than English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** or speak to your provider.

Spanish

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** o hable con su proveedor.

Chinese; Mandarin

注意: 如果您说[中文], 我们将免费为您提供语言协助服务。我们还免费提供适当的辅助工具和服务, 以无障碍格式提供信息。致电 **1-888-991-7200 (文本电话 1-888-987-5704)** 或咨询您的服务提供者。

Nepali

सावधान: यदि तपाईं नेपाली भाषा बोल्नुहुन्छ भने तपाईंका लागि निःशुल्क भाषिक सहायता सेवाहरू उपलब्ध छन्। पहुँचयोग्य ढाँचाहरूमा जानकारी प्रदान गर्न उपयुक्त सहायता र सेवाहरू पनि निःशुल्क उपलब्ध छन्।
1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704) मा फोन गर्नुहोस् वा आफ्नो प्रदायकसँग कुरा गर्नुहोस्।

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** или обратитесь к своему поставщику услуг.

Arabic

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجانًا. اتصل على الرقم **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** أو تحدث إلى مقدم الخدمة.

Haitian Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd aladispozisyon w gratis pou lang ou pale a. Èd ak sèvis siplemantè apwopriye pou bay enfòmasyon nan fòm aksèsib yo disponib gratis tou. Rele nan **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** oswa pale avèk founisè w la.

Vietnamese

LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số **1-888-991-7200 (Người khuyết tật 1-888-987-5704)** hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn.

Ukrainian

УВАГА: Якщо ви розмовляєте українська мова, вам доступні безкоштовні мовні послуги. Відповідні допоміжні засоби та послуги для надання інформації у доступних форматах також доступні безкоштовно. Зателефонуйте за номером **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** або зверніться до свого постачальника.

Thông báo không phân biệt đối xử



Chinese; Cantonese

注意：如果您說[中文]，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** 或與您的提供者討論。

Portuguese

ATENÇÃO: Se você fala português, serviços gratuitos de assistência linguística estão disponíveis para você. Auxílios e serviços auxiliares apropriados para fornecer informações em formatos acessíveis também estão disponíveis gratuitamente. Ligue para **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** ou fale com seu provedor.

Bengali

মনোযোগ দিন: যদি আপনি বাংলা বলেন তাহলে আপনার জন্য বিনামূল্যে ভাষা সহায়তা পরিষেবাদি উপলব্ধ রয়েছে। অ্যাক্সেসযোগ্য ফরম্যাটে তথ্য প্রদানের জন্য উপযুক্ত সহায়ক সহযোগিতা এবং পরিষেবাদিও বিনামূল্যে উপলব্ধ রয়েছে। **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** নম্বরে কল করুন অথবা আপনার প্রদানকারীর সাথে কথা বলুন।

French

ATTENTION : Si vous parlez Français, des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** ou parlez à votre fournisseur.

Cambodian

សូមយកចិត្តទុកដាក់: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសា ឥតគិតថ្លៃគឺមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយ និងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានតាមទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបាន ដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។

Korean

주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오.

Gujarati

ધ્યાન આપો: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો તો મફત ભાષાકીય સહાયતા સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. યોગ્ય ઓફિસિલરી સહાય અને એક્સેસિબલ ફોર્મેટમાં માહિતી પૂરી પાડવા માટેની સેવાઓ પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે. **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** પર કોલ કરો અથવા તમારા પ્રદાતા સાથે વાત કરો.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Mục lục

Chủ đề	Trang
Phần 1 – Chào mừng	4
Giới thiệu	5
HealthChoices là gì?	5
Chào mừng đến với AmeriHealth Caritas Pennsylvania	5
Bộ phận dịch vụ hội viên	6
Thẻ nhận diện hội viên	7
Thông tin liên lạc quan trọng	9
Trường hợp cấp cứu	9
Thông tin liên lạc quan trọng - Sơ lược	9
Các số điện thoại khác	10
Dịch vụ thông tin	11
Ghi danh	12
Dịch vụ ghi danh	12
Thay đổi chương trình HealthChoices của quý vị	12
Thay đổi trong gia đình	13
Điều gì xảy ra nếu tôi chuyển đi	13
Mất quyền lợi	13
Thông tin về các nhà cung cấp	14
Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP)	15
Thay đổi PCP của quý vị	16
Thăm khám tại phòng khám	16
Đặt lịch hẹn khám với PCP của quý vị	16
Tiêu chuẩn hẹn khám	17
Giới thiệu	17
Tự giới thiệu	18
Chăm sóc ngoài giờ	18
Gắn kết hội viên	19
Đề xuất thay đổi chính sách và dịch vụ	19
Ủy ban cố vấn giáo dục sức khỏe (Health Education Advisory Committee, HEAC) của AmeriHealth Caritas Pennsylvania	19
Chương trình cải thiện chất lượng của AmeriHealth Caritas Pennsylvania	19
Phần 2 – Quyền và trách nhiệm	21
Quyền và trách nhiệm của hội viên	22
Quyền của hội viên	22
Trách nhiệm của hội viên	23
Quyền riêng tư và bảo mật	24
Đồng thanh toán	24
Điều gì xảy ra nếu tôi bị tính phí đồng thanh toán và tôi không đồng ý?	25
Thông tin lập hóa đơn	25
Khi nào nhà cung cấp có thể gửi hóa đơn tính tiền với tôi?	25

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Tôi phải làm gì nếu nhận được hóa đơn?	26
Trách nhiệm của bên thứ ba	26
Điều phối quyền lợi	26
Chương trình hạn chế/giới hạn với người nhận	27
Chương trình này hoạt động như thế nào?	27
Báo cáo gian lận hoặc lạm dụng	28
Làm thế nào để tôi báo cáo gian lận hoặc lạm dụng của hội viên?	28
Làm thế nào để tôi báo cáo gian lận hoặc lạm dụng của nhà cung cấp?	28
Phần 3 – Dịch vụ sức khỏe thể chất	30
Các dịch vụ được đài thọ	31
Các dịch vụ không được đài thọ	38
Ý kiến thứ hai	39
Cho phép trước là gì?	39
Cần thiết về mặt y tế có nghĩa là gì?	39
Cách yêu cầu cho phép trước	40
Những dịch vụ, vật dụng hoặc loại thuốc nào cần cho phép trước?	41
Cho phép trước về dịch vụ hoặc vật dụng	43
Cho phép trước về thuốc được đài thọ	44
Nếu tôi nhận được thông báo từ chối thì sao?	44
Quy trình ngoại lệ chương trình	44
Mô tả dịch vụ	45
Phần 4 – Dịch vụ ngoài mạng lưới và ngoài chương trình	70
Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới	71
Nhận chăm sóc trong khi ở ngoài khu vực dịch vụ của AmeriHealth Caritas Pennsylvania	71
Dịch vụ ngoài chương trình	71
Vận chuyển y tế không cấp cứu	72
Chương trình vận chuyển hỗ trợ y tế (Medical Assistance Transportation Program, MATP)	72
Chương trình phụ nữ, trẻ sơ sinh, và trẻ em (Women, Infants, and Children Program, WIC)	73
Khủng hoảng và ngăn ngừa bạo lực gia đình	73
Bạo lực tình dục và khủng hoảng hiếp dâm	74
Dịch vụ can thiệp sớm	75
Phần 5 – Hỗ trợ hội viên nâng cao	77
Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao	78
Điều phối chăm sóc	78
Quản lý chăm sóc	79
Miễn trừ tại nhà và dựa trên cộng đồng và dịch vụ và hỗ trợ dài hạn	79
Chăm sóc nuôi dưỡng y tế	80
Phần 6 – Chỉ thị trước	81
Chỉ thị trước	82
Di chúc sống	82
Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe	82
Phải làm gì nếu nhà cung cấp không tuân theo chỉ thị trước của quý vị	82

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Phần 7 – Dịch vụ sức khỏe hành vi	84
Chăm sóc sức khỏe hành vi	85
Phần 8 – Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng	87
Than phiền	88
Than phiền là gì?	88
Than phiền cấp một	88
Tôi phải làm gì nếu tôi có than phiền?	88
Khi nào tôi phải nộp than phiền cấp một?	89
Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp than phiền cấp một?	92
Phải làm gì nếu tôi không hài lòng với quyết định của AmeriHealth Caritas Pennsylvania ?	93
Than phiền cấp hai	94
Tôi phải làm gì nếu tôi muốn nộp than phiền cấp hai?	94
Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp than phiền cấp hai?	95
Phải làm gì nếu tôi không hài lòng với quyết định của AmeriHealth Caritas Pennsylvania về than phiền cấp hai của mình?	96
Xem xét than phiền bên ngoài	96
Làm thế nào để tôi yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài?	96
Điều gì xảy ra sau khi tôi yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài?	96
Khiếu nại	97
Khiếu nại là gì?	97
Tôi phải làm gì nếu tôi có khiếu nại?	97
Khi nào tôi nên nộp khiếu nại?	98
Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp khiếu nại?	98
Phải làm gì nếu tôi không hài lòng với quyết định của AmeriHealth Caritas Pennsylvania ?	99
Xem xét khiếu nại bên ngoài	99
Làm thế nào để tôi yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài?	99
Điều gì xảy ra sau khi tôi yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài?	100
Than phiền và khiếu nại khẩn cấp	101
Tôi có thể làm gì nếu sức khỏe của tôi gặp nguy hiểm trước mắt?	101
Than phiền khẩn cấp và than phiền bên ngoài khẩn cấp	102
Khiếu nại khẩn cấp và khiếu nại bên ngoài khẩn cấp	103
Tôi có thể nhận được sự trợ giúp nào trong quá trình than phiền và khiếu nại?	104
Người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh	104
Người khuyết tật	104
Phiên điều trần công bằng của Sở dịch vụ nhân sinh	105
Tôi có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng về vấn đề gì và khi nào tôi phải yêu cầu Phiên điều trần công bằng?	105
Làm thế nào để tôi yêu cầu phiên điều trần công bằng?	106
Điều gì xảy ra sau khi tôi yêu cầu phiên điều trần công bằng?	106
Khi nào phiên điều trần công bằng sẽ được quyết định?	107
Phiên điều trần công bằng khẩn cấp	108
Tôi có thể làm gì nếu sức khỏe của tôi gặp nguy hiểm trước mắt?	108

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

**Phần 1 –
Chào mừng**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Giới thiệu

HealthChoices là gì?

HealthChoices là chương trình chăm sóc Hỗ trợ y tế được quản lý của Pennsylvania. Văn phòng các chương trình hỗ trợ y tế (Office of Medical Assistance Programs, OMAP) thuộc Sở dịch vụ nhân sinh (Department of Human Services, DHS) của Pennsylvania giám sát phần sức khỏe thể chất của HealthChoices. Các dịch vụ sức khỏe thể chất được cung cấp thông qua các tổ chức chăm sóc sức khỏe thể chất được quản lý (physical health managed care organizations, PH-MCO). Các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp thông qua các tổ chức chăm sóc sức khỏe hành vi được quản lý (behavioral health managed care organizations, BH-MCO). Để biết thêm thông tin về dịch vụ sức khỏe hành vi, hãy xem trang **84**.

Chào mừng đến với AmeriHealth Caritas Pennsylvania

AmeriHealth Caritas Pennsylvania xin chào mừng quý vị với tư cách là hội viên trong chương trình HealthChoices và **AmeriHealth Caritas Pennsylvania!** **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** là tổ chức chăm sóc được quản lý hiện đang phục vụ hội viên của chương trình tại các quận Adams, Allegheny, Armstrong, Beaver, Bedford, Berks, Blair, Bradford, Butler, Cambria, Cameron, Carbon, Centre, Clarion, Clearfield, Clinton, Columbia, Crawford, Cumberland, Dauphin, Elk, Erie, Fayette, Forest, Franklin, Fulton, Greene, Huntingdon, Indiana, Jefferson, Juniata, Lackawanna, Lancaster, Lawrence, Lebanon, Lehigh, Luzerne, Lycoming, McKean, Mercer, Mifflin, Monroe, Montour, Northampton, Northumberland, Perry, Pike, Potter, Schuylkill, Snyder, Somerset, Sullivan, Susquehanna, Tioga, Union, Venango, Warren, Washington, Wayne, Westmoreland, Wyoming, và York.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania chuyên cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng tại Pennsylvania trong hơn 30 năm. Sứ mệnh của chúng tôi tại **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** là giúp mọi người:

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

Chúng tôi làm điều này vì muốn giúp quý vị được chăm sóc y tế cần thiết để có sức khỏe tốt. Chúng tôi cũng muốn đảm bảo rằng quý vị được điều trị với sự tôn trọng và nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe riêng tư và bảo mật.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania có một mạng lưới gồm các nhà cung cấp và cơ sở ký hợp đồng để cung cấp dịch vụ sức khỏe thể chất được đài thọ cho hội viên. Điều quan trọng là quý vị gặp khám với các nhà cung cấp thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** (nhà cung cấp có ký hợp đồng với **AmeriHealth Caritas**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Pennsylvania). Khi quý vị đến gặp khám với các nhà cung cấp thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, chúng tôi sẽ có khả năng bảo đảm tốt hơn rằng quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần, vào đúng thời điểm quý vị cần, và theo cách thức quý vị muốn.

Bộ phận dịch vụ hội viên

Nhân viên trong Bộ phận dịch vụ hội viên có thể trợ giúp quý vị về:

- Nơi nhận danh sách nhà cung cấp của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.
- Cách yêu cầu thẻ ID mới.
- Cách chọn hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị.
- Cách nhận được Sổ tay hội viên mới.
- Cách nhận trợ giúp nếu quý vị nhận được hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Thắc mắc về quyền lợi hoặc dịch vụ của quý vị.

Và nhiều điều khác.

Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẵn sàng phục vụ:

24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần

Và có thể liên hệ theo số **1-888-991-7200** và **TTY 1-888-987-5704**.

Cũng có thể liên hệ Bộ phận dịch vụ hội viên bằng cách viết thư và gửi tới địa chỉ:

AmeriHealth Caritas Pennsylvania
8040 Carlson Road, Suite 500
Harrisburg, PA 17112


Và

www.amerihealthcaritaspa.com

Thẻ nhận diện hội viên

Khi quý vị trở thành hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, quý vị sẽ nhận được thẻ ID qua đường bưu điện. Thẻ ID của quý vị sẽ trông giống như này:

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

		Coverage by AmeriHealth First.
Member Name Last name, First name		Primary Care Practitioner (PCP) Last name, First name
AmeriHealth Caritas Pennsylvania ID 123456789		Group name
Sex: Male/Female		PCP Phone Number 555-555-1234
DOB: MM/DD/YYYY		Lab
State ID: XYZ123456789		Rx BIN: XXXXXX
		Rx PCN: XXXXXXXX
Co-Pays ER PCP SPEC		
<i>Limits may apply to some services.</i>		<i>Not Transferable</i>

Thẻ này bao gồm số ID **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cá nhân của quý vị, cũng như các số điện thoại quan trọng khác và địa chỉ của cả quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Điều quan trọng là quý vị cần luôn mang theo thẻ ID bên mình. Quý vị sẽ cần phải trình thẻ ID của mình để nhận được các quyền lợi và dịch vụ mà quý vị cần để được chương trình Hỗ trợ y tế dài hạn.

Nếu quý vị chưa nhận được thẻ ID **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của mình, hoặc nếu thẻ ID của quý vị bị thất lạc hay đánh cắp, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**. Chúng tôi sẽ gửi thẻ mới cho quý vị. Quý vị vẫn có thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong khi chờ nhận thẻ mới.

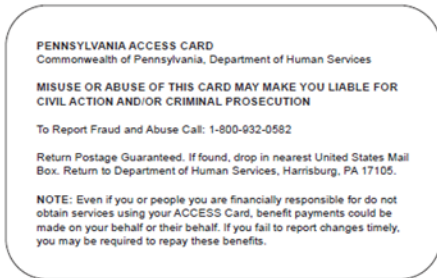
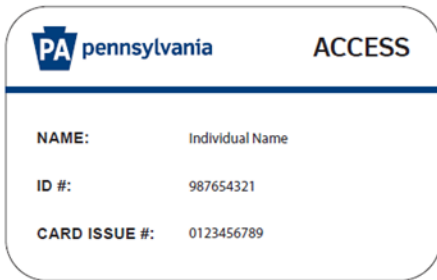
Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ ACCESS hoặc EBT. Quý vị sẽ cần trình thẻ này cùng với thẻ **ID AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của mình tại tất cả cuộc hẹn. Nếu quý vị mất thẻ ACCESS hoặc EBT, hãy gọi cho Văn phòng hỗ trợ của quận (County Assistance Office, CAO). Số điện thoại của CAO được liệt kê bên dưới trong phần **Thông tin liên lạc quan trọng**. Quý vị sẽ nhận được thẻ sau đây.

Thẻ MA có hình Trụ sở quốc hội Hoa Kỳ và hoa anh đào có thể được sử dụng để hỗ trợ tiền mặt, Chương trình hỗ trợ dinh dưỡng bổ sung (Supplemental Nutritional Assistance Program, SNAP) và MA. Ngoài ra, nếu một Hội viên đủ điều kiện nhận hỗ trợ tiền mặt, thì họ sẽ tự động đủ điều kiện nhận MA. Thông thường, thẻ này được cấp cho người đứng tên nhận hỗ trợ tiền mặt và/hoặc quyền lợi SNAP, hoặc đối với MA, thẻ này được cấp cho chủ hộ gia đình.

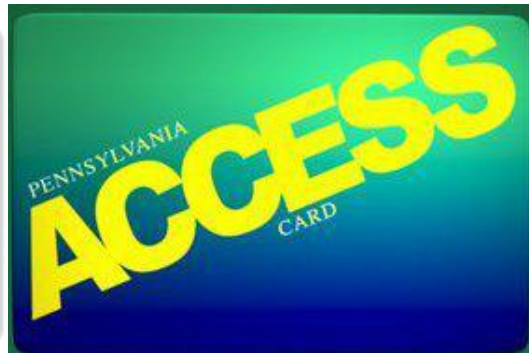
Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania



Đối với MA, “(các) Thẻ xanh” chỉ được cấp cho tất cả các thành viên khác trong gia đình.



Các thẻ MA cũ hơn có thể vẫn có hiệu lực được minh họa ở đây. Thẻ màu xanh lục/xanh lam có chữ “ACCESS” màu vàng cũng có thể đồng thời được sử dụng như thẻ EBT của chủ hộ gia đình để nhận trợ cấp SNAP và tiền mặt, cũng như thẻ MA của họ. Thẻ màu vàng chỉ dùng cho MA đối với tất cả các thành viên khác trong gia đình.



Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Cho đến khi quý vị nhận được thẻ ID **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, hãy sử dụng thẻ ACCESS hoặc EBT để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị đăng ký thông qua chương trình HealthChoices.

Thông tin liên lạc quan trọng

Sau đây là danh sách các số điện thoại quan trọng mà quý vị có thể cần. Nếu quý vị không chắc chắn nên gọi cho ai, vui lòng liên hệ với Bộ phận dịch vụ hội viên để được trợ giúp: **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Trường hợp cấp cứu

Vui lòng xem Phần 3, Dịch vụ sức khỏe thẻ chất được đài thọ, bắt đầu từ trang **30**, để biết thêm thông tin về các dịch vụ cấp cứu. Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, thì quý vị có thể nhận trợ giúp bằng cách đến phòng cấp cứu gần nhất, gọi 911 hoặc gọi dịch vụ xe cứu thương địa phương.

Thông tin liên lạc quan trọng - Sơ lược

Tên	Thông tin liên lạc: Điện thoại hoặc trang web	Hỗ trợ được cung cấp
Số điện thoại của Sở dịch vụ nhân sinh Pennsylvania		
Văn phòng hỗ trợ của quận/COMPASS	1-877-395-8930 hoặc 1-800-451-5886 (TTY/TTD) hoặc www.compass.state.pa.us hoặc Ứng dụng di động myCOMPASS PA cho điện thoại thông minh	Thay đổi thông tin cá nhân của quý vị để đủ điều kiện chương trình tham gia chương trình Hỗ trợ y tế. Xem trang 12 trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
Đường dây nóng báo cáo gian lận và lạm dụng, Sở dịch vụ nhân sinh	1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477)	Báo cáo hội viên hoặc nhà cung cấp gian lận hoặc lạm dụng trong Chương trình hỗ trợ y tế. Xem trang 28 trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
Các số điện thoại quan trọng khác		
Đường dây gọi y tá của AmeriHealth Caritas Pennsylvania	1-866-566-1513	Trao đổi với y tá 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, về các vấn đề y tế khẩn cấp. Xem trang 18 trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
Chương trình hỗ trợ ghi danh	1-800-440-3989 1-800-618-4225 (TTY)	Chọn hoặc thay đổi một chương trình HealthChoices.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

		Xem trang 12 trong sổ tay này để biết thêm thông tin.
Cục dịch vụ người tiêu dùng thuộc Sở bảo hiểm Pennsylvania	1-877-881-6388	Yêu cầu đơn Than phiền, nộp Than phiền, hoặc trao đổi với nhân viên dịch vụ người tiêu dùng.
Dịch vụ bảo vệ	1-800-490-8505	Báo cáo lạm dụng, bỏ mặc, bóc lột, hoặc bỏ rơi khả nghi đối với người già trên 60 tuổi và người trưởng thành trong độ tuổi từ 18 đến 59 bị khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần.

Các số điện thoại khác

Văn phòng hỗ trợ của quận (County Assistance Office, CAO)

Để có danh sách cập nhật về địa chỉ và số điện thoại của Văn phòng hỗ trợ của quận tại Pennsylvania, vui lòng truy cập:

<https://www.dhs.pa.gov/Services/Assistance/Pages/CAO-Contact.aspx>

Chương trình vận chuyển hỗ trợ y tế (Medical Assistance Transportation Program, MATP)

Để có danh sách đầy đủ về số điện thoại của MATP theo quận:

- Xem thông tin đi kèm với bộ tài liệu chào mừng của quý vị, hoặc
- Truy cập <http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx> để có danh sách số điện thoại của MATP mới nhất, hoặc
- Truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.amerihealthcaritaspa.com, nhấp vào Members (Thành viên), sau đó nhấp vào Important Numbers (Các số điện thoại quan trọng). Quý vị sẽ tìm thấy liên kết ở đó cho số điện thoại của MATP theo quận.

Dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần/thiếu năng trí tuệ

Để có danh sách đầy đủ số điện thoại của văn phòng Chăm sóc sức khỏe hành vi theo quận:

- Xem thông tin về Sức khỏe hành vi đi kèm với bộ tài liệu chào mừng của quý vị, hoặc

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Truy cập <https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx>, hoặc
- Truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.amerihealthcaritaspa.com, nhấp vào Members (Thành viên), sau đó nhấp vào Important Numbers (Các số điện thoại quan trọng). Quý vị sẽ tìm thấy liên kết ở đó cho thông tin liên hệ về Sức khỏe hành vi theo quận.

Đường dây trợ giúp trẻ em	1-800-932-0313
Hỗ trợ pháp lý	1-800-322-7572
Đường dây cứu trợ ngăn chặn tự tử quốc gia	1-800-273-8255
Chương trình Bỏ thuốc lá của Pennsylvania	1-800-QUIT-NOW (1-800-784-8669)
Dịch vụ ghi danh PA	1-800-440-3989 1-800-618-4225 (TTY)

Đường dây cứu trợ tự tử và khủng hoảng

Số điện thoại Đường dây cứu trợ tự tử và khủng hoảng 988 luôn hoạt động 24/7

Gọi điện: 988

Gửi tin nhắn: 988

Truy cập hoặc chat: 988lifeline.org

Nếu cần hỗ trợ hoặc chăm sóc sức khỏe tâm thần, quý vị có thể tìm hiểu thêm về các dịch vụ trong PA tại <https://www.dhs.pa.gov/Services/Mental-Health-In-PA/Pages/default.aspx>.

Dịch vụ thông tin

AmeriHealth Caritas Pennsylvania có thể cung cấp miễn phí Sổ tay này và thông tin khác mà quý vị cần bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cũng có thể cung cấp Sổ tay và những thông tin khác mà quý vị cần bằng các định dạng khác như đĩa compact, chữ nổi Braille, chữ in khổ lớn, DVD, định dạng điện tử, và các định dạng khác nếu quý vị cần, hoàn toàn miễn phí. Vui lòng liên hệ với Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** để yêu cầu bất kỳ sự hỗ trợ nào mà quý vị cần. Tùy thuộc vào thông tin mà quý vị cần, có thể mất đến 5 ngày làm việc để **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** gửi thông tin cho quý vị.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania cũng sẽ cung cấp thông dịch viên, kể cả Ngôn ngữ ký hiệu của Mỹ hoặc các dịch vụ TTY, nếu quý vị không nói được hoặc không hiểu tiếng Anh hoặc bị điếc hay nặng tai. Các dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị cần một phiên dịch viên, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** và Bộ phận dịch vụ hội viên sẽ kết nối quý vị với dịch vụ phiên dịch đáp ứng nhu cầu của quý vị. Đối với dịch vụ TTY, hãy gọi số dành

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

riêng của chúng tôi là **1-888-987-5704** hoặc gọi đến Bộ phận dịch vụ hội viên để được kết nối với đường dây TTY khả dụng.

Nếu PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp khác không thể cung cấp thông dịch viên cho cuộc hẹn, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ cung cấp một thông dịch viên cho quý vị. Gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** nếu quý vị cần thông dịch viên cho cuộc hẹn.

Ghi danh

Để nhận được các dịch vụ trong HealthChoices, quý vị cần hội đủ điều kiện tham gia chương trình Hỗ trợ y tế. Quý vị sẽ nhận được giấy tờ hoặc cuộc điện thoại về việc gia hạn tình trạng đủ điều kiện của mình. Điều quan trọng là quý vị làm theo hướng dẫn để chương trình Hỗ trợ y tế của mình không kết thúc. Nếu quý vị có thắc mắc về bất kỳ giấy tờ nào mà quý vị nhận được hoặc nếu quý vị không chắc chắn mình có đủ điều kiện chương trình Hỗ trợ y tế đã cập nhật hay không, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** hoặc CAO của quý vị.

Dịch vụ ghi danh

Chương trình hỗ trợ y tế làm việc với Chương trình hỗ trợ ghi danh (Enrollment Assistance Program, EAP) nhằm giúp quý vị ghi danh vào HealthChoices. Quý vị đã nhận được thông tin về EAP với các thông tin mà quý vị đã nhận được về việc lựa chọn một chương trình HealthChoices. Các chuyên viên ghi danh có thể cung cấp cho quý vị thông tin về tất cả các chương trình HealthChoices sẵn có trong khu vực của quý vị để quý vị có thể quyết định chương trình nào tốt nhất cho mình. Nếu quý vị không thể tự chọn chương trình HealthChoices, một chương trình HealthChoices sẽ được chọn cho quý vị. Các chuyên viên ghi danh cũng có thể hỗ trợ nếu quý vị muốn thay đổi chương trình HealthChoices hoặc nếu quý vị chuyển tới một quận khác.

Các chuyên viên ghi danh có thể giúp quý vị:

- Chọn chương trình HealthChoices
- Thay đổi chương trình HealthChoices của quý vị
- Chọn PCP khi quý vị ghi danh tham gia chương trình HealthChoices lần đầu
- Giải đáp thắc mắc về tất cả các chương trình HealthChoices
- Xác định xem liệu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt hay không, việc này có thể giúp quý vị quyết định nên chọn chương trình HealthChoices nào

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Cung cấp thêm thông tin cho quý vị về chương trình HealthChoices

Để liên hệ với EAP, hãy gọi số 1-800-440-3989 hoặc 1-800-618-4225 (TTY).

Thay đổi chương trình HealthChoices của quý vị

Quý vị có thể thay đổi chương trình HealthChoices của mình bất cứ lúc nào, vì bất cứ lý do gì. Để thay đổi chương trình HealthChoices của quý vị, hãy gọi cho EAP theo số 1-800-440-3989 hoặc 1-800-618-4225 (TTY). Họ sẽ thông báo cho quý vị biết khi nào việc chuyển sang chương trình HealthChoices mới của quý vị sẽ bắt đầu, và quý vị sẽ vẫn là hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cho đến lúc đó. Có thể mất 6 tuần để việc chuyển sang chương trình HealthChoices của quý vị có hiệu lực. Hãy sử dụng thẻ ID **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của quý vị trong các cuộc hẹn cho tới khi chương trình mới bắt đầu.

Thay đổi trong gia đình

Hãy gọi cho CAO của quý vị và Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** nếu có bất kỳ thay đổi nào đối với hộ gia đình của quý vị.

Ví dụ:

- Có người trong hộ gia đình quý vị đang mang thai hoặc có con nhỏ
- Địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị thay đổi
- Quý vị hoặc thành viên trong gia đình sống với quý vị nhận được bên bảo hiểm y tế khác
- Quý vị hoặc thành viên trong gia đình sống với quý vị bị bệnh rất nặng hoặc bị tàn tật
- Thành viên gia đình chuyển vào hoặc ra khỏi hộ gia đình của quý vị
- Có người qua đời trong gia đình

Khi sinh ra, trẻ mới sinh sẽ được tự động đưa vào chương trình HealthChoices hiện tại của người mẹ. Quý vị có thể thay đổi chương trình cho con của mình bằng cách gọi cho EAP theo số **1-800-440-3989**. Sau khi thay đổi được thực hiện, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID hội viên HealthChoices mới cho con của mình.

Điều quan trọng là nhớ gọi cho CAO ngay lập tức nếu quý vị có bất kỳ thay đổi nào trong gia đình của quý vị vì sự thay đổi này có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của quý vị.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Điều gì xảy ra nếu tôi chuyển đi?

Nếu chuyển khỏi quận của mình, quý vị có thể cần chọn một chương trình HealthChoices mới. Liên hệ với CAO nếu quý vị chuyển đi. Nếu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cũng phục vụ quận mới của quý vị, quý vị có thể ở lại **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Nếu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không phục vụ quận mới của quý vị, EAP có thể giúp quý vị lựa chọn một chương trình mới.

Nếu quý vị rời khỏi tiểu bang, hãy thông báo cho CAO vì quý vị sẽ không còn nhận được dịch vụ thông qua HealthChoices. Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ chấm dứt quyền lợi của quý vị tại Pennsylvania. Quý vị sẽ cần đăng ký nhận quyền lợi tại tiểu bang mới của mình.

Mất quyền lợi

Có một vài lý do quý vị có thể bị mất hoàn toàn quyền lợi của mình.

Các lý do này bao gồm:

- Chương trình Hỗ trợ y tế chấm dứt vì bất cứ lý do gì. Nếu quý vị hội đủ điều kiện để tham gia lại chương trình Hỗ trợ y tế trong vòng 6 tháng, quý vị sẽ được ghi danh lại vào cùng chương trình HealthChoices, trừ khi quý vị chọn chương trình HealthChoices khác.
- Quý vị đến khám tại nhà điều dưỡng ngoài Pennsylvania.
- Quý vị đã vi phạm gian lận Hỗ trợ y tế và đã kết thúc mọi kháng cáo.
- Quý vị đi tù hoặc được đưa vào một trung tâm phát triển thanh thiếu niên.

Cũng có các lý do tại sao quý vị có thể không còn có thể nhận được các dịch vụ thông qua một MCO về sức khỏe thể chất và quý vị sẽ được đưa vào chương trình trả tiền theo dịch vụ.

Các lý do này bao gồm:

- Quý vị được đưa vào một trung tâm giam giữ vị thành niên trong trên 35 ngày liên tục.
- Quý vị từ 21 tuổi trở lên và bắt đầu nhận được Medicare Phần D (Khoản đài thọ thuốc kê đơn).

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Quý vị được đưa vào bệnh viện tâm thần tiểu bang

Quý vị cũng có thể đủ điều kiện tham gia chương trình Community HealthChoices. Nếu quý vị đủ điều kiện để nhận khoản đài thọ Medicare hoặc hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ của nhà điều dưỡng hoặc dịch vụ dựa trên cộng đồng, quý vị sẽ hội đủ điều kiện tham gia chương trình Community HealthChoices. Để có thêm thông tin về Community HealthChoices, hãy truy cập www.healthchoices.pa.gov.

Quý vị sẽ nhận được thông báo từ DHS nếu quý vị mất quyền lợi hoặc nếu quý vị không còn có thể nhận được dịch vụ thông qua một MCO về sức khỏe thể chất nữa và sẽ bắt đầu nhận được các dịch vụ thông qua hệ thống trả phí theo dịch vụ hoặc Community HealthChoices.

Thông tin về các nhà cung cấp

Danh mục nhà cung cấp của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có thông tin về các nhà cung cấp trong mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Danh mục nhà cung cấp có trực tuyến tại địa chỉ: **www.amerihealthcaritaspa.com**. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** để yêu cầu bản sao danh mục nhà cung cấp được gửi cho quý vị hoặc yêu cầu thông tin về nơi một bác sĩ theo học hoặc chương trình nội trú của họ. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên để được trợ giúp tìm kiếm nhà cung cấp. Danh mục nhà cung cấp bao gồm những thông tin sau đây về nhà cung cấp thuộc mạng lưới:

- Tên, địa chỉ, địa chỉ trang web, địa chỉ email, số điện thoại
- Nhà cung cấp có chấp nhận bệnh nhân mới hay không
- Ngày và giờ làm việc
- Thành tích và chứng nhận hội đồng của nhà cung cấp
- Chuyên môn và dịch vụ được cung cấp bởi nhà cung cấp
- Nhà cung cấp có sử dụng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh hay không, và nếu có, là ngôn ngữ nào.
- Địa điểm của nhà cung cấp có dễ dàng tiếp cận bằng xe lăn hay không

Thông tin trong danh mục nhà cung cấp đã in có thể thay đổi. Quý vị có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên để kiểm tra xem thông tin trong danh mục nhà cung cấp có cập

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

nhật không. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cập nhật danh sách nhà cung cấp được in ra **hàng ngày**. Danh mục trực tuyến được cập nhật ít nhất là hàng ngày.

Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary Care Provider, PCP)

PCP là bác sĩ hoặc nhóm bác sĩ cung cấp và làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần. PCP của quý vị giới thiệu quý vị tới các bác sĩ chuyên khoa mà quý vị cần và theo dõi sự chăm sóc mà quý vị nhận được từ tất cả nhà cung cấp của quý vị.

PCP có thể là bác sĩ gia đình, bác sĩ đa khoa, bác sĩ nhi khoa (cho trẻ nhỏ và thanh thiếu niên), hoặc bác sĩ nội khoa. Quý vị cũng có thể chọn chuyên viên điều dưỡng được cấp chứng chỉ hành nghề (certified registered nurse practitioner, CRNP) làm PCP. CRNP làm việc dưới sự hướng dẫn của bác sĩ và có thể làm nhiều việc tương tự mà bác sĩ có thể làm như kê đơn thuốc và chẩn đoán bệnh.

Một số bác sĩ có các chuyên gia y tế khác, có thể gặp khám cho quý vị và cung cấp dịch vụ chăm sóc và điều trị dưới sự giám sát của PCP của quý vị.

Một số chuyên gia y tế này có thể là:

- Trợ lý bác sĩ
- Bác sĩ nội trú
- Y tá-hộ sinh được cấp chứng nhận

Nếu quý vị có Medicare, quý vị có thể tiếp tục với PCP hiện tại ngay cả khi PCP của quý vị không có trong mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Nếu quý vị không có Medicare, PCP của quý vị phải thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt, thì quý vị có thể yêu cầu bác sĩ chuyên khoa làm PCP của mình. Bác sĩ chuyên khoa cần đồng ý làm PCP của quý vị và phải thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Chuyên viên ghi danh có thể giúp quý vị chọn PCP đầu tiên của mình với **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Nếu quý vị không chọn PCP thông qua EAP trong vòng 14 ngày kể từ khi quý vị chọn **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, chúng tôi sẽ chọn PCP cho quý vị.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Thay đổi PCP của quý vị

Nếu quý vị muốn thay đổi PCP của mình vì bất kỳ lý do gì, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** để yêu cầu PCP mới. Nếu quý vị cần hỗ trợ tìm kiếm PCP mới, quý vị có thể truy cập

www.amerihealthcaritaspa.com, bao gồm danh mục nhà cung cấp, hoặc yêu cầu Bộ phận dịch vụ hội viên gửi cho quý vị bản in của danh mục nhà cung cấp.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ gửi cho quý vị thẻ ID mới với tên và số điện thoại của PCP trên đó. Nhân viên của Bộ phận dịch vụ hội viên sẽ cho quý vị biết khi nào quý vị có thể bắt đầu gặp khám với PCP mới của mình.

Khi thay đổi PCP, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có thể giúp phối hợp gửi bệnh án của quý vị từ PCP cũ cho PCP mới của quý vị. Trong trường hợp cấp cứu, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ giúp chuyển hồ sơ y tế của quý vị sớm nhất có thể.

Nếu quý vị chọn bác sĩ chuyên khoa nhi hoặc bác sĩ nhi khoa làm PCP, thì quý vị có thể yêu cầu trợ giúp để chuyển sang một PCP, người mà cung cấp dịch vụ cho người trưởng thành.

Thăm khám tại phòng khám

Đặt lịch hẹn khám với PCP của quý vị

Để đặt lịch hẹn khám với PCP của quý vị, hãy gọi cho phòng khám PCP của quý vị. Nếu quý vị cần hỗ trợ đặt lịch hẹn khám, vui lòng gọi tới Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Nếu quý vị cần hỗ trợ đến cuộc hẹn với bác sĩ, vui lòng xem phần Chương trình vận chuyển hỗ trợ y tế (Medical Assistance Transportation Program, MATP) ở trang **72** của sổ tay này hoặc gọi tới Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số điện thoại ở trên.

Nếu quý vị không có thẻ ID **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** chậm nhất là vào thời điểm diễn ra cuộc hẹn của mình, hãy mang theo thẻ ACCESS hoặc EBT tới cuộc hẹn. Đồng thời, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị số ID hội viên của quý vị. Ghi số ID hội viên của quý vị trong Thư chào mừng đi kèm với Bộ tài liệu chào mừng dành cho hội viên mới của quý vị. Mang theo thư này để nhận được các dịch vụ quý vị cần. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng cần gọi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** để kiểm tra tình trạng đủ điều kiện của quý vị. Quý vị cũng phải thông báo cho PCP của quý vị rằng quý vị đã chọn **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** làm chương trình HealthChoices của mình.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Tiêu chuẩn hẹn khám

Nhà cung cấp của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** phải đáp ứng các tiêu chuẩn hẹn khám sau đây:

- PCP của quý vị phải gặp khám cho quý vị trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu cuộc hẹn khám định kỳ.
- Quý vị không phải chờ đợi trong phòng chờ quá 30 phút, trừ khi bác sĩ gặp trường hợp cấp cứu.
- Nếu quý vị gặp tình trạng y tế khẩn cấp, nhà cung cấp của quý vị sẽ gặp khám cho quý vị trong vòng 24 giờ kể từ khi quý vị gọi điện yêu cầu hẹn khám.
- Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, nhà cung cấp phải gặp khám cho quý vị ngay lập tức hoặc giới thiệu quý vị tới phòng cấp cứu.
- Nếu quý vị mang thai và
 - Trong ba tháng đầu của thai kỳ, nhà cung cấp phải gặp khám cho quý vị trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị mang thai.
 - Trong ba tháng thứ hai của thai kỳ, nhà cung cấp phải gặp khám cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị mang thai.
 - Trong ba tháng thứ ba của thai kỳ, nhà cung cấp phải gặp khám cho quý vị trong vòng 4 ngày làm việc kể từ ngày **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị mang thai.
 - Gặp tình trạng mang thai có rủi ro cao, nhà cung cấp phải gặp khám cho quý vị trong vòng 24 giờ kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị đang mang thai.

Giới thiệu

Giới thiệu là khi PCP của quý vị giới thiệu quý vị tới bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ (nhóm bác sĩ) hoặc CRNP tập trung hành nghề điều trị một bệnh hoặc tình trạng y tế hay một bộ phận cơ thể cụ thể. Nếu quý vị đến gặp khám một bác sĩ chuyên khoa mà không có giấy giới thiệu từ PCP của mình, thì quý vị có thể phải thanh toán hóa đơn.

Nếu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không có ít nhất 2 bác sĩ chuyên khoa trong khu vực của quý vị và quý vị không muốn gặp khám bác sĩ chuyên khoa duy nhất trong khu vực của mình, thì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ làm việc với quý vị để giúp quý vị gặp khám một bác sĩ chuyên khoa ngoài mạng lưới hoàn toàn miễn phí. PCP phải liên hệ với **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** để thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị muốn gặp khám bác sĩ chuyên khoa

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

ngoài mạng lưới và có sự chấp thuận từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** trước khi quý vị gặp khám bác sĩ chuyên khoa.

PCP sẽ giúp quý vị đặt lịch hẹn với bác sĩ chuyên khoa. PCP và bác sĩ chuyên khoa sẽ làm việc với quý vị và họ sẽ làm việc với nhau để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần.

Đôi khi, quý vị có thể gặp tình trạng y tế đặc biệt mà cần gặp khám bác sĩ chuyên khoa thường xuyên. Khi PCP nhiều lần giới thiệu quý vị với bác sĩ chuyên khoa, thì đây được gọi là giới thiệu định kỳ.

Để biết danh sách bác sĩ chuyên khoa thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, vui lòng xem danh mục nhà cung cấp trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ www.amerihealthcaritaspa.com hoặc gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên để yêu cầu trợ giúp hoặc xin bản in của danh mục nhà cung cấp.

Tự giới thiệu

Tự giới thiệu là các dịch vụ mà quý vị có thể tự mình sắp xếp mà không cần PCP sắp xếp cho quý vị để nhận được dịch vụ. Quý vị phải sử dụng một nhà cung cấp thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** trừ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** chấp nhận nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Các dịch vụ dưới đây không yêu cầu giới thiệu từ PCP của quý vị:

- Thăm khám tiền sản
- Chăm sóc sản khoa (obstetric, OB) định kỳ
- Chăm sóc phụ khoa (gynecological, GYN) định kỳ
- Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình định kỳ (có thể gặp khám nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không cần sự chấp thuận)
- Dịch vụ nha khoa định kỳ
- Khám mắt định kỳ
- Dịch vụ cấp cứu

Quý vị không cần giới thiệu từ PCP của quý vị đối với các dịch vụ sức khỏe hành vi. Quý vị có thể gọi cho tổ chức chăm sóc sức khỏe hành vi được quản lý của mình để biết thêm thông tin. Vui lòng xem phần 7 của sổ tay này, ở trang **84** để biết thêm thông tin.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Chăm sóc ngoài giờ

Quý vị có thể gọi cho PCP của mình đối với các vấn đề y tế không cấp cứu 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Chuyên gia chăm sóc sức khỏe đang trực sẽ giúp quý vị về bất kỳ nhu cầu chăm sóc và điều trị nào mà quý vị cần.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania có Đường dây gọi y tá miễn phí theo số **1-866-566-1513** mà quý vị cũng có thể gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Y tá sẽ trao đổi với quý vị về các vấn đề sức khỏe khẩn cấp.

Gắn kết hội viên

Đề xuất thay đổi chính sách và dịch vụ

AmeriHealth Caritas Pennsylvania mong muốn lắng nghe phản hồi của quý vị để giúp quý vị có được trải nghiệm tốt hơn với chương trình HealthChoices. Nếu quý vị có đề xuất giúp cho chương trình trở nên tốt hơn hoặc cách cung cấp dịch vụ một cách khác biệt, vui lòng liên hệ **Bộ phận dịch vụ hội viên của AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Ủy ban cố vấn giáo dục sức khỏe (Health Education Advisory Committee, HEAC) của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

AmeriHealth Caritas Pennsylvania có Ủy ban cố vấn giáo dục sức khỏe (Health Education Advisory Committee, HEAC) bao gồm các hội viên và nhà cung cấp thuộc mạng lưới. Ủy ban đưa ra tư vấn cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về trải nghiệm và nhu cầu của các hội viên như quý vị. Để biết thêm thông tin về Ủy ban, vui lòng gọi tới số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**, hoặc truy cập trang web tại địa chỉ **www.amerihealthcaritaspa.com**.

Chương trình cải thiện chất lượng của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

AmeriHealth Caritas Pennsylvania có sứ mệnh giúp mọi người nhận được sự chăm sóc, sống khỏe và xây dựng cộng đồng mạnh khỏe.

Nhóm chất lượng của chúng tôi hỗ trợ sứ mệnh này bằng cách theo dõi việc chăm sóc sức khỏe và dịch vụ mà quý vị và gia đình quý vị nhận được.

Mục tiêu của chúng tôi là cải thiện sức khỏe thể chất và tinh thần của các hội viên. Phòng chất lượng hoạt động ở hậu trường, nhưng quý vị cũng có thể gặp chúng tôi ở tuyến đầu trong các cộng đồng của quý vị. Nhóm của chúng tôi:

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Cung cấp các chương trình sức khỏe và phòng chống bệnh tật cho quý vị.
- Tìm đến các hội viên để giúp họ nhận được sự chăm sóc và giáo dục sức khỏe mà họ cần.
- Xây dựng các chương trình để phục vụ những hội viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.
- Khảo sát ý kiến hội viên và nhà cung cấp đồng thời sử dụng các kết quả trả lời để cải thiện dịch vụ của chúng tôi.
- Đánh giá về chất lượng chăm sóc và dịch vụ do các nhà cung cấp dịch vụ y tế, nha khoa, thị lực và dược phẩm của chương trình **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cung cấp.

Chúng tôi xác định các lĩnh vực cần cải thiện.

Gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704) nếu quý vị:

- Muốn tìm hiểu thêm về Chương trình chất lượng của chúng tôi và các mục tiêu, hoạt động và kết quả của chương trình.
- Cho rằng quý vị hoặc gia đình quý vị không nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng. Nhóm của chúng tôi sẽ xem xét vấn đề.
- Sắp trở về nhà từ bệnh viện và không có sự trợ giúp và nguồn lực mà quý vị cần. Các Chuyên viên kết nối chăm sóc của chúng tôi có thể trợ giúp.

Phần 2 – Quyền và trách nhiệm

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Quyền và trách nhiệm của hội viên

AmeriHealth Caritas Pennsylvania và mạng lưới nhà cung cấp của mình không phân biệt đối xử với hội viên dựa trên chủng tộc, giới tính, tôn giáo, nguồn gốc quốc gia, tình trạng khuyết tật, tuổi tác, xu hướng tình dục, bản dạng giới, hoặc bất kỳ cơ sở nào khác bị pháp luật cấm.

Với tư cách là hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, quý vị có các quyền và trách nhiệm sau đây.

Quyền của hội viên

Quý vị có quyền:

1. Được đối xử với sự tôn trọng, thừa nhận phẩm giá và nhu cầu riêng tư của quý vị, bởi nhân viên và nhà cung cấp thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.
2. Nhận thông tin theo cách mà quý vị có thể dễ dàng hiểu và tìm kiếm khi quý vị cần.
3. Nhận thông tin mà quý vị có thể dễ dàng hiểu về **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, các dịch vụ, bác sĩ và nhà cung cấp khác điều trị cho quý vị.
4. Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong mạng lưới mà quý vị muốn điều trị cho mình.
5. Nhận dịch vụ cấp cứu khi quý vị cần từ bất kỳ nhà cung cấp nào mà không cần sự chấp thuận của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.
6. Nhận thông tin mà quý vị có thể dễ dàng hiểu và trao đổi với nhà cung cấp của quý vị về lựa chọn điều trị của mình, mà không có bất kỳ sự can thiệp nào từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.
7. Đưa ra mọi quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị. Nếu quý vị không thể tự mình đưa ra quyết định điều trị, thì quý vị có quyền nhờ người nào đó khác giúp mình đưa ra quyết định hoặc quyết định thay quý vị.
8. Trao đổi với nhà cung cấp một cách bí mật và bảo mật thông tin và bệnh án của quý vị.
9. Xem và nhận bản sao bệnh án của quý vị và yêu cầu thay đổi hoặc chỉnh sửa bệnh án của quý vị.
10. Yêu cầu ý kiến thứ hai.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

11. Nộp Khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** rằng dịch vụ không cần thiết về mặt y tế đối với quý vị.
12. Nộp Than phiền nếu quý vị không hài lòng với việc chăm sóc hoặc điều trị mà quý vị đã nhận được.
13. Yêu cầu Phiên điều trần công bằng của DHS.
14. Được tự do, không bị áp dụng bất kỳ hình thức giam giữ hay cách ly nào nhằm buộc quý vị phải làm điều gì đó, để kỷ luật quý vị, để tạo sự thuận tiện cho nhà cung cấp, hoặc để trừng phạt quý vị .
15. Nhận thông tin về các dịch vụ mà **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** hoặc nhà cung cấp không đài thọ vì những phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo và về cách thức nhận được những dịch vụ đó.
16. Thực hiện quyền của quý vị mà không ảnh hưởng xấu đến cách mà DHS, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, và các nhà cung cấp thuộc mạng lưới điều trị cho quý vị.
17. Lập một chỉ thị trước. Xem Phần 6 ở trang **81** để biết thêm thông tin.
18. Đưa ra các khuyến nghị về quyền và trách nhiệm của các hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Trách nhiệm của hội viên

Hội viên cần làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cần sự trợ giúp của quý vị để quý vị nhận được các dịch vụ và hỗ trợ mà quý vị cần.

Dưới đây là những điều mà quý vị cần làm:

1. Cung cấp thông tin mà nhà cung cấp của quý vị cần trong phạm vi có thể.
2. Làm theo chỉ dẫn và hướng dẫn do nhà cung cấp của quý vị đưa ra.
3. Tham gia vào các quyết định chăm sóc sức khỏe và điều trị của quý vị.
4. Làm việc với nhà cung cấp để xây dựng và triển khai kế hoạch điều trị của quý vị.
5. Thông báo cho nhà cung cấp của quý vị biết những gì quý vị muốn và cần.
6. Tìm hiểu về khoản đài thọ của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, bao gồm tất cả quyền lợi và giới hạn được đài thọ và không được đài thọ.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Chỉ sử dụng các nhà cung cấp thuộc mạng lưới trừ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** chấp thuận một nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc quý vị có Medicare.
- Được PCP của quý vị giới thiệu đến khám bác sĩ chuyên khoa.
- Tôn trọng bệnh nhân khác và nhân viên cũng như người lao động của nhà cung cấp.
- Nỗ lực một cách thiện chí để trả khoản đồng thanh toán của quý vị.
- Báo cáo gian lận và lạm dụng cho Đường dây nóng báo cáo gian lận và lạm dụng của DHS.

Quyền riêng tư và bảo mật

AmeriHealth Caritas Pennsylvania phải bảo vệ quyền riêng tư thông tin sức khỏe được bảo vệ (protected health information, PHI) của quý vị. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** phải thông báo cho quý vị biết PHI của quý vị có thể được sử dụng hoặc chia sẻ với các bên khác như thế nào. Điều này bao gồm việc chia sẻ PHI của quý vị với nhà cung cấp sẽ điều trị cho quý vị hoặc để **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có thể thanh toán cho nhà cung cấp của quý vị. Điều này cũng bao gồm việc chia sẻ PHI của quý vị với DHS. Thông tin này được bao gồm trong Thông báo về thực hành quyền riêng tư của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Để nhận bản sao Thông báo về thực hành quyền riêng tư của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, hãy gọi cho **Bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** hoặc truy cập www.amerihealthcaritaspa.com.

Đồng thanh toán

Đồng thanh toán là số tiền mà quý vị thanh toán cho một số dịch vụ được đài thọ. Đây thường chỉ là số tiền nhỏ. Quý vị sẽ được yêu cầu trả khoản đồng thanh toán của mình khi quý vị nhận dịch vụ, nhưng quý vị không bị từ chối dịch vụ nếu quý vị không thể trả khoản đồng thanh toán tại thời điểm đó. Nếu quý vị không trả khoản đồng thanh toán tại thời điểm nhận dịch vụ, thì quý vị có thể nhận hóa đơn từ nhà cung cấp đối với khoản đồng thanh toán.

Có thể tìm thấy số tiền đồng thanh toán trong bảng Các dịch vụ được đài thọ ở trang **31** của Sổ tay này.

Các hội viên sau đây không phải trả khoản đồng thanh toán:

- Các hội viên dưới 18 tuổi

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Phụ nữ mang thai (bao gồm khoảng thời gian 1 năm sau khi sinh con (giai đoạn sau sinh)).
- Những hội viên sống tại cơ sở chăm sóc dài hạn, bao gồm các Cơ sở chăm sóc trung gian dành cho người khuyết tật trí tuệ và các tình trạng liên quan khác hoặc tổ chức y tế khác
- Hội viên sống tại nhà chăm sóc cá nhân hoặc nhà chăm sóc tại gia
- Hội viên đủ điều kiện hưởng quyền lợi theo Chương trình phòng ngừa và điều trị ung thư vú và cổ tử cung
- Hội viên hội đủ điều kiện nhận quyền lợi theo Khoản IV-B Chăm sóc nuôi dưỡng và Khoản IV-E Chăm sóc nuôi dưỡng và hỗ trợ nhận con nuôi

Các dịch vụ sau đây không yêu cầu đồng thanh toán:

- Dịch vụ cấp cứu
- Dịch vụ xét nghiệm
- Dịch vụ kế hoạch hoá gia đình, bao gồm cả vật tư
- Dịch vụ chăm sóc cuối đời
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà
- Dịch vụ bỏ thuốc lá

Điều gì xảy ra nếu tôi bị tính phí đồng thanh toán và tôi không đồng ý?

Nếu quý vị cho rằng nhà cung cấp tính tiền sai đối với khoản đồng thanh toán hoặc thu khoản đồng thanh toán mà quý vị cho rằng mình không phải trả, thì quý vị có thể nộp Than phiền tới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Vui lòng xem Phần 8, Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng để có thông tin về cách nộp Than phiền, hoặc gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Thông tin lập hóa đơn

Nhà cung cấp trong mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không thể tính phí quý vị đối với các dịch vụ mà **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đài thọ. Ngay cả khi nhà cung cấp của quý vị chưa nhận được khoản thanh toán hoặc toàn bộ số tiền của họ từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, thì nhà cung cấp không thể lập hóa đơn cho quý vị. Đây được gọi là lập hóa đơn phụ trội.

Khi nào nhà cung cấp có thể gửi hóa đơn tính tiền với tôi?

Nhà cung cấp có thể gửi hóa đơn cho quý vị nếu:

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Quý vị đã không trả khoản đồng thanh toán của mình.
- Quý vị đã nhận dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới mà không có sự chấp thuận từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và nhà cung cấp đã cho quý vị biết trước khi quý vị nhận dịch vụ rằng dịch vụ sẽ không được đài thọ, và quý vị đã đồng ý thanh toán dịch vụ.
- Quý vị đã nhận dịch vụ không được **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đài thọ và nhà cung cấp đã cho quý vị biết trước khi quý vị nhận dịch vụ rằng dịch vụ sẽ không được đài thọ, và quý vị đồng ý thanh toán dịch vụ.
- Quý vị đã nhận dịch vụ từ nhà cung cấp chưa được ghi danh vào Chương trình hỗ trợ y tế.

Tôi phải làm gì nếu nhận được hóa đơn?

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và quý vị cho rằng nhà cung cấp không được lập hóa đơn cho quý vị, quý vị có thể gọi tới Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp vì một trong những lý do nêu trên mà nhà cung cấp được phép lập hóa đơn cho quý vị, thì quý vị phải thanh toán hóa đơn hoặc gọi cho nhà cung cấp.

Trách nhiệm của bên thứ ba

Quý vị có thể có Medicare hoặc bên bảo hiểm y tế khác. Medicare hoặc bên bảo hiểm y tế khác là bảo hiểm chính của quý vị. Bên bảo hiểm khác này được gọi là “trách nhiệm của bên thứ ba” hoặc TPL. Việc có bên bảo hiểm khác không ảnh hưởng tới tình trạng đủ điều kiện tham gia chương trình Hỗ trợ y tế của quý vị. Trong hầu hết trường hợp, Medicare hoặc bên bảo hiểm khác của quý vị sẽ thanh toán cho PCP hoặc nhà cung cấp khác trước khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** thanh toán. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** chỉ có thể tính hóa đơn cho số tiền mà Medicare hoặc bên bảo hiểm y tế khác không thanh toán.

Quý vị phải thông báo cho cả CAO của mình và Bộ phận dịch vụ hội viên biết theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** nếu quý vị có Medicare hoặc bên bảo hiểm y tế khác. Khi quý vị tới khám nhà cung cấp hoặc nhà thuốc, thì quý vị phải cho nhà cung cấp hoặc nhà thuốc biết về tất cả các hình thức bảo hiểm y tế mà quý vị có và trình thẻ Medicare hoặc thẻ bảo hiểm hoặc thẻ bảo hiểm khác, thẻ ACCESS hoặc EBT, và thẻ ID **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của quý vị cho nhà cung cấp hoặc nhà thuốc. Việc này sẽ giúp đảm bảo hóa đơn chăm sóc sức khỏe của quý vị được thanh toán kịp thời.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Điều phối quyền lợi

Nếu quý vị có Medicare và dịch vụ hoặc chăm sóc khác mà quý vị cần được Medicare đài thọ, thì quý vị có thể nhận được chăm sóc từ bất kỳ nhà cung cấp nào của Medicare mà quý vị chọn. Nhà cung cấp không bắt buộc phải thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Quý vị cũng không cần có cho phép trước từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** hoặc giới thiệu từ PCP của Medicare để gặp khám bác sĩ chuyên khoa. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ làm việc với Medicare để quyết định xem có cần phải thanh toán cho nhà cung cấp sau khi Medicare thanh toán trước hay không, nếu nhà cung cấp được ghi danh vào Chương trình hỗ trợ y tế.

Nếu quý vị cần dịch vụ không được Medicare đài thọ, nhưng được **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đài thọ, quý vị phải nhận dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Tất cả quy định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, như cho phép trước và giới thiệu bác sĩ chuyên khoa, áp dụng cho những dịch vụ này.

Nếu quý vị không có Medicare, nhưng quý vị có bên bảo hiểm y tế khác và quý vị cần dịch vụ hoặc chăm sóc khác được bảo hiểm khác của quý vị đài thọ, quý vị phải nhận dịch vụ từ nhà cung cấp nằm trong cả mạng lưới của bên bảo hiểm khác và **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Quý vị cần tuân thủ các quy định của bên bảo hiểm khác và **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, chẳng hạn như cho phép trước và giới thiệu của bác sĩ chuyên khoa. Nếu bên bảo hiểm y tế khác của quý vị bao gồm giới thiệu của bác sĩ chuyên khoa hoặc một dịch vụ khác được đài thọ theo Biểu phí hỗ trợ y tế, có hoặc không có cho phép trước, thì quý vị sẽ không cần sự chấp thuận bổ sung từ PH-MCO. PH-MCO của quý vị sẽ chấp nhận giới thiệu của bên thứ ba và/hoặc cho phép trước nếu dịch vụ đó được bên bảo hiểm y tế khác của quý vị đài thọ.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ làm việc với bên bảo hiểm khác của quý vị để quyết định xem có cần thanh toán dịch vụ sau khi bên bảo hiểm khác của quý vị thanh toán trước cho nhà cung cấp hay không.

Nếu quý vị cần dịch vụ không được bên bảo hiểm khác của mình đài thọ, thì quý vị phải nhận dịch vụ từ nhà cung cấp thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Tất cả quy định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, như cho phép trước và giới thiệu bác sĩ chuyên khoa, áp dụng cho những dịch vụ này.

Chương trình hạn chế/giới hạn với người nhận

Chương trình hạn chế/giới hạn với người nhận yêu cầu hội viên sử dụng nhà cung cấp cụ thể nếu hội viên đã lạm dụng hoặc sử dụng quá mức quyền lợi chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc kê đơn của mình. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** làm việc với DHS để quyết định có nên giới hạn bác sĩ, nhà thuốc, bệnh viện, nha sĩ, hoặc nhà cung cấp khác của hội viên hay không.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Chương trình này hoạt động như thế nào?

AmeriHealth Caritas Pennsylvania xem xét dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc kê đơn mà quý vị đã sử dụng. Nếu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** phát hiện ra việc sử dụng quá mức hoặc lạm dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc kê đơn, thì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ yêu cầu DHS chấp thuận việc đặt giới hạn đối với nhà cung cấp mà quý vị có thể sử dụng. Nếu DHS chấp thuận, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản giải thích giới hạn.

Quý vị có thể chọn nhà cung cấp, hoặc **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ chọn nhà cung cấp cho quý vị. Nếu quý vị muốn nhà cung cấp khác nhà cung cấp của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã chọn cho quý vị, hãy gọi tới Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**. Giới hạn sẽ kéo dài 5 năm ngay cả khi quý vị thay đổi chương trình HealthChoices.

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định giới hạn nhà cung cấp, quý vị có thể kháng cáo quyết định bằng cách yêu cầu Phiên điều trần công bằng của DHS trong vòng 30 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thư thông báo cho quý vị biết rằng **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã giới hạn nhà cung cấp của quý vị.

Quý vị phải ký **văn bản** yêu cầu Phiên điều trần công bằng và gửi tới:

Department of Human Services
Office of Administration
Bureau of Program Integrity – DPPC
Recipient Restriction Section
P.O. Box 2675
Harrisburg, Pennsylvania 17105-2675

Nếu quý vị cần trợ giúp yêu cầu Phiên điều trần công bằng, vui lòng gọi tới Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** hoặc liên hệ với phòng hỗ trợ pháp lý địa phương của quý vị.

Nếu đơn kháng cáo của quý vị được đóng dấu bưu điện trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, thì giới hạn sẽ không áp dụng cho đến khi đơn kháng cáo của quý vị được quyết định. Nếu đơn kháng cáo của quý vị được đóng dấu bưu điện trên 10 ngày nhưng trong vòng 30 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo, thì giới hạn sẽ có hiệu lực cho tới khi đơn kháng cáo của quý vị được quyết định. Cục điều trần và kháng cáo sẽ cho quý vị biết, bằng văn bản, thời gian và địa điểm diễn ra phiên điều trần của quý vị. Quý vị không thể nộp Khiếu nại hoặc Than phiền thông qua **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về quyết định giới hạn nhà cung cấp của quý vị.

Cứ mỗi 5 năm, mặc dù quy định hạn chế vẫn còn hiệu lực, nhưng **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ xem xét lại dịch vụ của quý vị để quyết định nên xóa bỏ hay tiếp tục giới hạn và sẽ gửi kết quả của việc xem xét cho DHS. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ cho quý vị biết kết quả của việc xem xét bằng văn bản.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Báo cáo gian lận hoặc lạm dụng

Làm thế nào để tôi báo cáo gian lận hoặc lạm dụng của hội viên?

Nếu quý vị cho rằng người nào đó đang sử dụng thẻ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của quý vị hoặc của một hội viên khác để nhận dịch vụ, thiết bị, hoặc thuốc; giả mạo hoặc thay đổi đơn thuốc của họ; hoặc nhận dịch vụ mà họ không cần, thì quý vị có thể gọi tới Đường dây nóng báo cáo gian lận và lạm dụng của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-866-833-9718 (TTY 711)** để cung cấp cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** thông tin này. Quý vị cũng có thể báo cáo thông tin này cho Đường dây nóng báo cáo gian lận và lạm dụng của DHS theo số 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Ví dụ về Gian lận hoặc lạm dụng của hội viên bao gồm: người nhận hỗ trợ y tế hoặc các phúc lợi công khác VÀ người đó không báo cáo thu nhập, không báo cáo nguồn lực hoặc tài sản mà họ sở hữu, không báo cáo những người sống trong hộ gia đình, cho phép người khác sử dụng thẻ ACCESS/MCO của họ, làm giả hoặc thay đổi đơn thuốc, hoặc bán đơn thuốc hoặc thuốc.

Làm thế nào để tôi báo cáo gian lận hoặc lạm dụng của nhà cung cấp?

Hành vi gian lận của nhà cung cấp là khi nhà cung cấp tính hóa đơn cho các dịch vụ, thiết bị, hoặc thuốc mà quý vị không nhận được hoặc tính hóa đơn cho dịch vụ khác với dịch vụ mà quý vị đã nhận. Tính hóa đơn cho cùng một dịch vụ nhiều lần hoặc thay đổi ngày cung cấp dịch vụ cũng là ví dụ về hành vi gian lận của nhà cung cấp. Để báo cáo hành vi gian lận của nhà cung cấp, quý vị có thể gọi tới Đường dây nóng báo cáo gian lận và lạm dụng của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-866-833-9718 (TTY 711)**. Quý vị cũng có thể báo cáo thông tin này cho Đường dây nóng báo cáo gian lận và lạm dụng của DHS theo số 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

Ví dụ về Gian lận hoặc lạm dụng của nhà cung cấp bao gồm: lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp; trình bày sai lệch về dịch vụ/vật tư được cung cấp (ví dụ: lập hóa đơn thuốc biệt dược thay cho thuốc gốc; lập hóa đơn cho dịch vụ khác với dịch vụ đã cung cấp; lập hóa đơn nhiều thời gian hoặc nhiều đơn vị dịch vụ so với thực tế; lập hóa đơn tại địa điểm cung cấp dịch vụ khác với địa điểm cung cấp dịch vụ thực tế; gửi thông tin sai lệch cho các yêu cầu bảo hiểm, chẳng hạn như ngày cung cấp dịch vụ, nhà cung cấp hoặc người kê đơn dịch vụ; lập hóa đơn hai lần cho cùng một dịch vụ; lập hóa đơn cho các dịch vụ do những người không đủ tiêu chuẩn cung cấp; lập hóa đơn cho các vật dụng đã qua sử dụng như vật dụng mới.

**Phần 3 –
Dịch vụ sức khỏe thể chất**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Các dịch vụ được đài thọ

Bảng bên dưới liệt kê các dịch vụ mà **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đài thọ khi các dịch vụ cần thiết về mặt y tế. Một trong số các dịch vụ này có giới hạn hoặc khoản đồng thanh toán, hoặc cần có giới thiệu từ PCP của quý vị, hoặc cần cho phép trước của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Nếu quý vị cần dịch vụ vượt quá giới hạn được liệt kê dưới đây, đôi khi nhà cung cấp của quý vị có thể đưa ra ngoại lệ, như được giải thích bên dưới trong phần này.

Các giới hạn áp dụng nếu quý vị dưới 21 tuổi hoặc mang thai.

Tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được Medicaid đài thọ ở bất kỳ mức độ nào đều được đài thọ cho các hội viên dưới 21 tuổi.

Dịch vụ		Trẻ em	Người lớn
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Không có Cho phép trước hoặc Giới thiệu	Không có Cho phép trước hoặc Giới thiệu
Bác sĩ chuyên khoa	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ chuyên khoa	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ chuyên khoa
Chuyên viên điều dưỡng được cấp chứng chỉ hành nghề	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Không có Cho phép trước hoặc Giới thiệu	Không có Cho phép trước hoặc Giới thiệu
Trung tâm y tế đủ tiêu chuẩn liên bang / Trung tâm y tế nông thôn	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép	Không có	Không có Cho phép trước hoặc

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Dịch vụ		Trẻ em	Người lớn
	trước / Giới thiệu	Cho phép trước hoặc Giới thiệu	Giới thiệu
Phòng khám ngoại trú không thuộc bệnh viện	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ
Phòng khám ngoại trú tại bệnh viện	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ
Dịch vụ chuyên khoa chân	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Đồng thanh toán \$1
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ chuyên khoa chân	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ chuyên khoa chân
Dịch vụ chỉnh hình xương khớp	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Đồng thanh toán \$1
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ chỉnh hình xương khớp	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ chỉnh hình xương khớp
Dịch vụ đo thị lực	Giới hạn	Không áp dụng	Có thể áp dụng giới hạn

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Dịch vụ		Trẻ em	Người lớn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ
Chăm sóc cuối đời	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Dịch vụ chăm sóc nha khoa	Giới hạn	Không áp dụng	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Chụp quang tuyến (ví dụ: chụp X-quang, chụp MRI, chụp CT)	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Đồng thanh toán \$1 cho mỗi lần thăm khám
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Phòng phẫu thuật trong ngày ngoại trú tại bệnh viện	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Đồng thanh toán \$3
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Trung tâm phẫu thuật ngoại chấn ngoại trú	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Đồng thanh toán \$3
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Vận chuyển y tế không cấp cứu	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh	Không đồng	Không đồng thanh toán

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Dịch vụ		Trẻ em	Người lớn
	toán	thanh toán	
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ kế hoạch hóa gia đình	Có thể áp dụng Cho phép trước đối với một số dịch vụ kế hoạch hóa gia đình
Chạy thận nhân tạo	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Dịch vụ cấp cứu	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Không có Cho phép trước hoặc Giới thiệu	Không có Cho phép trước hoặc Giới thiệu
Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Không có Cho phép trước hoặc Giới thiệu	Không có Cho phép trước hoặc Giới thiệu
Dịch vụ xe cứu thương	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Dịch vụ		Trẻ em	Người lớn
Nhập viện nội trú	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Đồng thanh toán \$3 cho mỗi ngày/tối đa là \$21
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Nhập viện phục hồi chức năng nội trú	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Đồng thanh toán \$3 cho mỗi ngày/tối đa là \$21
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Chăm sóc thai sản	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Thuốc kê đơn	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Biệt dược: \$3 mỗi đơn thuốc hoặc mỗi lần mua thêm thuốc Thuốc gốc: \$1 mỗi đơn thuốc hoặc mỗi lần mua thêm thuốc Một số thuốc không được đồng thanh toán. Vui lòng xem Bảng đồng thanh toán của hội viên đi kèm với bộ tài liệu chào mừng hội viên mới của quý vị. Quý vị cũng có thể tìm thấy tài liệu này trực tuyến tại địa chỉ www.amerihealthcaritaspa.com .
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Thực phẩm bổ sung qua đường ruột/đường tiêu	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Dịch vụ		Trẻ em	Người lớn
Dịch vụ cơ sở điều dưỡng	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Chăm sóc sức khỏe tại nhà bao gồm Dịch vụ điều dưỡng, người trợ giúp và dịch vụ trị liệu	Giới hạn	Không áp dụng	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Thiết bị y tế lâu bền	Giới hạn	Không áp dụng	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Chân tay giả và nẹp chỉnh hình	Giới hạn	Không áp dụng	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Mắt kính	Giới hạn	Không giới hạn, nhưng sau 4 mắt kính chuẩn mỗi năm, thì phải có cho phép trước cho các mắt kính bổ sung trong năm đó	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Cho phép trước: Không cần giới thiệu:	Có thể áp dụng Cho phép trước

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Dịch vụ		Trẻ em	Người lớn
		Không	
Gọng kính	Giới hạn	Không giới hạn, nhưng sau 2 gọng kính chuẩn mỗi năm, thì phải có cho phép trước cho các gọng kính bổ sung trong năm đó	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0	Có thể áp dụng đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Cho phép trước: Không cần giới thiệu: Không	Có thể áp dụng Cho phép trước
Kính áp tròng	Giới hạn	Không giới hạn, nhưng sau 4 mắt kính mỗi năm, thì phải có cho phép trước cho các mắt kính bổ sung trong năm đó.	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0	Có thể áp dụng đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Cho phép trước: Không cần giới thiệu: Không	Có thể áp dụng Cho phép trước
Lắp kính áp tròng	Giới hạn	Được đài thọ khi cần thiết về mặt y tế	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	\$0	Có thể áp dụng đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới	Cho phép trước: Không	Có thể áp dụng Cho phép trước

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Dịch vụ		Trẻ em	Người lớn
	thiếu	cần giới thiệu: Không	
Vật tư y tế	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Trị liệu (thể chất, chức năng, lời nói)	Giới hạn	Không áp dụng	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Xét nghiệm	Giới hạn	Không áp dụng	Không giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước
Bỏ thuốc lá	Giới hạn	Không áp dụng	Có thể áp dụng giới hạn
	Đồng thanh toán	Không đồng thanh toán	Không đồng thanh toán
	Cho phép trước / Giới thiệu	Có thể áp dụng Cho phép trước	Có thể áp dụng Cho phép trước

Các dịch vụ không được đài thọ

Có một số dịch vụ sức khỏe thể chất mà **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không đài thọ. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về việc liệu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có đài thọ dịch vụ cho mình hay không, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

MCO có thể chọn đài thọ cho các thủ thuật y tế, thuốc và thiết bị thử nghiệm dựa trên tình huống cụ thể của quý vị. MCO phải cung cấp bảo hiểm chi phí chăm sóc bệnh nhân định kỳ cho những người thụ hưởng tham gia vào các thử nghiệm lâm sàng đủ điều kiện.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Ý kiến thứ hai

Quý vị có quyền yêu cầu lấy ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc chắn về bất kỳ việc điều trị y tế, dịch vụ, hoặc phẫu thuật không cấp cứu nào được đề xuất cho quý vị. Việc lấy ý kiến thứ hai có thể cung cấp cho quý vị thêm thông tin giúp quý vị đưa ra những quyết định quan trọng về việc điều trị của mình. Việc lấy ý kiến thứ hai được cung cấp miễn phí cho quý vị ngoài khoản đồng thanh toán.

Gọi cho PCP của quý vị để yêu cầu tên của nhà cung cấp khác thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhằm lấy ý kiến thứ hai. Nếu không có bất kỳ nhà cung cấp nào khác trong mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, thì quý vị có thể yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** chấp thuận để lấy ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Cho phép trước là gì?

Một số dịch vụ hoặc vật dụng cần sự chấp thuận từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** trước khi quý vị có thể nhận dịch vụ. Đây được gọi là Sự cho phép trước. Đối với các dịch vụ cần sự cho phép trước, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** quyết định liệu dịch vụ được yêu cầu có cần thiết về mặt y tế hay không trước khi quý vị nhận dịch vụ. Quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị phải yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** chấp thuận trước khi quý vị nhận dịch vụ.

Cần thiết về mặt y tế có nghĩa là gì?

Cần thiết về mặt y tế có nghĩa là một dịch vụ, vật dụng, hay thuốc thuộc một trong những điều kiện sau đây:

- Nó sẽ, hoặc được mong đợi một cách hợp lý là sẽ ngăn ngừa bệnh, tình trạng sức khỏe, hoặc tình trạng khuyết tật;
- Nó sẽ, hoặc được mong đợi một cách hợp lý là sẽ giảm thiểu hoặc cải thiện thể chất, tinh thần, hoặc hiệu quả tiến triển của bệnh, tình trạng sức khỏe, chấn thương hoặc tình trạng khuyết tật;
- Nó sẽ giúp quý vị có được hoặc duy trì khả năng thực hiện các công việc hàng ngày, có tính đến cả khả năng của quý vị và khả năng của người cùng tuổi.

Nếu quý vị cần bất kỳ sự trợ giúp nào để biết khi nào dịch vụ, vật dụng, hay thuốc là cần thiết về mặt y tế hoặc muốn có thêm thông tin, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Quy trình xem xét việc sử dụng

Đối với các thắc mắc về quy trình xem xét việc sử dụng, hãy gọi cho Bộ phận quản lý sử dụng của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** từ 8:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều theo số **1-800-521-6622 (TTY 711)**. Nếu quý vị có thắc mắc về quy trình xem xét việc sử dụng ngoài khung giờ này, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Cách yêu cầu cho phép trước

1. PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác phải cung cấp cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** thông tin để chứng tỏ rằng dịch vụ hoặc thuốc là cần thiết về mặt y tế.
2. Y tá hoặc dược sĩ của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ xem xét thông tin. Họ sử dụng hướng dẫn lâm sàng được Sở dịch vụ nhân sinh chấp thuận để xem liệu dịch vụ hay thuốc đó có cần thiết về mặt y tế hay không.
3. Nếu yêu cầu không thể được chấp thuận bởi y tá hoặc dược sĩ của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, thì một bác sĩ của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ xem xét yêu cầu.
4. Nếu yêu cầu được chấp thuận, chúng tôi sẽ cho quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết rằng yêu cầu đã được chấp thuận.
5. Nếu yêu cầu không được chấp thuận, một lá thư sẽ được gửi tới quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cho biết lý do của quyết định đó.
6. Nếu không đồng ý với quyết định, quý vị có thể nộp than phiền hoặc khiếu nại, và/hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng. Xem trang **87** để biết thông tin về khiếu nại, kháng cáo, và phiên điều trần công bằng.
7. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** để được trợ giúp nộp than phiền hoặc khiếu nại và/hoặc yêu cầu phiên điều trần công bằng.

Nếu quý vị cần giúp đỡ để hiểu rõ hơn về quy trình cho phép trước, hãy trò chuyện với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị, hoặc gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị muốn có bản sao của hướng dẫn về tính cần thiết về mặt y tế hoặc các quy định khác đã được sử dụng để quyết định yêu cầu về sự cho phép trước của mình, **quý vị có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ nhà cung cấp theo số **1-800-521-6007**.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Những dịch vụ, vật dụng hoặc loại thuốc nào cần cho phép trước?

Danh sách sau đây xác định một số nhưng không phải tất cả các dịch vụ, vật dụng, và thuốc cần sự cho phép trước.

Các dịch vụ sức khỏe thể chất cần sự cho phép trước bao gồm:

- Tất cả việc di chuyển tự chọn của dịch vụ nội trú và/hoặc ngoại trú giữa các cơ sở chăm sóc cấp tính.
- Tất cả quá trình đánh giá & thủ thuật cấy ghép không bắt buộc.
- Việc nhập Cơ sở điều dưỡng có chuyên môn để nhận được mức độ chăm sóc thay thế tại một cơ sở, là cơ sở độc lập hoặc một bộ phận của bệnh viện, tại đó tiếp nhận bệnh nhân cần được phục hồi chức năng ở cấp độ có chuyên môn và/hoặc chăm sóc y tế không cần thiết phải chuyển đến bệnh viện. Điều này không bao gồm Chăm sóc dài hạn.
- Các dịch vụ hoặc thiết bị y tế lâu bền (durable medical equipment, DME) nhận được từ nhà cung cấp hoặc bệnh viện không thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** (ngoại trừ buổi tư vấn cai thuốc lá, dịch vụ cấp cứu, dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và bất kỳ dịch vụ nào được Medicare đài thọ từ một nhà cung cấp Medicare nếu quý vị có khoản đài thọ Medicare).
- Nhập viện tự chọn (Không cấp cứu).
- Một số thủ thuật y khoa và phẫu thuật được thực hiện tại một phòng phẫu thuật trong ngày (short procedure unit, SPU) hoặc phòng phẫu thuật ngoại chẩn (ambulatory surgical unit, ASU), dù là đặt tại bệnh viện hay độc lập, bao gồm, nhưng không giới hạn đối với các dịch vụ dưới đây:
 - Tiêm hoặc phong bế steroid được thực hiện để kiểm soát cơn đau.
 - Phẫu thuật giảm béo.
 - Cố định hoặc chuyển vị tĩnh mạch.
- Tất cả các thủ thuật phẫu thuật tạo hình hay thẩm mỹ không cấp cứu (ngoài các thủ thuật được thực hiện ngay sau chấn thương) bao gồm, nhưng không giới hạn đối với các dịch vụ dưới đây:
 - Phẫu thuật tạo hình cho mí mắt.
 - Thu gọn vú.
 - Phẫu thuật tạo hình mũi.
- Phá thai tự nguyện.
- Tiếp nhận vào cơ sở điều dưỡng hoặc phục hồi chức năng.
- Dịch vụ trị liệu ngoại trú (thể chất, chức năng, lời nói)
 - Không cần Sự cho phép trước để đánh giá và có tối đa 24 lần thăm khám cho mỗi chuyên ngành trong một năm
 - Cần Sự cho phép trước đối với các dịch vụ vượt quá 24 lần thăm khám cho mỗi chuyên ngành trong một năm

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Các dịch vụ phục hồi chức năng tim và phổi.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, sau 18 lần thăm khám cho mỗi dịch vụ, bao gồm thăm khám điều dưỡng chuyên môn; thăm khám hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà; và vật lý trị liệu, cơ năng trị liệu, và ngôn ngữ trị liệu. Hội viên phải được đánh giá lại sau mỗi 60 ngày.
- Tất cả dịch vụ điều dưỡng chăm sóc theo ca/cá nhân (bao gồm hỗ trợ sức khỏe tại nhà).
- Tất cả số tiền thuê DME hàng tháng có chi phí/phí tổn vượt quá \$750.00 mỗi tháng.
- Tất cả số tiền thuê xe lăn (có động cơ và không có động cơ) và tất cả thiết bị dành cho xe lăn.
- Tất cả các thiết bị thuê oxy.
- Mua DME đặc biệt.
 - Mua tất cả các vật dụng vượt quá \$750.00
 - Mua tất cả các loại xe lăn (có động cơ và không có động cơ) và tất cả vật dụng dành cho xe lăn (linh kiện) bất kể giá của mỗi vật dụng.
- Tất cả các vật dụng DME trợ năng tại nhà.
- Ống cho ăn và thực phẩm bổ sung dinh dưỡng (cho đường tiêu hóa)
 - Khi hội viên từ 21 tuổi trở lên.
 - Nếu số tiền vượt quá \$500/tháng đối với các hội viên dưới 21 tuổi hoặc đối với các vật dụng nhất định trị giá trên \$500/tháng.
- Tã lót và/hoặc tã quần cho các hội viên từ 3 tuổi trở lên*, khi cần thiết về mặt y tế, khi yêu cầu:
 - Trên 300 tã thông thường và/hoặc tã quần mỗi tháng.
 - Tã mang thương hiệu cụ thể.
 - Tã được cung cấp bởi một nhà cung cấp DME.
 - Lưu ý: Không cần sự cho phép trước khi nhận tã được đặt hàng thông qua nhà cung cấp tã của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.
- Mọi dịch vụ hoặc sản phẩm không được đài thọ bởi chương trình Hỗ trợ y tế.
- Một số xét nghiệm chẩn đoán và thủ thuật ngoại trú.
- Dịch vụ nắn xương khớp với một nhà cung cấp thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, sau lần thăm khám thứ 24 nếu hội viên dưới 18 tuổi.
- Dịch vụ chăm sóc cuối đời nội trú hoặc ngoài mạng lưới.
- Một số dịch vụ nha khoa chuyên khoa.
- Các dịch vụ chụp quang tuyến ngoại trú (có sự cho phép trước của National Imaging Associates Inc.).
- Chụp PET và CT, MRI, MRA, và tim mạch hạt nhân.
- Trung tâm chăm sóc mở rộng nhi khoa và chăm sóc y tế ban ngày được chỉ định.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Vận chuyển bằng xe cứu thương đến và từ trung tâm chăm sóc mở rộng nhi khoa (prescribed pediatric extended care center, PPECC) và chăm sóc y tế ban ngày được chỉ định theo hướng dẫn cụ thể.
- Một số thuốc kê đơn thuộc danh mục thuốc, tất cả thuốc kê đơn không thuộc danh mục thuốc, một số thuốc không kê đơn mua tự do, và một số vật tư DME có được thông qua nhà thuốc thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** (chẳng hạn như đường kế).
- Tất cả thẩm định và tư vấn cấy ghép.
- Vận chuyển bằng máy bay cứu thương tùy chọn/không cấp cứu.
- Xét nghiệm di truyền.

*Tã lót và/hoặc tã quần không phải là dịch vụ được đài thọ cho các hội viên dưới 3 tuổi. Vui lòng xem phần Dịch vụ không được đài thọ ở trang **38** để biết thêm thông tin hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ **www.amerihhealthcaritaspa.com**.

Đối với các dịch vụ có giới hạn, nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần nhiều dịch vụ hơn giới hạn cho phép của dịch vụ, thì quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu thêm dịch vụ thông qua quy trình cho phép trước.

Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị không chắc chắn về việc liệu dịch vụ, vật dụng, hay thuốc có cần sự cho phép trước hay không, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Cho phép trước về dịch vụ hoặc vật dụng

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ xem xét yêu cầu về sự cho phép trước và thông tin mà quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị đã cung cấp. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ cho quý vị biết quyết định của mình trong vòng 2 ngày làm việc kể từ ngày **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được yêu cầu nếu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có đủ thông tin để quyết định liệu dịch vụ hoặc vật dụng có cần thiết về mặt y tế hay không.

Nếu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không có đủ thông tin để quyết định yêu cầu, thì chúng tôi phải thông báo cho nhà cung cấp của quý vị biết trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu rằng chúng tôi cần thêm thông tin để quyết định yêu cầu và chờ 14 ngày để nhà cung cấp cung cấp thêm thông tin cho chúng tôi. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ thông báo cho quý vị biết về quyết định của chúng tôi trong vòng 2 ngày làm việc sau khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được thông tin bổ sung.

Quý vị và nhà cung cấp của mình sẽ nhận được thông báo bằng văn bản cho biết yêu cầu của quý vị được chấp thuận hay từ chối và, lý do nếu yêu cầu đó bị từ chối.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Cho phép trước về thuốc được đài thọ

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ xem xét yêu cầu cho phép trước đối với thuốc trong điều trị ngoại trú, đó là những loại thuốc mà quý vị không nhận được tại bệnh viện, trong vòng 24 giờ kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được yêu cầu. Quý vị và nhà cung cấp của mình sẽ nhận được thông báo bằng văn bản cho biết yêu cầu của quý vị được chấp thuận hay từ chối và, lý do nếu yêu cầu đó bị từ chối.

Nếu quý vị tới nhà thuốc để mua thuốc kê đơn và không thể bổ sung thuốc kê đơn vì nó phải có sự cho phép trước, thì dược sĩ sẽ cấp thuốc tạm thời cho quý vị, trừ khi dược sĩ cho rằng thuốc sẽ gây hại cho quý vị. Nếu quý vị chưa nhận được thuốc, thì quý vị sẽ nhận được lượng thuốc đủ dùng trong 72 giờ. Nếu quý vị đã dùng thuốc, quý vị sẽ nhận được lượng thuốc đủ dùng trong 15 ngày. Nhà cung cấp của quý vị sẽ vẫn phải yêu cầu sự cho phép trước của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** càng sớm càng tốt

Nếu tôi nhận được thông báo từ chối thì sao?

Nếu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** từ chối yêu cầu đối với dịch vụ, vật dụng, hay thuốc hoặc chưa chấp thuận theo yêu cầu, thì quý vị có thể nộp Khiếu nại hoặc Than phiền. Nếu quý vị nộp Than phiền hoặc Khiếu nại vì bị từ chối thuốc đang sử dụng, thì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** phải cho phép cung cấp thuốc cho đến khi Than phiền hoặc Khiếu nại được giải quyết trừ khi dược sĩ cho rằng thuốc này sẽ có hại với quý vị. Xem Phần 8, Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng bắt đầu từ trang 87 của Sổ tay này để có thông tin chi tiết về Than phiền và Khiếu nại.

Quy trình ngoại lệ chương trình

Đối với các dịch vụ có giới hạn, nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị cho rằng quý vị cần nhiều dịch vụ hơn giới hạn cho phép của dịch vụ, quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu ngoại lệ chương trình (program exception, PE). Quy trình PE khác với quy trình Ngoại lệ giới hạn quyền lợi nha khoa được mô tả ở trang 49.

Để yêu cầu PE, **trước khi** quý vị nhận được dịch vụ:

1. Gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và thông báo cho nhân viên đại diện của Bộ phận dịch vụ hội viên biết rằng quý vị muốn yêu cầu ngoại lệ đối với các giới hạn quyền lợi.
2. Quý vị có thể gửi qua đường bưu điện hoặc fax yêu cầu bằng văn bản tới:

**Benefit Limit Exceptions
Member Services Department
AmeriHealth Caritas Pennsylvania
8040 Carlson Road, Suite 500
Harrisburg, PA 17112
Fax: 1-717-651-3591**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

3. Nhà cung cấp của quý vị có thể gọi cho Bộ phận quản lý chăm sóc của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-877-693-8271**, tùy chọn 2.

Để yêu cầu PE **sau khi** quý vị nhận được dịch vụ:

1. Quý vị có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và thông báo cho nhân viên đại diện của Bộ phận dịch vụ hội viên biết rằng quý vị muốn yêu cầu ngoại lệ đối với các giới hạn quyền lợi.
2. Nhà cung cấp của quý vị có thể gọi cho Bộ phận quản lý chăm sóc của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-877-693-8271**, tùy chọn 2.
3. Nhà cung cấp của quý vị cũng có thể gửi yêu cầu qua đường bưu điện cho bộ phận Kháng cáo của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo địa chỉ:
Attention: Provider Appeal Coordinator
Provider Appeals Department
AmeriHealth Caritas Pennsylvania
P.O. Box 7316
London, KY 40742

Mô tả dịch vụ

Dịch vụ cấp cứu

Dịch vụ cấp cứu là dịch vụ cần thiết để điều trị hoặc đánh giá tình trạng y tế cấp cứu. Tình trạng y tế cấp cứu là chấn thương hoặc bệnh nghiêm trọng đến nỗi người bình thường không được đào tạo về y khoa sẽ cho rằng có nguy cơ đe dọa đến tính mạng trước mắt hoặc sức khỏe lâu dài của một người. Nếu quý vị gặp tình trạng y tế cấp cứu, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất, quay số 911, hoặc gọi nhà cung cấp dịch vụ xe cứu thương địa phương của quý vị. Quý vị **không** cần có sự chấp thuận từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** để nhận các dịch vụ cấp cứu và quý vị có thể sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để chăm sóc cấp cứu.

Dưới đây là ví dụ về tình trạng y tế cấp cứu và tình trạng y tế không cấp cứu:

Tình trạng y tế cấp cứu

- Đau tim
- Đau ngực
- Chảy máu nhiều
- Đau dữ dội
- Bất tỉnh
- Nhiễm độc

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Tình trạng y tế không cấp cứu

- Viêm họng
- Nôn mửa
- Cảm hoặc cúm
- Đau lưng
- Đau tai
- Vết thâm tím, sưng, hoặc vết cắt nhỏ

Nếu quý vị không chắc chắn liệu tình trạng của mình có cần đến các dịch vụ cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị hoặc Đường dây gọi y tá của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-866-566-1513** làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Vận chuyển y tế cấp cứu

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho việc vận chuyển y tế cấp cứu bằng xe cứu thương đối với tình trạng y tế cấp cứu. Nếu quý vị cần xe cứu thương, hãy gọi số 911 hoặc nhà cung cấp xe cứu thương tại địa phương của quý vị. Không gọi cho MATP (được mô tả ở trang **72** của Sổ tay này) để vận chuyển y tế cấp cứu.

Chăm sóc cấp cứu

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho việc chăm sóc cấp cứu đối với bệnh, chấn thương, hoặc tình trạng mà nếu không được điều trị trong vòng 24 giờ, có thể nhanh chóng trở thành khủng hoảng hoặc tình trạng y tế cấp cứu. Đây là lúc quý vị cần sự chăm sóc của bác sĩ, nhưng không phải trong phòng cấp cứu.

Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp, nhưng quý vị không chắc chắn liệu tình trạng của mình có phải là tình trạng cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP của quý vị hoặc Đường dây gọi y tá của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-866-566-1513** trước tiên. PCP của quý vị hoặc y tá của Đường dây gọi y tá sẽ giúp quý vị quyết định rằng quý vị cần đến phòng cấp cứu, phòng khám của PCP, hay trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần quý vị. Trong hầu hết các trường hợp, nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp, thì PCP của quý vị sẽ sắp xếp cho quý vị cuộc hẹn trong vòng 24 giờ. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP hoặc PCP không thể gặp quý vị trong vòng 24 giờ và tình trạng y tế của quý vị không phải là trường hợp cấp cứu, thì quý vị cũng có thể đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp hoặc phòng khám không cần hẹn trước thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Không cần sự cho phép trước đối với các dịch vụ tại Trung tâm chăm sóc khẩn cấp.

Một số ví dụ về tình trạng sức khỏe có thể cần chăm sóc khẩn cấp bao gồm:

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Nôn mửa
- Ho và sốt
- Bong gân
- Phát ban
- Đau tai
- Tiêu chảy
- Viêm họng
- Đau dạ dày

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Dịch vụ chăm sóc răng miệng

Hội viên dưới 21 tuổi

AmeriHealth Caritas Pennsylvania cung cấp mọi dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế cho trẻ em dưới 21 tuổi. Trẻ em có thể tới thăm khám với nha sĩ tham gia chương trình thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Các cuộc thăm khám nha khoa cho trẻ em không yêu cầu giấy giới thiệu. Nếu con quý vị mọc chiếc răng đầu tiên hoặc con quý vị từ 1 tuổi trở lên và không có nha sĩ, thì quý vị có thể yêu cầu PCP của con quý vị giới thiệu đến một nha sĩ để khám răng định kỳ. Quý vị cũng có thể tự mình chọn một nha sĩ trong hệ thống. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ nha khoa, hãy liên hệ với Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Các dịch vụ nha khoa được đài thọ cho trẻ em dưới 21 tuổi bao gồm các dịch vụ dưới đây, khi cần thiết về mặt y tế:

- Gây mê.
- Chỉnh răng (niềng răng).*
- Khám tổng quát.
- Dịch vụ nha chu.
- Vệ sinh.
- Điều trị bằng florua (tráng florua cục bộ cũng có thể được thực hiện bởi một PCP hoặc chuyên viên điều dưỡng được cấp chứng chỉ hành nghề).
- Lấy tủy răng.
- Mão răng.
- Trám bít hố rãnh.
- Răng giả.
- Thủ thuật phẫu thuật nha khoa.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Cấp cứu nha khoa.
- Chụp X-quang.
- Nhổ răng.
- Trám răng.

Một số dịch vụ trong sổ này có thể cần sự chấp thuận trước khi cung cấp dịch vụ (sự cho phép trước). Hãy trao đổi với nha sĩ của quý vị về vấn đề này.

Để biết thêm thông tin về các quyền lợi nha khoa của con quý vị, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

* Nếu niềng răng được lắp trước tuổi 21, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ tiếp tục đài thọ cho các dịch vụ cho đến khi việc điều trị cho niềng răng hoàn tất, hoặc tuổi 23, bất cứ việc nào xảy đến trước, miễn là hội viên đó vẫn là hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Nếu hội viên chuyển sang một chương trình bảo hiểm y tế HealthChoices khác, việc đài thọ sẽ được cung cấp bởi chương trình bảo hiểm y tế HealthChoices đó.

Hội viên từ 21 tuổi trở lên

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ một số quyền lợi nha khoa cho hội viên từ 21 tuổi trở lên thông qua các nha sĩ trong mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Một số dịch vụ nha khoa có hạn chế.

Người lớn từ 21 tuổi trở lên hội đủ điều kiện nhận các quyền lợi dưới đây khi cần thiết về mặt y tế:

- Gây mê hoặc an thần tĩnh táo đường tiêm tĩnh mạch hoặc không tiêm tĩnh mạch.
- Kiểm tra.
- Vệ sinh.
- Cấp cứu nha khoa.
- Chụp X-quang.
- Trám răng.
- Nhổ răng.
- Lấy tủy răng để giảm đau.
- Hàn lại (gắn lại) thân răng.
- Răng giả.
- Thủ thuật phẫu thuật nha khoa.
- Khám nha khoa 1 lần và vệ sinh 1 lần, mỗi hội viên, mỗi 180 ngày (6 tháng).

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Một số dịch vụ trong sổ này có thể cần sự chấp thuận trước khi cung cấp dịch vụ (sự cho phép trước). Một số dịch vụ cũng có thể có giới hạn (giới hạn quyền lợi). Vui lòng xem phần “Ngoại lệ giới hạn quyền lợi nha khoa” ở trang 49 để biết thông tin về các ngoại lệ. Ngoài ra, hãy chắc chắn trao đổi với nha sĩ của quý vị về vấn đề này.

Trong cả đời, người lớn từ 21 tuổi trở lên có thể nhận được:

- 1 phần hàm răng giả trên hoặc 1 hàm răng giả trên hoàn chỉnh.
- 1 phần hàm răng giả dưới hoặc 1 hàm răng giả dưới hoàn chỉnh. Nếu quý vị đã nhận được một phần hàm răng giả hoặc một hàm răng giả trên hoặc dưới hoàn chỉnh kể từ ngày 27 tháng 04 năm 2015, quý vị phải nhận được sự chấp thuận đặc biệt để nhận được một phần hàm răng giả hoặc một hàm răng giả trên hoặc dưới hoàn chỉnh khác. Đây là ngoại lệ giới hạn quyền lợi.

Có một số dịch vụ chỉ được đài thọ theo ngoại lệ giới hạn quyền lợi. Nha sĩ của quý vị phải yêu cầu ngoại lệ giới hạn quyền lợi đối với:

- Mão răng và các dịch vụ liên quan.
- Lấy tủy răng và các dịch vụ nội khoa răng miệng khác.
- Dịch vụ nha chu.
- Vệ sinh và khám răng miệng bổ sung.
- Các dịch vụ nha chu bổ sung vì quý vị đang mang thai hoặc mắc bệnh tiểu đường hoặc bệnh tim.

Vui lòng xem trang 49 để biết thêm thông tin về ngoại lệ đối với giới hạn quyền lợi.

Ngoại lệ đối với giới hạn quyền lợi nha khoa

Một số dịch vụ nha khoa chỉ được đài thọ với Ngoại lệ giới hạn quyền lợi (Benefit Limit Exception, BLE). Nha sĩ của quý vị cũng có thể yêu cầu BLE nếu nha sĩ của quý vị cho rằng quý vị cần nhiều dịch vụ nha khoa hơn mức giới hạn cho phép.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ chấp thuận BLE nếu:

- Quý vị mắc bệnh hoặc tình trạng sức khỏe nghiêm trọng hay mạn tính và nếu không có dịch vụ bổ sung, tính mạng của quý vị sẽ gặp nguy hiểm; HOẶC
- Quý vị mắc bệnh hoặc tình trạng sức khỏe nghiêm trọng hay mạn tính và nếu không có dịch vụ bổ sung, sức khỏe của quý vị sẽ trở nên tồi tệ hơn nhiều; HOẶC
- Quý vị sẽ cần việc điều trị đắt đỏ hơn nếu quý vị không nhận được dịch vụ được yêu cầu; HOẶC

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Việc **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** từ chối ngoại lệ sẽ vi phạm luật liên bang.

Dịch vụ nha khoa của quý vị cũng có thể được BLE đòi hỏi nếu quý vị gặp phải một trong (các) tình trạng y tế/nha khoa tiềm ẩn sau đây.

- 1. Bệnh tiểu đường
- 2. Bệnh động mạch vành hoặc các yếu tố nguy cơ của bệnh
- 3. Ung thư mắt, cổ và họng (không bao gồm ung thư tế bào sarcoma hoặc tế bào đáy không xâm lấn giai đoạn 0 hoặc giai đoạn 1 của da)
- 4. Khuyết tật trí tuệ
- 5. Hiện đang mang thai bao gồm cả thời kỳ hậu sản

Để yêu cầu BLE trước khi quý vị nhận được dịch vụ, nha sĩ của quý vị có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** hoặc gửi yêu cầu tới:

**Request for Benefit Limit Exception
AmeriHealth Caritas Pennsylvania — Prior Authorization
c/o DentaQuest — Authorizations
P.O. Box 2906, Milwaukee, WI 53201-2906**

Các yêu cầu BLE phải bao gồm các thông tin dưới đây:

- Tên của quý vị
- Địa chỉ của quý vị
- Số điện thoại của quý vị
- Dịch vụ mà quý vị cần
- Lý do mà quý vị cần dịch vụ
- Tên nhà cung cấp của quý vị
- Số điện thoại nhà cung cấp của quý vị

Khung thời gian để quyết định một ngoại lệ giới hạn quyền lợi

Nếu nhà cung cấp của quý vị yêu cầu ngoại lệ trước khi quý vị nhận được dịch vụ, thì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ thông báo cho quý vị biết liệu BLE có được chấp thuận hay không trong vòng **21 ngày**.

Nếu nha sĩ của quý vị yêu cầu ngoại lệ sau khi quý vị nhận được dịch vụ, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ cho quý vị biết liệu yêu cầu BLE có được chấp thuận trong vòng 30 ngày kể từ ngày **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được yêu cầu hay không.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Nếu quý vị không đồng ý hoặc không hài lòng với quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, quý vị có thể nộp Than phiền hoặc Khiếu nại cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Để biết thêm thông tin về quy trình Than phiền và Khiếu nại, vui lòng xem Phần 8 của Sổ tay này, Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng ở trang 87.

Dịch vụ chăm sóc nhãn khoa

Hội viên dưới 21 tuổi

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho mọi dịch vụ nhãn khoa cần thiết về mặt y tế cho trẻ em dưới 21 tuổi. Trẻ em có thể tới thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ nhãn khoa tham gia chương trình thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Dịch vụ	Giới hạn	Các khoản đồng thanh toán	Cho phép trước
Kiểm tra thị lực và khúc xạ	Không có giới hạn, nhưng sau 2 lần kiểm tra mỗi năm, thì phải có sự cho phép trước cho các lần kiểm tra bổ sung trong năm đó.	\$0	Không
Mắt kính chuẩn	Không có giới hạn, nhưng sau 4 mắt kính chuẩn mỗi năm, thì phải có sự cho phép trước cho các mắt kính bổ sung trong năm đó	\$0	Không
Gọng kính chuẩn	Không có giới hạn, nhưng sau 2 gọng kính chuẩn mỗi năm, thì phải có sự cho phép trước cho các gọng kính bổ sung trong năm đó	\$0	Không
Kính áp tròng	Không có giới hạn, nhưng sau 4 mắt kính chuẩn mỗi năm, thì phải có sự cho phép trước cho các mắt kính bổ sung trong năm đó	\$0	Không
Hỗ trợ thị lực kém	Không có giới hạn, nhưng sau 1 lần hỗ trợ thị lực kém cứ mỗi 2 năm, cần có sự cho phép trước đối với các thiết bị hỗ trợ thị lực kém bổ sung trong thời gian đó.	\$0	Có
Mắt giả	Không có giới hạn, nhưng sau 1 mắt giả cứ mỗi 1 năm, cần có sự cho phép trước đối với các mắt giả bổ sung trong thời gian đó	\$0	Có

Vui lòng lưu ý: Nếu quý vị chọn gọng kính, mắt kính và kính áp tròng không được

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

xem là chuẩn, thì quý vị có thể phải tự bỏ tiền túi ra trả cho những vật dụng này. Bác sĩ nhãn khoa sẽ thông báo cho quý vị biết nếu quý vị phải trả thêm tiền cho bất kỳ dịch vụ nào trong số này. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, quý vị có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên của AmeriHealth Caritas Pennsylvania theo số 1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704).

Hội viên dưới 21 tuổi hội đủ điều kiện nhận 2 lần khám mắt định kỳ mỗi năm, hoặc thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y tế. Không cần giấy giới thiệu cho các lần khám mắt định kỳ.

Hội viên dưới 21 tuổi cũng hội đủ điều kiện nhận 2 cặp kính mắt theo đơn mỗi 12 tháng một lần, hoặc thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y tế. Cũng có thể chọn kính áp tròng theo đơn.

Nếu kính mắt theo đơn bị mất, đánh cắp hoặc vỡ, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ thanh toán để thay thế chúng. Kính áp tròng theo đơn bị mất, đánh cắp hoặc vỡ sẽ được thay thế bằng kính mắt theo đơn.

Nếu chọn kính áp tròng theo đơn, thì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ trả chi phí của kính áp tròng theo đơn hoặc \$60, tùy vào số tiền nào ít hơn.

Có các điều khoản đặc biệt đối với hội viên bị thiếu thủy tinh thể hoặc đục thủy tinh thể. Vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên để biết thêm thông tin.

Quý vị có thể chọn một loại mắt kính đặc biệt với khoản đồng thanh toán bổ sung.

Gọng kính

Hội viên hội đủ điều kiện có thể:

Chọn từ nhóm gọng kính đặc biệt

hoặc

Chọn gọng kính Designer từ “Tower Collection”

hoặc

Chọn gọng kính Premier từ “Tower Collection”

Nhà cung cấp sẽ tính phí:

Không tính phí

Khoản đồng thanh toán \$15

Khoản đồng thanh toán \$35

Đối với các gọng kính không thuộc những nhóm được lựa chọn này, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ thanh toán cho phần chi phí của gọng kính hoặc \$30, tùy vào số tiền nào ít hơn.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Hội viên từ 21 tuổi trở lên

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ một số dịch vụ nhãn khoa cho hội viên từ 21 tuổi trở lên thông qua các nhà cung cấp trong mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Hội viên từ 21 tuổi trở lên hội đủ điều kiện nhận 2 lần khám mắt định kỳ mỗi năm. Không cần giấy giới thiệu cho các lần khám mắt định kỳ.

Quý vị có thể có các buổi thăm khám mắt bổ sung (tối đa 2 lần thăm khám bổ sung mỗi năm) nếu bác sĩ nhãn khoa hoàn tất biểu mẫu.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania không đài thọ cho mắt kính theo đơn hoặc kính áp tròng theo đơn đối với các hội viên từ 21 tuổi trở lên. Tuy nhiên, có một số trường hợp ngoại lệ. Hội viên có chẩn đoán là thiếu thủy tinh thể hoặc đục thủy tinh thể, và một số hội viên mắc bệnh tiểu đường, có thể đủ điều kiện nhận được kính (kính mắt hoặc kính áp tròng). Nếu quý vị có một trong những chẩn đoán này và cho rằng quý vị có thể đủ điều kiện nhận được kính, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên để biết thêm thông tin.

Có thể có khoản đồng thanh toán đối với một số dịch vụ đo thị lực (chăm sóc mắt). Vui lòng xem Bảng đồng thanh toán của hội viên đi kèm với bộ tài liệu chào mừng hội viên mới của quý vị. Quý vị cũng có thể tìm thấy tài liệu này trực tuyến tại địa chỉ www.amerihealthcaritaspa.com.

Quyền lợi nhà thuốc

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho các quyền lợi nhà thuốc, bao gồm thuốc kê đơn và thuốc không kê đơn và vitamin với đơn thuốc của bác sĩ.

Đơn thuốc

Khi nhà cung cấp kê đơn thuốc cho quý vị, quý vị có thể mua đơn thuốc ở bất kỳ nhà thuốc nào thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Quý vị sẽ cần mang theo thẻ ID **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của mình và quý vị có thể phải trả khoản đồng thanh toán nếu quý vị trên 18 tuổi. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ thanh toán cho bất kỳ loại thuốc nào được liệt kê trong Danh sách thuốc ưu tiên toàn tiểu bang và danh sách dược phẩm bổ sung của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và có thể thanh toán cho các loại thuốc khác nếu chúng được cho phép trước. Đơn thuốc hoặc nhãn thuốc sẽ cho quý vị biết liệu bác sĩ của quý vị có kê đơn cấp thuốc bổ sung hay không và quý vị có thể bổ sung bao nhiêu lần. Nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu bổ sung, quý vị chỉ có thể bổ sung từng lần một. Nếu quý vị có thắc mắc liệu thuốc kê

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

đơn có được đài thọ hay không, cần trợ giúp tìm kiếm nhà thuốc trong mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, hoặc có bất kỳ thắc mắc nào khác, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho các loại thuốc:

- Cần thiết về mặt y tế.
- Được Cơ quan quản lý thực phẩm và dược phẩm Hoa Kỳ (Food and Drug Administration, FDA) chấp thuận.
- Được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe kê đơn.

Danh sách thuốc ưu tiên toàn tiểu bang (Preferred Drug List, PDL) và Danh sách dược phẩm bổ sung của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho các loại thuốc được liệt kê trong Danh sách thuốc ưu tiên toàn tiểu bang (Preferred Drug List, PDL) và Danh sách dược phẩm bổ sung của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Đó là những gì mà PCP hoặc bác sĩ khác của quý vị nên sử dụng khi quyết định quý vị nên dùng loại thuốc nào. Cả PDL toàn tiểu bang và Danh sách dược phẩm bổ sung của AmeriHealth Caritas Pennsylvania bao gồm cả biệt dược và thuốc gốc. Thuốc gốc có thành phần hoạt tính giống với thuốc biệt dược. Bất kỳ loại thuốc nào được kê bởi bác sĩ mà không thuộc PDL toàn tiểu bang và Danh sách dược phẩm bổ sung của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đều cần có sự cho phép trước. PDL toàn tiểu bang và Danh sách dược phẩm bổ sung của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đôi khi có thể thay đổi, vì vậy quý vị nên chắc chắn rằng nhà cung cấp của quý vị có thông tin mới nhất khi kê đơn thuốc cho quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào khác hoặc muốn nhận bản sao của PDL toàn tiểu bang và Danh sách dược phẩm bổ sung của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** hoặc truy cập trang web của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** tại địa chỉ www.amerihealthcaritaspa.com. Có thể tìm thấy bản sao của PDL toàn tiểu bang tại địa chỉ: <https://www.pa.gov/en/agencies/dhs/resources/pharmacy-services/preferred-druglist.html>

Hoàn tiền thuốc

Có thể có lúc quý vị phải trả tiền thuốc. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có thể hoàn tiền cho quý vị, hoặc thanh toán lại cho quý vị. Quy trình hoàn tiền này không áp dụng cho các khoản đồng thanh toán.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Thông thường, hoàn tiền không dành cho các loại thuốc:

- Cần sự cho phép trước.
- Không được đài thọ bởi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** hoặc chương trình Hỗ trợ y tế của Pennsylvania.
- Không cần thiết về mặt y tế.
- Quá giới hạn liều lượng và cấp thuốc nhất định do FDA quy định.
- Được bổ sung quá sớm.

Quý vị không thể được hoàn tiền nếu:

- Quý vị không đủ điều kiện nhận quyền lợi nhà thuốc khi quý vị đã trả tiền thuốc.
- Quý vị không phải là hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** khi quý vị mua thuốc.

Để yêu cầu hoàn tiền thuốc mà quý vị đã trả, quý vị phải:

- Yêu cầu hoàn tiền bằng văn bản.*
- Gửi biên lai chi tiết từ nhà thuốc bao gồm:
 - Ngày quý vị đã mua thuốc.
 - Tên của quý vị.
 - Tên, địa chỉ (thành phố, tiểu bang, mã bưu chính), và số điện thoại của nhà thuốc.
 - Tên, nồng độ, và số lượng thuốc.
 - Số NDC của thuốc (nếu quý vị không chắc chắn về thông tin này, hãy hỏi dược sĩ để được trợ giúp).
 - Tổng số tiền mà quý vị đã trả cho mỗi loại thuốc.

* Nếu quý vị cần giúp đỡ viết yêu cầu này, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Viết tên, địa chỉ, số điện thoại, và số ID **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của quý vị trên biên lai hoặc một mảnh giấy khác. Gửi thông tin trên tới:

Pharmacy Reimbursement Department
AmeriHealth Caritas Pennsylvania
P. O. Box 336
Essington, PA 19029

Có thể mất 6 đến 8 tuần trước khi quý vị nhận được thanh toán.

Lưu ý: Biên lai không có đủ tất cả các thông tin trên sẽ không được hoàn tiền và sẽ được gửi trả lại cho quý vị. Biên lai phải được gửi tới AmeriHealth Caritas

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

**Pennsylvania sớm nhất có thể. Biên lai quá 365 ngày sẽ không được chấp nhận.
Hãy nhớ giữ lại bản sao biên lai của quý vị.**

Biên lai có tất cả thông tin mà quý vị cần cho việc hoàn tiền là biên lai được đính kèm vào túi thuốc của quý vị. Đây không phải là biên lai đăng ký. Dược sĩ của quý vị cũng có thể in biên lai ra cho quý vị nếu quý vị yêu cầu.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Thuốc chuyên khoa

PDL toàn tiểu bang và Danh sách dược phẩm bổ sung của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** bao gồm các thuốc được gọi là thuốc chuyên khoa. Đơn thuốc cho những loại thuốc này phải được cho phép trước. Quý vị có thể phải trả khoản đồng thanh toán cho thuốc của mình. Để xem Danh sách thuốc ưu tiên toàn tiểu bang, Danh sách dược phẩm bổ sung của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, danh sách đầy đủ các thuốc chuyên khoa và liệu thuốc của quý vị có được coi là thuốc chuyên khoa hay không, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** hoặc truy cập trang web của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** tại địa chỉ **www.amerihealthcaritaspa.com**. Có thể tìm thấy bản sao của PDL toàn tiểu bang tại địa chỉ: <https://www.pa.gov/en/agencies/dhs/resources/pharmacy-services/preferred-druglist.html>

Quý vị sẽ cần mua những thuốc này từ nhà thuốc chuyên khoa. Nhà thuốc chuyên khoa có thể gửi thuốc trực tiếp cho quý vị qua đường bưu điện và sẽ không tính phí gửi thuốc cho quý vị qua đường bưu điện. Nhà thuốc chuyên khoa sẽ liên lạc với quý vị trước khi gửi thuốc cho quý vị. Nhà thuốc cũng có thể giải đáp mọi thắc mắc mà quý vị có về quy trình. Quý vị có thể chọn bất kỳ nhà thuốc chuyên khoa nào trong mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Để có danh sách các nhà thuốc chuyên khoa thuộc mạng lưới, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** hoặc xem danh mục nhà cung cấp trên trang web của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** tại địa chỉ **www.amerihealthcaritaspa.com**, nhấp vào Pharmacy (Nhà thuốc) và sau đó vào Pharmacy Directory (Danh mục nhà thuốc). Đối với bất kỳ thắc mắc nào khác hoặc cần thêm thông tin, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Thuốc không kê đơn

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho một số thuốc không kê đơn khi quý vị có đơn thuốc từ nhà cung cấp. Quý vị sẽ cần mang theo thẻ ID **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của mình và quý vị có thể phải trả khoản đồng thanh toán. Sau đây là một số ví dụ về các loại thuốc không kê đơn mà có thể được đài thọ:

- Thuốc xoang và dị ứng
- Tylenol hoặc aspirin
- Vitamin
- Thuốc ho
- Thuốc ợ nóng, như antacid và famotidine.

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về thuốc không kê đơn được đài thọ bằng cách truy cập trang web của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** tại địa chỉ

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

www.amerihealthcaritaspa.com hoặc bằng cách gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số 1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704).

Bỏ thuốc lá

Quý vị có muốn bỏ thuốc lá không? AmeriHealth Caritas Pennsylvania muốn giúp quý vị cai thuốc lá!

Nếu quý vị đã sẵn sàng để cai thuốc lá, không quan trọng quý vị đã cố gắng bỏ bao nhiêu lần, chúng tôi sẵn sàng giúp đỡ quý vị.

Thuốc

PDL toàn bang đài thọ cho những thuốc sau đây để giúp quý vị cai thuốc lá.

Để biết danh sách đầy đủ các loại thuốc được PDL toàn bang đài thọ, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại www.amerihealthcaritaspa.com, nhấp vào Members (Hội viên), sau đó vào Find a Doctor, Medicine or Pharmacy (Tìm bác sĩ, thuốc hoặc nhà thuốc). Quý vị sẽ tìm thấy ở đó một liên kết đến PDL toàn bang. Liên hệ với PCP của quý vị để đặt lịch hẹn để nhận đơn thuốc cai thuốc lá.

Dịch vụ tư vấn

Hỗ trợ tư vấn cũng có thể giúp quý vị bỏ hút thuốc. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đài thọ cho các dịch vụ tư vấn dưới đây:

- Tất cả hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** hội đủ điều kiện nhận 70 buổi tư vấn mỗi năm. Mỗi buổi tư vấn kéo dài 15 phút, theo hình thức gặp mặt trực tiếp, được cung cấp theo nhóm hoặc cá nhân.
- Quý vị không cần giới thiệu hoặc sự chấp thuận trước để đến buổi tư vấn. Trao đổi với bác sĩ của quý vị về việc tìm tư vấn viên gần quý vị.
- Tư vấn viên phải là thành viên của chương trình Hỗ trợ y tế. Tư vấn viên cũng phải được Sở y tế chấp thuận.

Điều trị sức khỏe hành vi

Một số người có thể bị căng thẳng, lo lắng, hoặc chán nản khi họ đang cố gắng cai thuốc lá. Hội viên **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đủ điều kiện nhận những dịch vụ để giải quyết các tác dụng phụ này, nhưng những dịch vụ này được BH-MCO của quý vị đài thọ. Để tìm BH-MCO ở quận của quý vị và thông tin liên hệ:

- Xem thông tin đi kèm với bộ tài liệu chào mừng của quý vị, hoặc

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Truy cập <https://www.dhs.pa.gov/HealthChoices/HC-Services/Pages/BehavioralHealth-MCOs.aspx>, hoặc
- Đi tới trang **85** để biết danh sách BH-MCO tại quận của quý vị, hoặc
- Gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** để được hỗ trợ về việc liên hệ với BH-MCO của mình.

Các nguồn lực cai thuốc lá khác

Để được trợ giúp thêm, quý vị có thể:

- Gọi cho Đường dây cai thuốc lá miễn phí của PA theo số **1-800-QUIT-NOW (784-8669)**.
- Truy cập <https://www.pa.gov/agencies/health/programs/healthy-living/tobaccoprevention-and-control.html> để biết thông tin về “Tobacco” (Thuốc lá) và “E-Cigarette” (Thuốc lá điện tử).
- Truy cập <https://pa.quitlogix.org> để tìm tài nguyên tư vấn và lời khuyên về việc bỏ sử dụng thuốc lá.

Hãy nhớ rằng, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẵn sàng trợ giúp quý vị trong việc trở nên khỏe mạnh hơn bằng cách cai thuốc lá. Đừng chần chừ nữa! Hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** để chúng tôi có thể giúp quý vị bắt đầu.

Kế hoạch hóa gia đình

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị không cần giới thiệu từ PCP của quý vị cho các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Những dịch vụ này bao gồm thử thai, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục, vật tư kiểm soát sinh sản, giáo dục, tư vấn và các dịch vụ liên quan khác về kế hoạch hóa gia đình. Quý vị có thể gặp khám bất kỳ bác sĩ nào là nhà cung cấp của chương trình Hỗ trợ y tế, bao gồm bất kỳ nhà cung cấp nào ngoài mạng lưới cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Không có đồng thanh toán cho các dịch vụ này. Khi quý vị gặp khám nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình không thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, thì quý vị phải trình thẻ ACCESS hoặc EBT thuộc **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của mình.

Để có thêm thông tin về các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình được đài thọ hoặc để nhận trợ giúp tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Chăm sóc thai sản

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Chăm sóc trong thai kỳ

Chăm sóc tiền sản là chăm sóc sức khỏe mà Hội viên nhận được trong suốt thời gian thai kỳ và được cung cấp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản, như bác sĩ sản khoa (obstetrician, OB hoặc obstetrician/gynecologist, OB/GYN) hoặc y tá-hộ sinh. Chăm sóc tiền sản sớm và thường xuyên là điều rất quan trọng đối với sức khỏe của quý vị và con quý vị. Ngay cả khi quý vị đã có thai trước đây, việc quý vị gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản thường xuyên trong mỗi thai kỳ là điều rất quan trọng.

Nếu quý vị cho rằng quý vị mang thai và cần thử thai, hãy gặp khám PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Nếu quý vị mang thai, quý vị có thể:

- Gọi điện hoặc đến gặp khám PCP của quý vị, người có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản trong mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.
- Tự đến gặp OB hoặc OB/GYN hoặc y tá-hộ sinh thuộc mạng lưới. Quý vị không cần giới thiệu đối với dịch vụ chăm sóc thai sản.
- Đến trung tâm y tế thuộc mạng lưới mà cung cấp dịch vụ OB hoặc OB/GYN.
- Gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** để tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản.

Quý vị nên gặp khám bác sĩ ngay khi quý vị biết mình mang thai. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản phải đặt lịch hẹn để gặp khám cho quý vị

- Nếu quý vị đang trong 3 tháng đầu của thai kỳ, thì trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị đang mang thai.
- Nếu quý vị đang trong 3 tháng thứ hai của thai kỳ, thì trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị đang mang thai.
- Nếu quý vị đang trong 3 tháng thứ ba của thai kỳ, thì trong vòng 4 ngày làm việc kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị đang mang thai.
- Nếu quý vị gặp tình trạng mang thai có rủi ro cao, thì trong vòng 24 giờ kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị đang mang thai.

Nếu quý vị gặp bệnh trạng cấp cứu, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất, quay số 911, hoặc gọi nhà cung cấp dịch vụ xe cứu thương địa phương của quý vị.

Điều quan trọng là quý vị tiếp tục sử dụng cùng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản trong suốt thai kỳ của mình và chăm sóc hậu sản (1 năm sau khi sinh con). Họ sẽ theo dõi chặt chẽ sức khỏe của quý vị và sức khỏe đang phát triển của em bé. Quý vị cũng nên tiếp tục tham gia chương trình HealthChoices trong toàn bộ thai kỳ của mình.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

AmeriHealth Caritas Pennsylvania có các điều phối viên về sức khỏe bà mẹ đã được đào tạo đặc biệt, những người biết dịch vụ và nguồn lực nào sẵn có cho quý vị.

Nếu quý vị đang mang thai và sẵn sàng gặp khám nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản khi quý vị ghi danh vào **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, quý vị có thể tiếp tục gặp nhà cung cấp đó ngay cả khi nhà cung cấp không thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Nhà cung cấp sẽ cần được ghi danh vào Chương trình hỗ trợ y tế và phải gọi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** để được chấp thuận điều trị cho quý vị.

Nếu quý vị đang mang thai, hãy nhớ gọi đến Văn phòng hỗ trợ của quận (County Assistance Office, CAO) hoặc Trung tâm dịch vụ khách hàng theo số **1-877-395-8930**. Hãy cho họ biết quý vị đang mang thai. Quý vị sẽ không phải trả khoản đồng thanh toán trong suốt thai kỳ.

Chăm sóc cho quý vị và con quý vị sau khi chào đời

Quý vị nên đến gặp khám nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản trong khoảng từ **7 đến 84 ngày** sau khi sinh con để kiểm tra, trừ khi bác sĩ của quý vị muốn gặp khám cho quý vị sớm hơn.

Con của quý vị nên hẹn khám với PCP khi trẻ từ 3 đến 5 ngày tuổi, trừ khi bác sĩ muốn gặp khám cho bé sớm hơn. Tốt nhất là chọn bác sĩ cho con quý vị trong khi quý vị vẫn còn mang thai. Nếu quý vị cần trợ giúp, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Chương trình thai sản của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

AmeriHealth Caritas Pennsylvania có một chương trình đặc biệt dành cho phụ nữ mang thai có tên là **Bright Start®**.

Trong chương trình Bright Start, chúng tôi có thể giúp quý vị duy trì khỏe mạnh khi quý vị mang thai, điều này có thể giúp quý vị có đứa con khỏe mạnh. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về tầm quan trọng của việc chăm sóc tiền sản, như:

- Uống vitamin dưỡng thai.
- Ăn uống đúng cách.
- Tránh xa ma túy, rượu và khói thuốc.
- Thăm khám với nha sĩ để quý vị có thể giữ cho lợi của mình chắc khỏe.

Điều quan trọng là quý vị phải gặp khám nha sĩ của mình ít nhất một lần trong khi quý vị đang mang thai. Sức khỏe của thai nhi chưa ra đời bị ảnh hưởng bởi sức khỏe của răng và lợi của quý vị. Ví dụ, bệnh về lợi có thể gây ra nhiễm trùng, điều này có thể

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

khiến bé chào đời quá sớm. Một đứa trẻ sinh ra quá sớm thường có khả năng cao hơn mắc các vấn đề về sức khỏe và tình trạng khuyết tật có thể kéo dài suốt đời.

Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị, Nhà cung cấp OB và nha sĩ của quý vị để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

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

- Thực phẩm và quần áo.
- Dịch vụ chuyên chở.
- Nuôi con bằng sữa mẹ.
- Chăm sóc tại nhà.
- Giúp quý vị hiểu cảm xúc và những thay đổi xảy ra với cơ thể của mình.
- Giúp bỏ thuốc lá.
- Giúp quý vị kết nối với một chương trình thăm khám tại nhà dành cho quý vị và/hoặc con quý vị có sẵn trong cộng đồng.
- Chương trình dinh dưỡng dành cho Phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em (Women, Infant, and Children, WIC).
- Trợ giúp các vấn đề về ma túy, rượu, hoặc sức khỏe tâm thần.
- Trợ giúp về bạo hành gia đình.

Quý vị có thể đủ điều kiện nhận chăm sóc sức khỏe tại nhà, thiết bị y tế đặc biệt, hoặc vận chuyển đến khám tại phòng khám. Hãy gọi cho chúng tôi để biết thêm thông tin. Quý vị có thể liên hệ với đường dây miễn phí của Bright Start theo số **1-877-364-6797**.

Thiết bị y tế lâu bền và vật tư y tế

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho Thiết bị y tế lâu bền (DME), bao gồm cả DME trợ năng tại nhà và vật tư y tế. DME là vật dụng hoặc thiết bị y tế có thể được sử dụng nhiều lần tại nhà của quý vị hoặc trong bất kỳ môi trường nào có hoạt động sinh hoạt thông thường và thường không được sử dụng trừ khi một người bị ốm hoặc chấn thương. Vật tư y tế thường dùng một lần và được sử dụng cho mục đích y tế. Một số vật dụng trong những vật dụng này cần sự cho phép trước, và bác sĩ của quý vị phải đặt hàng các vật dụng đó. Nhà cung cấp DME phải thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Quý vị có thể có một khoản đồng thanh toán.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ không chịu trách nhiệm bồi hoàn đối với chi phí tự trả cho DME được mua từ cửa hàng bán lẻ hoặc đại lý bán lẻ trực tuyến (ví dụ: Amazon). Các cửa hàng bán lẻ và nhà cung cấp không được quyền lợi DME y tế của quý vị đài thọ vì lý do an toàn. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cung cấp một mạng lưới rộng lớn các nhà cung cấp dịch vụ DME được chứng nhận đáp ứng các tiêu chuẩn và yêu cầu của Medicare và Medicaid.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Ví dụ về DME bao gồm:

- Bình ô-xy
- Xe lăn
- Nạng
- Khung tập đi
- Thanh nẹp
- Giường y tế đặc biệt

Ví dụ về DME trợ năng tại nhà bao gồm:

- Thang máy xe lăn
- Ghế trượt cầu thang
- Thiết bị nâng gắn trần
- Đường dốc trợ năng bằng kim loại

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho việc lắp đặt DME trợ năng tại nhà, nhưng không sửa đổi nhà cửa.

Ví dụ về vật tư y tế bao gồm:

- Vật tư cho bệnh tiểu đường (như ống tiêm, que thử)
- Miếng gạc
- Băng y tế
- Những vật tư cho tình trạng không kiểm soát (chẳng hạn như tã lót, quần tã, tã lót chống thấm)

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về DME hoặc vật tư y tế, hoặc để có danh sách nhà cung cấp thuộc mạng lưới, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Dịch vụ ngoại trú

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho các dịch vụ ngoại trú như vật lý trị liệu, cơ năng trị liệu, và ngôn ngữ trị liệu cũng như X-quang và xét nghiệm trong phòng thí nghiệm. PCP của quý vị sẽ sắp xếp những dịch vụ này với một trong những nhà cung cấp thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Vui lòng xem thông tin trong phần Sự cho phép trước ở trang **39** để có thêm thông tin về những dịch vụ ngoại trú nào có thể cần sự chấp thuận trước.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Để tìm hiểu thông tin về các khoản đồng thanh toán đối với dịch vụ ngoại trú, vui lòng xem bảng đồng thanh toán đi kèm với bộ tài liệu chào mừng của quý vị. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin này trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ

www.amerihealthcaritaspa.com hoặc xem phần Dịch vụ được đài thọ ở trang **31** của sổ tay này để có thêm thông tin.

Dịch vụ cơ sở điều dưỡng

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng cần thiết về mặt y tế. Nếu quý vị cần các dịch vụ cơ sở điều dưỡng dài hạn (lâu hơn 30 ngày), thì quý vị có thể đăng ký Chương trình Community HealthChoices. Quý vị sẽ được đánh giá để xem liệu mình có đủ điều kiện tham gia Chương trình Community HealthChoices hay không. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào hoặc cần thêm thông tin, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Dịch vụ bệnh viện

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho các dịch vụ bệnh viện nội trú và ngoại trú. Nếu quý vị cần dịch vụ bệnh viện nội trú và không phải là trường hợp cấp cứu, thì PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ sắp xếp cho quý vị nhập viện trong mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và sẽ theo dõi việc chăm sóc của quý vị ngay cả khi quý vị cần các bác sĩ khác trong thời gian nằm viện. Việc nằm viện nội trú phải được **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** chấp thuận. Để tìm hiểu xem một bệnh viện có thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** hay không, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** hoặc xem danh mục nhà cung cấp trên trang web của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** tại địa chỉ **www.amerihealthcaritaspa.com**.

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu và được nhập viện, thì quý vị hoặc thành viên trong gia đình hoặc bạn bè phải thông báo cho PCP của quý vị biết sớm nhất có thể, không quá 24 giờ sau khi quý vị được nhập viện. Nếu quý vị nhập viện không thuộc mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, thì quý vị có thể được chuyển sang một bệnh viện nằm trong mạng lưới của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Quý vị sẽ không được chuyển sang một bệnh viện mới cho đến khi tình trạng của quý vị ổn định để được chuyển sang một bệnh viện mới.

Điều rất quan trọng là quý vị phải đặt lịch hẹn khám với PCP trong vòng 7 ngày sau khi quý vị xuất viện. Việc gặp khám PCP của quý vị ngay sau khi quý vị nằm viện sẽ giúp quý vị tuân thủ mọi hướng dẫn mà quý vị nhận được trong khi quý vị nằm viện và tránh cho quý vị phải tái nhập viện.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Đôi khi quý vị có thể cần gặp khám bác sĩ hoặc được điều trị tại bệnh viện mà không phải nhập viện qua đêm. Những dịch vụ này được gọi là dịch vụ bệnh viện ngoại trú.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào khác về dịch vụ bệnh viện, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Để tìm hiểu thông tin về đồng thanh toán đối với dịch vụ bệnh viện, vui lòng xem bảng đồng thanh toán đi kèm với bộ tài liệu chào mừng của quý vị. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin này trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ **www.amerihealthcaritaspa.com** hoặc xem phần Dịch vụ được chi trả ở trang **31** để biết thêm thông tin.

Dịch vụ phòng bệnh

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho các dịch vụ phòng ngừa, có thể giúp quý vị duy trì sức khỏe. Dịch vụ phòng bệnh bao gồm không chỉ là gặp khám PCP mỗi năm một lần để khám tổng quát. Các dịch vụ cũng bao gồm chủng ngừa (tiêm chủng), xét nghiệm trong phòng thí nghiệm, và các xét nghiệm và sàng lọc khác cho quý vị và PCP của quý vị biết liệu quý vị đang khỏe mạnh hay gặp bất kỳ vấn đề sức khỏe nào hay không. Gặp khám PCP của quý vị để nhận được các dịch vụ phòng bệnh. PCP của quý vị sẽ hướng dẫn việc chăm sóc sức khỏe của quý vị theo khuyến cáo mới nhất cho việc chăm sóc.

Hội viên cũng có thể đến OB/GYN trong hệ thống để xét nghiệm Pap và khám vùng chậu hàng năm, và nhận thuốc kê đơn đối với chụp X-quang tuyến vú.

Đã đến lúc quý vị nên khám tổng quát?

Bất cứ ai ở mọi lứa tuổi	Gặp khám nha sĩ của quý vị cứ mỗi 6 tháng để khám nha khoa.
Nếu con quý vị từ 0 đến 12 tuổi	Gặp khám PCP của con quý vị để tiêm chủng và khám sàng lọc.
Nếu quý vị (hoặc con quý vị) từ 11 đến 20 tuổi	Thăm khám với PCP của quý vị (hoặc của con quý vị) mỗi năm một lần.
Tất cả phụ nữ	Gặp khám bác sĩ phụ khoa (GYN) hoặc PCP của quý vị mỗi năm cho mỗi quan tâm sức khỏe của phụ nữ.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Nếu quý vị mang thai	Gặp khám bác sĩ sản khoa hoặc bác sĩ phụ khoa (OB/GYN) của quý vị ngay và đặt lịch hẹn thường xuyên. Gọi cho nha sĩ của quý vị ngay hôm nay để khám nha khoa.
Nếu quý vị là phụ nữ từ 40 tuổi trở lên	Chụp X-quang tuyến vú mỗi năm một lần, hoặc theo chỉ dẫn của bác sĩ.
Nếu quý vị là đàn ông từ 50 tuổi trở lên	Trao đổi với bác sĩ của quý vị về việc sàng lọc ung thư tuyến tiền liệt.
Nếu quý vị từ 50 tuổi trở lên	Trao đổi với bác sĩ của quý vị về việc sàng lọc ung thư ruột kết và trực tràng.

Khám sức khỏe

Quý vị nên khám sức khỏe với PCP của mình ít nhất một năm một lần. Việc này cho phép PCP của quý vị phát hiện bất kỳ vấn đề nào mà quý vị có thể không biết. PCP có thể yêu cầu các xét nghiệm dựa trên tiền sử sức khỏe, tuổi tác và giới tính của quý vị. PCP của quý vị cũng sẽ kiểm tra xem quý vị đã cập nhật về dịch vụ tiêm chủng và phòng bệnh hay chưa để giúp quý vị giữ gìn sức khỏe.

Nếu quý vị không chắc chắn về việc quý vị được cập nhật về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình hay chưa, vui lòng gọi cho PCP của quý vị hoặc Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**. Bộ phận dịch vụ hội viên cũng có thể giúp quý vị đặt lịch hẹn với PCP của mình.

Công nghệ y tế mới

AmeriHealth Caritas Pennsylvania có thể đài thọ cho các công nghệ y tế mới như thủ thuật và thiết bị nếu PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị yêu cầu. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** muốn đảm bảo rằng các công nghệ y tế mới an toàn, hiệu quả và phù hợp với quý vị trước khi phê duyệt dịch vụ.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania làm việc với các chuyên gia để hướng dẫn chúng tôi về công nghệ y tế mới cho các hội viên của chúng tôi. Chúng tôi làm việc với các cơ sở hành nghề y tế và có thể cung cấp các dịch vụ công nghệ mới cho các hội viên chọn

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

lọc, chẳng hạn như theo dõi bệnh nhân từ xa. Chúng tôi có một nhóm bác sĩ chuyên xem xét các công nghệ y tế mới. Họ quyết định xem những công nghệ mới có nên đưa vào là dịch vụ được đài thọ hay không. Chúng tôi không đài thọ cho các công nghệ, cách thức và phương pháp điều trị thử nghiệm vẫn đang được nghiên cứu.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về những công nghệ y tế mới, vui lòng gọi tới Bộ phận dịch vụ hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà

AmeriHealth Caritas Pennsylvania đài thọ cho dịch vụ chăm sóc tại nhà được cung cấp bởi cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà là cung cấp chăm sóc tại nhà quý vị và bao gồm các dịch vụ điều dưỡng chuyên môn; giúp quý vị các hoạt động của cuộc sống hàng ngày như tắm, thay đồ, và ăn uống; và vật lý trị liệu, ngôn ngữ trị liệu, và cơ năng trị liệu. Bác sĩ của quý vị phải yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà.

Nếu quý vị trên 21 tuổi, có các giới hạn về số lượt thăm khám chăm sóc sức khỏe tại nhà mà quý vị có thể nhận được **trừ khi quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị yêu cầu ngoại lệ đối với các giới hạn đó**.

Quý vị cần liên hệ với Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** nếu quý vị đã được chấp thuận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà và việc chăm sóc đó không được cung cấp như đã được chấp thuận.

Mô hình y tế tại nhà lấy bệnh nhân làm trung tâm

Mô hình y tế tại nhà lấy bệnh nhân làm trung tâm (patient-centered medical home, PCMH) hay mô hình y tế tại gia là một phương pháp tiếp cận nhóm đối với việc cung cấp dịch vụ chăm sóc. Nó không phải là một tòa nhà, ngôi nhà hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà.

Mô hình chăm sóc này như thế nào?

Một bác sĩ sử dụng mô hình y tế tại nhà lấy bệnh nhân làm trung tâm (PCMH):

- Giám sát sức khỏe tổng thể của quý vị, bao gồm:
 - Sức khỏe thể chất và hành vi.
 - Các tình trạng cấp tính và mạn tính.
- Sẽ lắng nghe các nhu cầu và mong muốn của quý vị và gia đình quý vị.
- Sử dụng công nghệ để:
 - Giữ bí mật thông tin sức khỏe của quý vị.
 - Theo dõi và giúp cải thiện chăm sóc cho quý vị.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Có một Nhóm quản lý chăm sóc dựa trên cộng đồng sẽ
 - Tạo ra một kế hoạch chăm sóc nếu quý vị có **tình trạng mạn tính phức tạp**. Trao đổi với bác sĩ của quý vị để xem liệu quý vị có tình trạng mạn tính phức tạp hay không.
 - Kết nối quý vị với các nguồn lực cộng đồng.

Kiểm soát bệnh tật

AmeriHealth Caritas Pennsylvania có các chương trình tự nguyện nhằm giúp quý vị chăm sóc bản thân tốt hơn nếu quý vị gặp một trong những tình trạng sức khỏe được liệt kê dưới đây. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có các quản lý chăm sóc, người sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nhằm đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ mà quý vị cần. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của mình đối với những chương trình này, và không có khoản đồng thanh toán.

Nếu quý vị gặp một trong những tình trạng chăm sóc sức khỏe được liệt kê bên dưới, thì quý vị có thể tham gia một trong các chương trình đặc biệt của chúng tôi dành cho:

- Hen suyễn.
- Bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (Chronic obstructive pulmonary disease, COPD).
- Bệnh tiểu đường.
- Bệnh tim mạch.
- Bệnh ưa chảy máu.
- HIV/AIDS.
- Thiếu máu hồng cầu lưỡi liềm.

Có một vài cách quý vị có thể tham gia các chương trình này:

- PCP, bác sĩ chuyên khoa, hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể trò chuyện với quý vị về việc tham gia chương trình. Họ sẽ gọi cho quý vị để giúp quý vị kết nối.
- Chúng tôi có thể xem xét tiền sử sức khỏe của quý vị và thấy quý vị có thể hưởng lợi từ chương trình. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông tin qua đường bưu điện hoặc gọi cho quý vị về việc tham gia chương trình.
- Quý vị chỉ cần hỏi! Gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** và hỏi về bất kỳ chương trình nào trong số những chương trình này.

Thông qua các chương trình, chúng tôi giúp quý vị hiểu rõ hơn về tình trạng sức khỏe của mình. Quản lý chăm sóc giúp điều phối dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và gửi cho quý vị thông tin về tình trạng của mình. Nếu quý vị có nhu cầu bổ sung, người quản lý chăm sóc của quý vị sẽ làm việc với quý vị và PCP của quý vị. Quý vị sẽ thiết lập và làm việc theo các mục tiêu cá nhân để cải thiện sức khỏe và chất lượng cuộc sống của mình.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Là một Hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, quý vị có quyền cho biết quý vị không muốn tham gia các chương trình này. Quý vị có thể cho chúng tôi biết qua điện thoại hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị không muốn tham gia các chương trình này, việc này sẽ không thay đổi các quyền lợi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** của quý vị dưới bất kỳ hình thức nào. Việc này cũng sẽ không làm thay đổi cách quý vị được **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi hoặc Sở dịch vụ nhân sinh (DHS) đối xử.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình đặc biệt của chúng tôi, hoặc không muốn tham gia các chương trình này, hãy gọi cho Chương trình quản lý chăm sóc theo số **1-877-693-8271, lựa chọn 2 (TTY 711)**.

Bằng cách theo dõi kế hoạch chăm sóc của nhà cung cấp và tìm hiểu về bệnh hoặc tình trạng sức khỏe của mình, thì quý vị có thể sống khỏe mạnh hơn. Quản lý chăm sóc của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẵn sàng giúp quý vị hiểu rõ cách chăm sóc bản thân tốt hơn bằng cách làm theo yêu cầu của bác sĩ, chỉ cho quý vị về các loại thuốc, giúp quý vị cải thiện sức khỏe của mình, và cung cấp cho quý vị thông tin để sử dụng trong cộng đồng của mình. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào hoặc cần trợ giúp, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Khám sàng lọc sớm và định kỳ, chẩn đoán và điều trị (Early and Periodic Screening, Diagnosis, and Treatment, EPSDT)

Các dịch vụ EPSDT sẵn có cho trẻ dưới 21 tuổi và bao gồm các dịch vụ đôi khi được gọi là khám sức khỏe định kỳ cho trẻ sơ sinh hoặc trẻ em. Con quý vị có thể được một bác sĩ nhi khoa, bác sĩ gia đình, hay CRNP thăm khám. Nhà cung cấp mà quý vị chọn cho con quý vị sẽ là PCP của con quý vị. Mục đích của việc khám sức khỏe định kỳ cho trẻ sơ sinh hoặc trẻ em là phát hiện sớm các vấn đề sức khỏe để có thể điều trị càng sớm càng tốt.

EPSDT bao gồm tất cả các dịch vụ được Medicaid đài thọ và cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc giảm nhẹ các bệnh lý và tình trạng thể chất hoặc tinh thần. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đài thọ các dịch vụ sức khỏe thể chất cần thiết để điều trị các vấn đề sức khỏe được phát hiện trong quá trình khám sức khỏe. Các dịch vụ sức khỏe hành vi được cung cấp thông qua BH-MCO của quý vị. Để biết thêm thông tin về điều trị sức khỏe hành vi, hãy xem trang 84. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần thêm thông tin, hãy liên hệ với Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Khám EPSDT nên được hoàn tất khi nào?

Trẻ nhỏ và thanh thiếu niên nên hoàn tất việc khám dựa trên lịch biểu được liệt kê bên dưới. Việc tuân thủ lịch biểu này là rất quan trọng ngay cả nếu con quý vị không bị ốm.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Nhà cung cấp của quý vị sẽ cho quý vị biết thời điểm diễn ra các cuộc thăm khám này. Trẻ sơ sinh và trẻ mới tập đi sẽ cần một vài cuộc thăm khám mỗi năm, trong khi trẻ từ 3 đến 20 tuổi sẽ chỉ cần 1 cuộc thăm khám mỗi năm.

Lịch biểu khám sàng lọc đề xuất			
3-5 Ngày	0-1 Tháng	2-3 Tháng	4-5 Tháng
6-8 Tháng	9-11 Tháng	12 Tháng	15 Tháng
18 Tháng	24 Tháng	30 Tháng	
Trẻ em từ 3-20 tuổi phải được khám sàng lọc hàng năm			

Nhà cung cấp sẽ làm gì trong khi khám EPSDT?

Nhà cung cấp của quý vị sẽ hỏi quý vị và con quý vị những câu hỏi, tiến hành xét nghiệm, và kiểm tra con quý vị đã phát triển tới mức nào. Các dịch vụ dưới đây là một số trong những dịch vụ có thể được thực hiện trong khi khám, tùy thuộc vào độ tuổi và nhu cầu của trẻ:

- Khám sức khỏe tổng quát
- Chủng ngừa
- Kiểm tra thị lực
- Kiểm tra thính lực
- Sàng lọc tự kỷ
- Sàng lọc bệnh lao
- Khám sức khỏe răng miệng
- Kiểm tra huyết áp
- Giáo dục về sức khỏe và an toàn
- Kiểm tra chỉ số khối cơ thể (body mass index, BMI) của con quý vị
- Sàng lọc và/hoặc tư vấn việc sử dụng thuốc lá, rượu bia và chất gây nghiện bắt đầu từ tuổi 11
- Tổng phân tích nước tiểu
- Xét nghiệm sàng lọc chì trong máu
- Sàng lọc phát triển
- Sàng lọc bệnh trầm cảm bắt đầu từ tuổi 12
- Sàng lọc bệnh trầm cảm ở bà mẹ

AmeriHealth Caritas Pennsylvania chi trả cho các dịch vụ cần thiết để điều trị các vấn đề về sức khỏe được phát hiện trong khi khám EPSDT.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Các dịch vụ bổ sung sẵn có cho trẻ có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt. Trao đổi với nhà cung cấp của quý vị về việc con quý vị có thể cần những dịch vụ bổ sung này hay không.

**Phần 4 –
Dịch vụ ngoài mạng lưới
và
ngoài chương trình**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới là nhà cung cấp không ký hợp đồng với **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** để cung cấp các dịch vụ cho hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Có thể có lúc quý vị cần sử dụng bác sĩ hoặc bệnh viện không thuộc mạng lưới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Nếu điều này xảy ra, quý vị có thể yêu cầu PCP của mình giúp đỡ. PCP của quý vị có một số đặc biệt để gọi nhằm yêu cầu với **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** rằng quý vị phải được cho phép tới gặp một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ kiểm tra xem liệu có nhà cung cấp khác trong khu vực của quý vị có thể cung cấp cho quý vị cùng loại chăm sóc mà quý vị hoặc PCP của quý vị cho rằng quý vị cần hay không. Nếu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không thể cung cấp cho quý vị lựa chọn ít nhất 2 nhà cung cấp trong khu vực của quý vị, thì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ chi trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế do nhà cung cấp ngoài mạng lưới cung cấp.

Nhận chăm sóc trong khi ở ngoài khu vực dịch vụ của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và gặp trường hợp cấp cứu y tế, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất hoặc gọi 911. Đối với bệnh trạng cấp cứu, quý vị không cần phải có sự chấp thuận từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** để nhận được chăm sóc. Nếu quý vị cần nhập viện, thì quý vị phải thông báo cho PCP của quý vị biết.

Nếu quý vị cần chăm sóc cho tình trạng không cấp cứu khi ở ngoài khu vực dịch vụ, hãy gọi cho PCP hoặc Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**, những người sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc thích hợp nhất.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ không thanh toán cho các dịch vụ đã nhận được bên ngoài Hoa Kỳ và các lãnh thổ của Hoa Kỳ.

Dịch vụ ngoài chương trình

Quý vị có thể hội đủ điều kiện để nhận được các dịch vụ ngoài các dịch vụ được cung cấp bởi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Bên dưới là một số dịch vụ sẵn có nhưng không được **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đài thọ. Nếu quý vị muốn trợ giúp nhận các dịch vụ này, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Vận chuyển y tế không cấp cứu

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

AmeriHealth Caritas Pennsylvania không chi trả cho dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu cho hầu hết các hội viên của HealthChoices. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có thể giúp quý vị sắp xếp vận chuyển cho các cuộc hẹn dịch vụ được đài thọ thông qua các chương trình như Chia sẻ chuyến đi hoặc MATP được mô tả dưới đây.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania chi trả cho dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu nếu:

- Quý vị sống tại cơ sở điều dưỡng, và cần đến bất kỳ cuộc hẹn y tế hoặc trung tâm chăm sóc khẩn cấp hoặc nhà thuốc nào đối với bất kỳ dịch vụ Hỗ trợ y tế, DME, hoặc loại thuốc nào
- Quý vị cần dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu chuyên dụng, chẳng hạn nếu quý vị cần sử dụng cáng để đến cuộc hẹn của mình.

Nếu quý vị có thắc mắc về vận chuyển y tế không cấp cứu, vui lòng gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Chương trình vận chuyển hỗ trợ y tế

MATP cung cấp dịch vụ vận chuyển không cấp cứu tới và từ các nhà cung cấp dịch vụ y tế đã ghi danh MA đủ điều kiện và các nhà thuốc mà quý vị chọn, những nhà cung cấp có sẵn và được các cư dân khác trong cộng đồng của quý vị sử dụng. Dịch vụ này được cung cấp miễn phí cho quý vị. MATP tại quận mà quý vị sống sẽ xác định nhu cầu của quý vị đối với dịch vụ và cung cấp loại hình vận chuyển phù hợp cho quý vị. Dịch vụ vận chuyển thường được cung cấp theo các cách sau đây:

- Trong trường hợp có sẵn phương tiện vận chuyển công cộng như xe buýt, tàu điện ngầm hoặc tàu hỏa, thì MATP cung cấp mã hoặc thẻ hoặc hoàn tiền cho quý vị đối với tiền vé của phương tiện vận chuyển công cộng nếu quý vị sống trong vòng ¼ dặm tính từ trạm dừng dịch vụ của tuyến cố định.
- Nếu quý vị có thể sử dụng ô tô của riêng mình hoặc của người nào đó khác để đến cuộc hẹn của mình, MATP có thể thanh toán cho quý vị số tiền trên mỗi dặm cộng với phí đỗ xe và lệ phí cầu đường với biên lai hợp lệ.
- Trong trường hợp phương tiện vận chuyển công cộng không sẵn có hoặc không phù hợp với quý vị, thì MATP cung cấp chuyến đi bằng các phương tiện chuyên chở người khuyết tật, bao gồm xe tải, xe tải được trang bị thiết bị nâng hạ sàn xe hoặc xe taxi. Thông thường, phương tiện sẽ có nhiều hơn một người đi với các địa điểm đón và trả khác nhau.

Nếu quý vị cần vận chuyển tới cuộc hẹn y tế hoặc tới nhà thuốc, hãy liên hệ với MATP tại địa phương quý vị để có thêm thông tin và đăng ký dịch vụ.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Vui lòng xem thông tin có trong bộ tài liệu chào mừng của quý vị để có thêm thông tin về MATP

Có thể tìm thấy danh sách đầy đủ thông tin liên lạc MATP của quận ở đây:

<http://matp.pa.gov/CountyContact.aspx>.

MATP sẽ làm việc với **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** hoặc văn phòng bác sĩ của quý vị để xác nhận rằng cuộc hẹn y tế mà quý vị cần vận chuyển là dịch vụ được đài thọ. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** làm việc với MATP để giúp quý vị sắp xếp việc vận chuyển. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** để biết thêm thông tin.

Chương trình phụ nữ, trẻ sơ sinh, và trẻ em

Chương trình dinh dưỡng bổ sung đặc biệt dành cho Phụ nữ, trẻ sơ sinh, và trẻ em (WIC) cung cấp thực phẩm lành mạnh và các dịch vụ dinh dưỡng cho trẻ sơ sinh, trẻ em dưới 5 tuổi, và phụ nữ đang mang thai hoặc sau sinh. WIC giúp các gia đình ăn uống tốt bằng cách chỉ dẫn cho quý vị về dinh dưỡng tốt và cung cấp cho quý vị các quyền lợi để sử dụng tại các cửa hàng tạp hóa. WIC cũng cung cấp thông tin và hỗ trợ về việc cho con bú để giúp quý vị thành công trong hành trình cho con bú. Quý vị có thể yêu cầu đăng ký chương trình WIC với nhà cung cấp chăm sóc thai sản của mình trong lần thăm khám tiếp theo hoặc gọi số 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). Để biết thêm thông tin hoặc điền đơn đăng ký trước, hãy truy cập trang web WIC tại www.pawic.com.

Khủng hoảng và ngăn ngừa bạo lực gia đình

Bạo lực gia đình là kiểu hành vi trong đó một người cố gắng giành quyền lực hoặc kiểm soát người khác trong mối quan hệ thân mật hoặc gia đình.

Có nhiều kiểu bạo lực gia đình khác nhau. Một số ví dụ bao gồm:

- Lạm dụng tình cảm
- Bạo lực thể chất
- Quấy rối
- Bạo lực tình dục
- Lạm dụng tài chính
- Lạm dụng lời nói
- Lạm dụng người cao tuổi
- Bạo lực bạn tình thân thiết trong cuộc sống
- Lạm dụng bạn tình thân thiết
- Bạo lực gia đình trong cộng đồng LGBTQIA+

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Có nhiều tên khác nhau được sử dụng để nói về bạo lực gia đình. Nó có thể được gọi là: lạm dụng; bạo lực gia đình; đánh đập; bạo lực bạn tình thân thiết; hoặc bạo lực gia đình, vợ chồng, mối quan hệ hoặc hẹn hò.

Nếu bất kỳ vấn đề nào trong số này xảy ra với quý vị, hoặc đã xảy ra, hoặc quý vị sợ bạn tình của mình, thì quý vị có thể đang trong một mối quan hệ lạm dụng.

Bạo lực gia đình là một tội ác và có sẵn bảo vệ pháp lý cho quý vị. Chấm dứt một mối quan hệ bạo lực là không dễ dàng, nhưng quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ.

Nơi tiếp nhận giúp đỡ:

[National Domestic Violence Hotline](#) (Đường dây nóng bạo lực gia đình quốc gia)

1-800-799-7233 (SAFE)

1-800-787-3224 (TTY)

[Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence](#) (Liên minh chống bạo lực gia đình của Pennsylvania)

Các dịch vụ được cung cấp cho nạn nhân bạo lực gia đình bao gồm: can thiệp khủng hoảng; tư vấn; đi cùng tới các cuộc hẹn của cảnh sát, y tế, và tòa án; và nơi trú ẩn khẩn cấp tạm thời cho nạn nhân và trẻ em phụ thuộc của họ. Các chương trình phòng ngừa và giáo dục cũng được cung cấp để làm giảm nguy cơ bạo lực gia đình trong cộng đồng.

1-800-932-4632 (tại Pennsylvania)

Bạo lực tình dục và khủng hoảng hiếp dâm

Bạo lực tình dục bao gồm bất kỳ kiểu động chạm tình dục không mong muốn, lời nói hoặc hành động có bản chất tình dục nào trái với ý muốn của một người. Một người có thể sử dụng vũ lực, đe dọa, lời kéo hoặc thuyết phục để thực hiện bạo lực tình dục. Bạo lực tình dục có thể bao gồm:

- Hiếp dâm
- Tấn công tình dục
- Loạn luân
- Tấn công tình dục trẻ em
- Hẹn hò và hiếp dâm người quen
- Cầm nắm hoặc mò mẫm
- Nhắn tin tình dục mà không được phép
- Ngược đãi trong nghi lễ
- Bóc lột tình dục vì mục đích tiền bạc (ví dụ: mại dâm)

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Quấy rối tình dục
- Ưc hiếp, chống lại người thuộc cộng đồng LGBTQIA+
- Phơi bày và thói tò mò bệnh hoạn (hành động dòm ngó, chụp ảnh hoặc quay phim ở nơi mà một người mong đợi sự riêng tư)
- Buộc tham gia sản xuất nội dung khiêu dâm

Những nạn nhân bạo lực tình dục có thể có phản ứng về thể chất, tinh thần hoặc cảm xúc đối với trải nghiệm này. Nạn nhân sau bạo lực tình dục có thể cảm thấy cô đơn, sợ hãi, xấu hổ và sợ rằng sẽ không ai tin họ. Việc chữa lành có thể mất thời gian, nhưng có thể thực hiện được.

Nơi tiếp nhận giúp đỡ:

Trung tâm khủng hoảng hiếp dâm Pennsylvania phục vụ tất cả người lớn và trẻ em. Các dịch vụ bao gồm:

- Tư vấn khủng hoảng miễn phí và bí mật 24 giờ một ngày.
- Dịch vụ cho gia đình, bạn bè, bạn tình hoặc vợ/chồng nạn nhân.
- Thông tin và giới thiệu đến các dịch vụ khác trong khu vực của quý vị và các chương trình giáo dục phòng ngừa.

Gọi số **1-888-772-7227** hoặc truy cập liên kết dưới đây để liên hệ trung tâm khủng hoảng hiếp dâm tại địa phương của quý vị.

[Pennsylvania Coalition Against Rape \(www.pcar.org/\)](http://www.pcar.org/) (Liên minh chống hiếp dâm Pennsylvania)

Dịch vụ can thiệp sớm

Trong khi mọi trẻ em lớn lên và phát triển theo cách riêng, thì một số trẻ gặp phải vấn đề chậm phát triển. Những trẻ mắc chứng chậm phát triển và khuyết tật có thể được hưởng lợi từ Chương trình can thiệp sớm.

Chương trình can thiệp sớm hỗ trợ và cung cấp dịch vụ cho các gia đình có con mới sinh đến 5 tuổi, những trẻ mắc chứng chậm phát triển hoặc khuyết tật. Các dịch vụ được cung cấp trong môi trường tự nhiên, là môi trường sinh sống của trẻ nếu trẻ không bị mắc chứng chậm phát triển hoặc khuyết tật.

Hỗ trợ và dịch vụ Can thiệp sớm được thiết kế nhằm đáp ứng các nhu cầu phát triển của trẻ bị khuyết tật cũng như các nhu cầu của gia đình. Những dịch vụ và hỗ trợ này giải quyết những lĩnh vực sau:

- Phát triển thể chất, bao gồm thị lực và thính giác
- Phát triển nhận thức

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Phát triển giao tiếp
- Phát triển xã hội hoặc cảm xúc
- Phát triển thích nghi

Phụ huynh có thắc mắc về sự phát triển của con mình có thể liên hệ với Đường dây trợ giúp của CONNECT theo số 1-800-692-7288 hoặc truy cập địa chỉ www.papromiseforchildren.com. Đường dây trợ giúp của CONNECT hỗ trợ các gia đình trong việc xác định nguồn lực và cung cấp thông tin liên quan đến sự phát triển của trẻ đối với những trẻ từ sơ sinh đến 5 tuổi. Ngoài ra, CONNECT có thể trợ giúp phụ huynh liên hệ với Chương trình can thiệp sớm tại quận của họ hoặc Chương trình can thiệp sớm cấp mẫu giáo tại địa phương.

**Phần 5 –
Hỗ trợ hội viên nâng cao**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao

AmeriHealth Caritas Pennsylvania muốn đảm bảo rằng mọi hội viên của chúng tôi đều nhận được sự chăm sóc mà họ cần. Chúng tôi có những nhân viên quản lý trường hợp đã qua đào tạo thuộc Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhằm giúp đỡ các hội viên của chúng tôi có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và/hoặc nhu cầu xã hội liên quan đến sức khỏe tiếp cận được dịch vụ chăm sóc mà họ cần. Những nhân viên quản lý trường hợp của đơn vị này giúp hội viên bị khuyết tật về thể chất hoặc hành vi, các bệnh phức tạp hoặc mạn tính, và các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và/hoặc nhu cầu xã hội liên quan đến sức khỏe khác.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania hiểu rằng quý vị và gia đình quý vị có thể cần trợ giúp về các vấn đề không liên quan trực tiếp tới nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao có thể hỗ trợ quý vị tìm các chương trình và cơ quan trong cộng đồng có thể giúp quý vị và gia đình quý vị giải quyết những nhu cầu này.

Nếu quý vị cho rằng quý vị hoặc một ai đó trong gia đình quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và/hoặc nhu cầu xã hội liên quan đến sức khỏe, và quý vị muốn Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao giúp quý vị, vui lòng liên hệ với họ bằng cách gọi đến số **1-800-684-5503 (TTY 711)**. Các nhân viên của Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao làm việc **từ thứ Hai đến thứ Năm, từ 8 giờ sáng đến 7 giờ tối và thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 6 giờ 30 chiều**. Nếu quý vị cần hỗ trợ khi nhân viên của Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao không phục vụ, thì quý vị có thể gọi đến số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

Điều phối chăm sóc

Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ giúp quý vị điều phối việc chăm sóc cho quý vị và gia đình quý vị, những người là hội viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Ngoài ra, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có thể hỗ trợ việc kết nối quý vị với các chương trình khác của tiểu bang và địa phương.

Nếu quý vị cần trợ giúp về bất kỳ phần chăm sóc nào của mình; việc chăm sóc của con quý vị; hoặc điều phối việc chăm sóc đó với chương trình khác của tiểu bang, quận hoặc địa phương, vui lòng liên hệ với Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** để được hỗ trợ.

Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cũng sẽ hỗ trợ hội viên trong chuyển tiếp dịch vụ chăm sóc từ các dịch vụ nhận được tại bệnh viện hoặc cơ sở y tế tạm thời sang dịch vụ chăm sóc nhận được tại nhà. Chúng tôi muốn các hội viên của mình có thể trở về nhà sớm nhất có thể. Vui lòng liên hệ với Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** để được hỗ trợ nhận dịch vụ chăm sóc tại nhà.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Quản lý chăm sóc

Quản lý chăm sóc sẵn có cho tất cả hội viên. Nhân viên quản lý chăm sóc sẽ làm việc với quý vị, PCP của quý vị, tất cả nhà cung cấp khác của quý vị, và bên bảo hiểm y tế khác mà quý vị có nhằm đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả dịch vụ mà quý vị cần. Nhân viên quản lý chăm sóc cũng có thể giúp kết nối quý vị với các chương trình khác của tiểu bang và địa phương.

Nhân viên quản lý chăm sóc của quý vị cũng sẽ hỗ trợ khi quý vị rời bệnh viện hoặc cơ sở y tế ngắn hạn khác nhằm đảm bảo rằng quý vị nhận được dịch vụ mà quý vị cần khi về nhà. Những dịch vụ này có thể bao gồm thăm khám hoặc liệu pháp chăm sóc tại nhà. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** muốn quý vị có thể trở về nhà sớm nhất có thể.

Nếu quý vị cần trợ giúp về bất kỳ phần nào trong việc chăm sóc sức khỏe hoặc dịch vụ hay kết nối với chương trình khác của tiểu bang hoặc địa phương, vui lòng gọi cho Bộ phận quản lý chăm sóc theo số **1-877-693-8271, lựa chọn 2 (TTY 711)**.

Miễn trừ tại nhà và cộng đồng và Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn

Văn phòng các chương trình phát triển (Office of Developmental Programs, ODP) quản lý Miễn trừ tổng hợp, Miễn trừ sinh hoạt cộng đồng, Miễn trừ hỗ trợ hướng đến cá nhân/gia đình, Miễn trừ tự kỷ ở người lớn, và Chương trình tự kỷ cộng đồng ở người lớn (Adult Community Autism Program, ACAP) đối với những cá nhân bị khuyết tật về trí tuệ hoặc tự kỷ. Nếu quý vị có thắc mắc về bất kỳ chương trình nào trong số những chương trình này, quý vị có thể liên hệ với Đường dây nóng dịch vụ khách hàng của ODP theo số 1-888-565-9435, hoặc yêu cầu hỗ trợ từ Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao tại **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Văn phòng trợ giúp sinh sống dài hạn (Office of Long-Term Living, OLTL) quản lý các chương trình cho người cao niên và các cá nhân bị khuyết tật về thể chất. Các chương trình này bao gồm Chương trình Community HealthChoices (CHC). Chương trình CHC là một chương trình chăm sóc Hỗ trợ y tế được quản lý dành cho các cá nhân cũng có khoản đài thọ Medicare hoặc những người cần các dịch vụ của cơ sở điều dưỡng hay miễn trừ tại nhà và cộng đồng.

Nếu quý vị có thắc mắc về việc những dịch vụ nào sẵn có và cách đăng ký, quý vị có thể liên hệ với Đường dây trợ giúp dành cho người tham gia của OLTL theo số 1-800-757-5042, Đường dây trợ giúp của CHC theo số 1-844-824-3655 hoặc yêu cầu hỗ trợ từ Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-800-684-5503 (TTY 711)**.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Chăm sóc nuôi dưỡng y tế

Văn phòng trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình giám sát việc chăm sóc nuôi dưỡng y tế cho trẻ theo sự cho phép của các chương trình trẻ em và thanh thiếu niên của quận. Nếu quý vị có thắc mắc về chương trình này, vui lòng liên hệ với Đơn vị hỗ trợ hội viên nâng cao theo số **1-800-684-5503 (TTY 711)**.

**Phần 6 –
Chỉ thị trước**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Chỉ thị trước

Có hai loại chỉ thị trước: Di chúc sống và Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe. Những lựa chọn này cho phép mong muốn của quý vị được tôn trọng nếu quý vị không thể tự quyết định hoặc nói rõ. Nếu quý vị có Di chúc sống hoặc Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe, quý vị nên cung cấp nó cho PCP của mình, nhà cung cấp khác, và thành viên gia đình hoặc bạn bè đáng tin cậy để họ biết mong muốn của quý vị.

Nếu luật về chỉ thị trước được thay đổi, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ cho quý vị biết bằng văn bản sự thay đổi này là gì trong vòng 90 ngày kể từ ngày thay đổi. Để có thông tin về chính sách của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về chỉ thị trước, hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**, hoặc truy cập trang web của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** tại địa chỉ **www.amerihealthcaritaspa.com**.

Di chúc sống

Di chúc sống là giấy tờ mà quý vị lập. Nó nêu rõ dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị nhận, không nhận và muốn nhận nếu quý vị không thể nói rõ với bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác về loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị muốn. Bác sĩ của quý vị phải có bản sao và quyết định rằng quý vị không thể tự mình đưa ra quyết định để sử dụng Di chúc sống. Quý vị có thể thu hồi hoặc thay đổi Di chúc sống bất kỳ lúc nào.

Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe

Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe còn được gọi là Giấy ủy quyền lâu dài. Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe hoặc Giấy ủy quyền lâu dài là giấy tờ trong đó quý vị cung cấp cho người nào đó khác quyền để đưa ra quyết định điều trị y tế cho quý vị nếu quý vị không thể tự mình làm được do vấn đề về thể chất hoặc tâm thần. Giấy cũng nêu rõ những gì phải diễn ra để Giấy ủy quyền có hiệu lực. Để lập Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe, quý vị có thể cần trợ giúp pháp lý, nhưng không bắt buộc. Quý vị có thể liên hệ với **Bộ phận dịch vụ hội viên** để có thêm thông tin hoặc chỉ dẫn đến nguồn lực gần quý vị.

Phải làm gì nếu nhà cung cấp không tuân theo chỉ thị trước của quý vị

Nhà cung cấp không phải tuân thủ chỉ thị trước của quý vị nếu họ không đồng ý với chỉ thị trước như bản phận phải làm. Nếu PCP hoặc nhà cung cấp khác của quý vị không muốn tuân theo chỉ thị trước của quý vị, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp sẽ thực hiện mong muốn của quý vị. Hãy gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** nếu quý vị cần tìm một nhà cung cấp mới.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Nếu nhà cung cấp không tuân theo chỉ thị trước của quý vị, thì quý vị có thể nộp đơn Than phiền. Vui lòng xem trang **87** thuộc Phần 8 của Sổ tay này, Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng để có thông tin về cách nộp Than phiền, hoặc gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)**.

**Phần 7 –
Dịch vụ sức khỏe hành vi**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Chăm sóc sức khỏe hành vi

Dịch vụ sức khỏe hành vi bao gồm cả dịch vụ sức khỏe tâm thần và dịch vụ rối loạn sử dụng chất gây nghiện. Những dịch vụ này được cung cấp thông qua các tổ chức chăm sóc sức khỏe hành vi được quản lý (behavioral health managed care organizations, BH-MCO) do Văn phòng dịch vụ sức khỏe tâm thần và lạm dụng chất gây nghiện (Office of Mental Health and Substance Abuse Services, OMHSAS) thuộc Sở dịch vụ nhân sinh giám sát.

Thông tin liên lạc của BH-MCO được liệt kê dưới đây.

Quận	BH-MCO
Adams	1-866-738-9849
Allegheny	1-800-553-7499
Armstrong	1-877-688-5969
Beaver	1-877-688-5970
Bedford	1-866-483-2908
Berks	1-866-292-7886
Blair	1-855-520-9715
Bradford	1-866-878-6046
Butler	1-877-688-5971
Cambria	1-800-424-0485
Cameron	1-866-878-6046
Carbon	1-866-473-5862
Centre	1-866-878-6046
Clarion	1-866-878-6046
Clearfield	1-866-878-6046
Clinton	1-855-520-9787
Columbia	1-866-878-6046
Crawford	1-866-404-4561
Cumberland	1-888-722-8646
Dauphin	1-888-722-8646
Elk	1-866-878-6046
Erie	1-855-224-1777
Fayette	1-877-688-5972
Forest	1-866-878-6046
Franklin	1-866-773-7917
Fulton	1-866-773-7917
Greene	1-866-878-6046
Huntingdon	1-866-878-6046
Indiana	1-877-688-5969
Jefferson	1-866-878-6046
Juniata	1-866-878-6046

Quận	BH-MCO
Lackawanna	1-866-668-4696
Lancaster	1-888-722-8646
Lawrence	1-877-688-5975
Lebanon	1-888-722-8646
Lehigh	1-866-238-2311
Luzerne	1-866-668-4696
Lycoming	1-855-520-9787
McKean	1-866-878-6046
Mercer	1-866-404-4561
Mifflin	1-866-878-6046
Monroe	1-866-473-5862
Montour	1-866-878-6046
Northampton	1-866-238-2312
Northumberland	1-866-878-6046
Perry	1-888-722-8646
Pike	1-866-473-5862
Potter	1-866-878-6046
Schuylkill	1-866-878-6046
Snyder	1-866-878-6046
Somerset	1-866-483-2908
Sullivan	1-866-878-6046
Susquehanna	1-866-668-4696
Tioga	1-866-878-6046
Union	1-866-878-6046
Venango	1-866-404-4561
Warren	1-866-878-6046
Washington	1-877-688-5976
Wayne	1-866-878-6046
Westmoreland	1-877-688-5977
Wyoming	1-866-668-4696
York	1-866-542-0299

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận dịch vụ hội viên theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** để có được thông tin liên lạc của BH-MCO của quý vị.

Quý vị có thể gọi đến đường dây miễn phí của BH-MCO 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP của mình để nhận được dịch vụ sức khỏe hành vi, nhưng PCP của quý vị sẽ làm việc với BH-MCO và nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc đáp ứng tốt nhất nhu cầu của quý vị. Quý vị nên cho PCP của mình biết nếu quý vị, hoặc người nào đó trong gia đình của quý vị, có vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc ma túy và rượu bia.

Các dịch vụ sau đây được đài thọ:

- Dịch vụ sức khỏe hành vi chuyên sâu (Intensive Behavioral Health Services, IBHS) (trẻ em và thanh thiếu niên)
- Dịch vụ hỗ trợ thuốc Clozapine (Clozaril)
- Dịch vụ cai nghiện ma túy và rượu bia tại bệnh viện nội trú (thanh thiếu niên và người lớn)
- Dịch vụ phục hồi sau cai nghiện ma túy và rượu bia tại bệnh viện nội trú (thanh thiếu niên và người lớn)
- Dịch vụ điều trị nghiện ma túy và rượu bia ngoại trú
- Dịch vụ duy trì cai nghiện ma túy và rượu bia dùng methadone
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần tại gia đình
- Xét nghiệm (khi liên quan đến chẩn đoán sức khỏe hành vi và được chỉ định bởi một bác sĩ sức khỏe hành vi)
- Dịch vụ can thiệp khủng hoảng sức khỏe tâm thần
- Nhập viện điều trị nội trú sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ ngoại trú về sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ nhập viện một phần điều trị sức khỏe tâm thần
- Dịch vụ hỗ trợ đồng đẳng
- Cơ sở điều trị nội trú (trẻ em và thanh thiếu niên)
- Dịch vụ quản lý trường hợp nhắm mục tiêu

Nếu quý vị có thắc mắc về việc vận chuyển đến các cuộc hẹn cho bất kỳ dịch vụ nào trong sổ này, hãy liên hệ với BH-MCO của quý vị.

Phần 8 –

Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Than phiền, khiếu nại và phiên điều trần công bằng

Nếu nhà cung cấp hoặc **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** làm điều gì đó mà quý vị không hài lòng hoặc không đồng ý, thì quý vị có thể thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** hoặc Sở dịch vụ nhân sinh biết quý vị không hài lòng về vấn đề gì hoặc quý vị không đồng ý với những gì mà nhà cung cấp hoặc **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã thực hiện. Phần này mô tả những gì quý vị có thể làm và điều gì sẽ xảy ra.

Than phiền

Than phiền là gì?

Than phiền là khi quý vị cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị không hài lòng với **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** hoặc nhà cung cấp của mình hoặc không đồng ý với quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Một số điều quý vị có thể nộp than phiền:

- Quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà mình nhận được.
- Quý vị không thể nhận dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị muốn bởi vì nó không phải là dịch vụ hoặc vật dụng được đài thọ.
- Quý vị chưa nhận được dịch vụ mà **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã chấp thuận.
- Quý vị đã bị từ chối yêu cầu không đồng ý với quyết định rằng quý vị phải trả tiền cho nhà cung cấp của mình.

Than phiền cấp một

Tôi phải làm gì nếu tôi có than phiền?

Để nộp Than phiền cấp một:

- Gọi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số máy **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** và thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về Than phiền của quý vị, hoặc
- Viết đơn Than phiền và gửi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** bằng một trong những cách thức dưới đây hoặc

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

- Nếu quý vị đã nhận được thông báo từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cho quý vị biết quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và thông báo bao gồm Mẫu đơn yêu cầu than phiền/khiếu nại, hãy điền vào mẫu và gửi tới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** bằng một trong những cách thức dưới đây.

Thông tin liên hệ của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** dành cho Than phiền:

Qua đường bưu điện theo địa chỉ
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
AmeriHealth Caritas Pennsylvania
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Bằng Fax theo số 215-937-5367

Bằng Email* bảo mật tại địa chỉ PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Vì email không bảo mật trừ khi được người gửi mã hóa nên quý vị không nên cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân như ngày sinh hoặc thông tin y tế cá nhân trừ khi quý vị mã hóa email.

Nhà cung cấp của quý vị có thể nộp Than phiền cho quý vị nếu quý vị cung cấp cho nhà cung cấp chấp thuận bằng văn bản để thực hiện việc này.

Khi nào tôi phải nộp than phiền cấp một?

Một số Than phiền có giới hạn thời gian nộp. Quý vị phải nộp Than phiền trong vòng **60 ngày kể từ khi nhận được thông báo** cho quý vị biết rằng

- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã quyết định rằng quý vị không thể nhận được dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị muốn bởi vì nó không phải là dịch vụ hoặc vật dụng được đài thọ.
- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ không chi trả chi phí cho nhà cung cấp đối với dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị đã nhận.
- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã không cho quý vị biết quyết định của mình về Than phiền hoặc Khiếu nại mà quý vị đã cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết trong vòng **30 ngày** kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được Than phiền hoặc Khiếu nại của quý vị.
- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã từ chối yêu cầu của quý vị không đồng ý với quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** rằng quý vị phải trả tiền cho nhà cung cấp của mình.

Quý vị phải nộp Than phiền **trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị sẽ nhận được dịch vụ hoặc vật dụng** nếu quý vị chưa nhận được dịch vụ hoặc vật dụng. Thời gian quý vị sẽ nhận được dịch vụ hoặc vật dụng được liệt kê dưới đây:

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Cuộc hẹn hội viên mới cho khám lần đầu...	Chúng tôi sẽ đặt lịch hẹn cho quý vị...
hội viên bị nhiễm HIV/AIDS	với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa không quá 7 ngày sau khi quý vị trở thành hội viên của AmeriHealth Caritas Pennsylvania trừ khi quý vị đang được điều trị bởi PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa.
hội viên nhận được Phụ cấp an sinh bổ sung (Supplemental Security Income, SSI)	với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa không quá 45 ngày sau khi quý vị trở thành hội viên của AmeriHealth Caritas Pennsylvania , trừ khi quý vị đang được điều trị bởi PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa.
hội viên dưới 21 tuổi	với PCP để khám EPSDT không quá 45 ngày sau khi quý vị trở thành hội viên của AmeriHealth Caritas Pennsylvania , trừ khi quý vị đang được điều trị bởi PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa.
tất cả các hội viên khác	với PCP không quá 3 tuần sau khi quý vị trở thành hội viên của AmeriHealth Caritas Pennsylvania .
Hội viên mang thai:	Chúng tôi sẽ đặt lịch hẹn cho quý vị...
phụ nữ mang thai trong ba tháng đầu của thai kỳ	với nhà cung cấp dịch vụ sản phụ khoa (Obstetrics and Gynecology, OB/GYN) trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi AmeriHealth Caritas Pennsylvania biết quý vị mang thai.
phụ nữ mang thai trong ba tháng tiếp theo của thai kỳ	với nhà cung cấp dịch vụ OB/GYN trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày AmeriHealth Caritas Pennsylvania biết quý vị mang thai
phụ nữ mang thai trong ba tháng cuối của thai kỳ	với nhà cung cấp dịch vụ OB/GYN trong vòng 4 ngày làm việc kể từ ngày AmeriHealth Caritas Pennsylvania biết quý vị mang thai
phụ nữ mang thai có nguy cơ cao	với nhà cung cấp dịch vụ OB/GYN trong vòng 24 giờ kể từ khi AmeriHealth Caritas Pennsylvania biết quý vị mang thai

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Cuộc hẹn với...	Cuộc hẹn phải được lên lịch.
PCP	
tình trạng y tế khẩn cấp	trong vòng 24 giờ.
cuộc hẹn định kỳ	Trong vòng 10 ngày làm việc.
đánh giá sức khỏe/khám sức khỏe tổng quát	Trong vòng 3 tuần.
Bác sĩ chuyên khoa (khi được PCP giới thiệu)	
tình trạng y tế khẩn cấp	Trong vòng 24 giờ kể từ khi giới thiệu
cuộc hẹn định kỳ với một trong các bác sĩ chuyên khoa sau đây: <ul style="list-style-type: none"> • Tai mũi họng • Da liễu • Nội tiết nhi khoa • Phẫu thuật tổng quát nhi khoa • Bệnh nhiễm trùng nhi khoa • Thần kinh học nhi khoa • Phổi học nhi khoa • Thấp khớp nhi khoa • Nha sĩ • Phẫu thuật chỉnh hình • Dự ứng & Miễn dịch học nhi khoa • Vị tràng học nhi khoa • Huyết học nhi khoa • Thận học nhi khoa • Ung thư học nhi khoa • Thuốc phục hồi chức năng nhi khoa • Tiết niệu học nhi khoa • Nha khoa nhi 	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi giới thiệu
cuộc hẹn định kỳ với tất cả các bác sĩ chuyên khoa khác	trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi giới thiệu

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Quý vị có thể nộp **tất cả những Than phiền khác bất kỳ khi nào.**

Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp than phiền cấp một?

Sau khi quý vị nộp Than phiền, quý vị sẽ nhận được thư từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cho quý vị biết rằng **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã nhận được Than phiền của quý vị, và quy trình xem xét Than phiền cấp một.

Quý vị có thể yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cho biết bất kỳ thông tin nào mà **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có về vấn đề quý vị đã nộp Than phiền hoàn toàn miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Than phiền cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Quý vị có thể tham dự buổi xem xét Than phiền nếu quý vị muốn. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ thông báo cho quý vị biết địa điểm, ngày, và thời gian của buổi xem xét Than phiền ít nhất 10 ngày trước ngày xem xét Than phiền. Quý vị có thể có mặt tại buổi xem xét Than phiền trực tiếp, qua điện thoại, hoặc qua hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định rằng quý vị không muốn tham dự buổi xem xét Than phiền, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Ủy ban gồm 1 hoặc nhiều nhân viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, những người không liên quan và không làm việc cho bên liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp Than phiền của mình, sẽ họp để đưa ra quyết định về đơn Than phiền của quý vị. Nếu Than phiền là về vấn đề lâm sàng, sẽ có bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép tham gia ủy ban. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ gửi cho quý vị thông báo trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được Than phiền, trừ khi quý vị đã yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** gia hạn thêm mười bốn (14) ngày để giải quyết Than phiền. Thông báo sẽ cho quý vị biết quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về Than phiền cấp một của quý vị và những việc quý vị có thể làm nếu không đồng ý với quyết định đó.

Nếu quý vị cần thêm thông tin trợ giúp trong quá trình Than phiền, vui lòng xem trang **104**.

Phải làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị nhận được các dịch vụ hoặc vật dụng bị cắt giảm, thay đổi, hoặc từ chối và quý vị nộp Than phiền được đóng dấu bưu điện hoặc **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được trong vòng 15 ngày kể từ ngày thông báo cho quý vị biết rằng các dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị nhận được không phải là dịch vụ hoặc vật dụng được đài thọ, thì các dịch vụ hoặc vật dụng đó sẽ tiếp tục cho đến khi quyết định được đưa ra.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Phải làm gì nếu tôi không hài lòng với quyết định của AmeriHealth Caritas Pennsylvania?

Quý vị có thể yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài, Phiên điều trần công bằng, hoặc xem xét Than phiền bên ngoài và Phiên điều trần công bằng nếu Than phiền về một trong những vấn đề sau đây:

- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** quyết định rằng quý vị không thể nhận được dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị mong muốn bởi vì đó không phải là dịch vụ hoặc vật dụng được đài thọ.
- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** quyết định không thanh toán cho nhà cung cấp không ghi danh vào Chương trình hỗ trợ y tế đối với dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị đã nhận.
- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** quyết định không thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc vật dụng quý vị nhận được vì dịch vụ hoặc vật dụng đó không phải là dịch vụ được đài thọ dành cho quý vị.
- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không đưa ra quyết định về Than phiền hoặc Khiếu nại mà quý vị đã thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết trong vòng **30** ngày kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được Than phiền hoặc Khiếu nại của quý vị.
- Quý vị không nhận được dịch vụ hoặc vật dụng trong khoảng thời gian mà quý vị phải được nhận
- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** quyết định từ chối yêu cầu của quý vị về việc không đồng ý với quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về việc quý vị phải thanh toán cho nhà cung cấp của mình.

Quý vị phải yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản tới Cục dịch vụ người tiêu dùng thuộc Sở bảo hiểm Pennsylvania trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Than phiền cấp một**.

Để yêu cầu xem xét bên ngoài đối với Than phiền của quý vị, hãy gửi yêu cầu của quý vị tới địa chỉ sau:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
Room 1209, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585

hoặc

Truy cập “File a Complaint Page” (Trang nộp than phiền) tại địa chỉ
<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Nếu quý vị cần trợ giúp để nộp yêu cầu xem xét bên ngoài, hãy gọi cho Cục dịch vụ người tiêu dùng theo số 1-877-881-6388

Quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần công bằng trong vòng **120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo** cho quý vị biết quyết định về Than phiền.

Đối với tất cả Than phiền khác, quý vị có thể nộp Than phiền cấp hai trong vòng **45 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Than phiền**.

Để biết thông tin về Phiên điều trần công bằng, vui lòng xem trang **105**.
Để biết thông tin về Xem xét than phiền bên ngoài, vui lòng xem trang **96**.
Nếu quý vị cần thêm thông tin trợ giúp trong quá trình Than phiền, vui lòng xem trang **104**.

Than phiền cấp hai

Tôi phải làm gì nếu tôi muốn nộp than phiền cấp hai?

Để nộp Than phiền cấp hai:

- Gọi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** và thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về Than phiền cấp hai của quý vị, hoặc
- Viết Than phiền cấp hai và gửi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** bằng một trong những cách thức dưới đây hoặc
- Điền mẫu yêu cầu than phiền có trong thông báo quyết định về Than phiền của quý vị và gửi đến **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** bằng một trong những cách thức dưới đây.

Thông tin liên hệ của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** dành cho Than phiền cấp hai

Qua đường bưu điện theo địa chỉ
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
AmeriHealth Caritas Pennsylvania
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Qua fax tới số 215-937-5367

Qua email bảo mật* tại địa chỉ PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Vì email không bảo mật trừ khi được người gửi mã hóa nên quý vị không nên cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân như ngày sinh hoặc thông tin y tế cá nhân trừ khi quý vị mã hóa email.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp than phiền cấp hai?

Sau khi quý vị nộp Than phiền cấp hai, quý vị sẽ nhận được thư từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cho quý vị biết rằng **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã nhận được Than phiền của quý vị, và quy trình xem xét Than phiền cấp hai.

Quý vị có thể yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cho biết bất kỳ thông tin nào mà **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có về vấn đề quý vị đã nộp Than phiền hoàn toàn miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Than phiền cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Quý vị có thể tham dự buổi xem xét Than phiền nếu quý vị muốn. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ thông báo cho quý vị biết địa điểm, ngày, và thời gian của buổi xem xét Than phiền ít nhất 15 ngày trước ngày xem xét Than phiền. Quý vị có thể có mặt tại buổi xem xét Than phiền trực tiếp, qua điện thoại, hoặc qua hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định rằng quý vị không muốn tham dự buổi xem xét Than phiền, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ủy ban gồm 3 người trở lên, bao gồm ít nhất một người không làm việc cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, sẽ họp để quyết định về Than phiền cấp hai của quý vị. Nhân viên **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** trong ủy ban sẽ là người không liên quan và không làm việc cho bên liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp Than phiền. Nếu Than phiền là về vấn đề lâm sàng, sẽ có bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép tham gia ủy ban. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ gửi cho quý vị thông báo trong vòng **45** ngày kể từ ngày nhận được Than phiền cấp hai của quý vị để thông báo cho quý vị biết quyết định về Than phiền cấp hai. Thông báo cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm gì nếu quý vị không hài lòng với quyết định.

Nếu quý vị cần thêm thông tin trợ giúp trong quá trình Than phiền, vui lòng xem trang **104**.

Phải làm gì nếu tôi không hài lòng với quyết định của AmeriHealth Caritas Pennsylvania về than phiền cấp hai của mình?

Quý vị có thể yêu cầu đánh giá bên ngoài từ Cục chăm sóc có quản lý thuộc Sở bảo hiểm Pennsylvania.

Quý vị phải yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài **trong vòng 15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Than phiền cấp hai**.

Xem xét than phiền bên ngoài

Làm thế nào để tôi yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài?

Gửi yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài của quý vị bằng văn bản tới địa chỉ sau đây:

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
Room 1209, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585

Quý vị cũng có thể truy cập “File a Complaint Page” (Trang nộp than phiền) tại địa chỉ:
<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Nếu quý vị cần trợ giúp gửi yêu cầu đánh giá bên ngoài, hãy gọi cho Cục dịch vụ người tiêu dùng theo số 1-877-881-6388.

Nếu quý vị yêu cầu, Cục dịch vụ người tiêu dùng sẽ giúp quý vị đưa ra Than phiền bằng văn bản.

Điều gì xảy ra sau khi tôi yêu cầu xem xét than phiền bên ngoài?

Sở bảo hiểm Pennsylvania sẽ nhận hồ sơ của quý vị từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Quý vị cũng có thể gửi cho họ bất kỳ thông tin nào khác có thể giúp quý vị trong việc xem xét Than phiền bên ngoài của quý vị.

Quý vị có thể được luật sư hoặc người khác làm đại diện trong thời gian diễn ra xem xét bên ngoài.

Thư quyết định sẽ được gửi tới quý vị sau khi quyết định được đưa ra. Thư này sẽ cho quý vị biết tất cả (các) lý do cho quyết định và quý vị có thể làm gì nếu quý vị không hài lòng với quyết định.

Phải làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đã nhận được các dịch vụ hoặc vật dụng bị cắt giảm, thay đổi, hoặc từ chối và yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài của quý vị được đóng dấu bưu điện hoặc Sở bảo hiểm Pennsylvania nhận được trong vòng 15 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định về Than phiền cấp một của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** rằng quý vị không thể nhận dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị đang nhận bởi vì dịch vụ hoặc vật dụng này không phải là dịch vụ hoặc vật dụng được đài thọ, thì dịch vụ hoặc vật dụng đó sẽ tiếp tục cho tới khi quyết định được đưa ra. Nếu quý vị định yêu cầu cả xem xét Than phiền bên ngoài và Phiên điều trần công bằng, thì quý vị phải yêu cầu cả xem xét Than phiền bên ngoài và Phiên điều trần công bằng trong vòng 15 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết quyết định về Than phiền cấp một của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Nếu quý vị chờ để yêu cầu Phiên điều trần công bằng cho đến sau khi nhận được quyết định về Than phiền bên ngoài của quý vị, thì các dịch vụ sẽ không tiếp tục.

KHIẾU NẠI

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Khiếu nại là gì?

Khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** từ chối, cắt giảm, hoặc chấp thuận dịch vụ hoặc vật dụng khác với dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị yêu cầu vì dịch vụ hoặc vật dụng đó không cần thiết về mặt y tế, quý vị sẽ nhận được thông báo cho biết quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Khiếu nại là khi quý vị cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết quý vị không đồng ý với quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Tôi phải làm gì nếu tôi có khiếu nại?

Để nộp Khiếu nại:

- Gọi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** và thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về Khiếu nại của quý vị, hoặc
- Viết Khiếu nại và gửi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** bằng một trong những cách thức dưới đây hoặc
- Điền vào Mẫu đơn yêu cầu than phiền/khiếu nại có trong thông báo từ chối mà quý vị đã nhận được từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** và gửi tới **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** bằng một trong những cách thức dưới đây.

Thông tin liên hệ của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** dành cho Khiếu nại:

**Qua đường bưu điện theo địa chỉ
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
AmeriHealth Caritas Pennsylvania
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Qua fax tới số 215-937-5367**

Bằng email bảo mật* tại địa chỉ PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com

* Vì email không bảo mật trừ khi được người gửi mã hóa nên quý vị không nên cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân như ngày sinh hoặc thông tin y tế cá nhân trừ khi quý vị mã hóa email.

Nhà cung cấp của quý vị có thể nộp Khiếu nại cho quý vị nếu quý vị cung cấp cho nhà cung cấp chấp thuận bằng văn bản để thực hiện việc này. Nếu nhà cung cấp nộp Khiếu nại cho quý vị, thì quý vị không thể tự mình nộp Khiếu nại.

Khi nào tôi nên nộp khiếu nại?

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Quý vị phải nộp Khiếu nại trong vòng **60 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo** cho quý vị biết việc từ chối, cắt giảm, hoặc phê duyệt dịch vụ hoặc vật dụng khác cho quý vị.

Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp khiếu nại?

Sau khi quý vị nộp Khiếu nại, quý vị sẽ nhận được thư từ **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cho quý vị biết rằng **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã nhận được Khiếu nại của quý vị và về quy trình xem xét Khiếu nại.

Quý vị có thể yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cho biết bất kỳ thông tin nào mà **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã sử dụng để đưa ra quyết định về Khiếu nại của quý vị hoàn toàn miễn phí. Quý vị cũng có thể gửi thông tin mà quý vị có về Khiếu nại của mình cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Quý vị có thể tham dự buổi xem xét Khiếu nại nếu quý vị muốn. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ thông báo cho quý vị biết địa điểm, ngày, và thời gian của buổi xem xét Khiếu nại ít nhất 10 ngày trước ngày xem xét Khiếu nại. Quý vị có thể có mặt tại buổi xem xét Khiếu nại trực tiếp, qua điện thoại, hoặc qua hội nghị truyền hình. Nếu quý vị quyết định rằng quý vị không muốn tham dự buổi xem xét Khiếu nại, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

Một ủy ban gồm 3 người trở lên, bao gồm bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép, sẽ họp để quyết định về Khiếu nại của quý vị. Nhân viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** trong ủy ban sẽ là người không liên quan và không làm việc cho bên liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp Khiếu nại. **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ gửi cho quý vị thông báo qua đường bưu điện trong vòng **30** ngày kể từ ngày Khiếu nại của quý vị được tiếp nhận để cho quý vị biết quyết định về Khiếu nại của quý vị. Thông báo cũng sẽ cho biết quý vị có thể làm gì nếu quý vị không hài lòng với quyết định.

Nếu quý vị cần thêm thông tin trợ giúp trong quá trình Khiếu nại, vui lòng xem trang **104**.

Phải làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị nhận được các dịch vụ hoặc vật dụng bị cắt giảm, thay đổi, hoặc từ chối và quý vị nộp Khiếu nại được đóng dấu bưu điện hoặc **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được trong vòng 15 ngày kể từ ngày thông báo cho quý vị biết rằng các dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị nhận được sẽ bị cắt giảm, thay đổi hoặc từ chối, thì các dịch vụ hoặc vật dụng đó sẽ tiếp tục cho đến khi quyết định được đưa ra.

Phải làm gì nếu tôi không hài lòng với quyết định của AmeriHealth Caritas Pennsylvania?

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Quý vị có thể yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài hoặc Phiên điều trần công bằng hoặc quý vị có thể yêu cầu cả xem xét Khiếu nại bên ngoài và Phiên điều trần công bằng. Xem xét Khiếu nại bên ngoài là quá trình xem xét của bác sĩ không làm việc cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**.

Quý vị phải yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài trong vòng **15 ngày kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định Khiếu nại**.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng từ Sở dịch vụ nhân sinh **trong vòng 120 ngày kể từ ngày thông báo** cho quý vị biết quyết định về Khiếu nại.

Để biết thông tin về Phiên điều trần công bằng, vui lòng xem trang **105**.
Để biết thông tin về xem xét Khiếu nại bên ngoài, vui lòng xem bên dưới.
Nếu quý vị cần thêm thông tin trợ giúp trong quy trình Khiếu nại, vui lòng xem trang **104**.

Xem xét khiếu nại bên ngoài

Làm thế nào để tôi yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài?

Để yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài:

- Gọi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** và thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về Khiếu nại của quý vị, hoặc
- Viết Khiếu nại và gửi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** bằng một trong những cách thức dưới đây.

Thông tin liên hệ của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** dành cho Khiếu nại bên ngoài:

Qua đường bưu điện theo địa chỉ
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
AmeriHealth Caritas Pennsylvania
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570

Qua fax tới số **215-937-5367**

Qua email bảo mật* tại địa chỉ **PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

* Vì email không bảo mật trừ khi được người gửi mã hóa nên quý vị không nên cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân như ngày sinh hoặc thông tin y tế cá nhân trừ khi quý vị mã hóa email.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ gửi yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài của quý vị đến Sở bảo hiểm Pennsylvania.

Điều gì xảy ra sau khi tôi yêu cầu xem xét khiếu nại bên ngoài?

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ thông báo cho quý vị về tên, địa chỉ, địa chỉ email, số fax và số điện thoại của người xem xét Khiếu nại bên ngoài. Quý vị cũng sẽ được cung cấp thông tin về quy trình xem xét Khiếu nại bên ngoài.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ gửi hồ sơ Khiếu nại của quý vị tới người xem xét. Quý vị có thể cung cấp thông tin bổ sung hỗ trợ việc xem xét Khiếu nại bên ngoài của quý vị cho người xem xét trong vòng 20 ngày kể từ khi được thông báo tên của người xem xét Khiếu nại bên ngoài.

Quý vị sẽ nhận thư quyết định trong vòng 60 ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài. Thư này sẽ cho quý vị biết tất cả lý do cho quyết định và quý vị có thể làm gì nếu quý vị không hài lòng với quyết định.

Phải làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị nhận được dịch vụ hoặc vật dụng bị cắt giảm, thay đổi, hoặc từ chối và quý vị yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài bằng lời nói hoặc bằng văn bản được đóng dấu bưu điện hoặc Sở bảo hiểm Pennsylvania nhận được trong vòng 15 ngày kể từ ngày thông báo cho quý vị quyết định về Khiếu nại của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, thì dịch vụ hoặc vật dụng đó sẽ tiếp tục cho đến khi quyết định được đưa ra. Nếu quý vị dự định yêu cầu cả xem xét Khiếu nại bên ngoài và Phiên điều trần công bằng, thì quý vị phải yêu cầu cả xem xét Khiếu nại bên ngoài và Phiên điều trần công bằng trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được thông báo cho quý vị biết quyết định về Khiếu nại của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**. Nếu quý vị chờ để yêu cầu Phiên điều trần công bằng cho đến sau khi nhận được quyết định về Khiếu nại bên ngoài của quý vị, thì các dịch vụ sẽ không tiếp tục.

Than phiền và khiếu nại khẩn cấp

Tôi có thể làm gì nếu sức khỏe của tôi gặp nguy hiểm trước mắt?

Nếu bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị cho rằng việc đợi **30** ngày để nhận quyết định về Than phiền hoặc khiếu nại cấp một, hoặc **45** ngày để nhận quyết định về Than phiền hoặc khiếu nại cấp hai có thể gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị, thì quý vị, bác sĩ

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

hoặc nha sĩ có thể yêu cầu Than phiền hoặc Khiếu nại được quyết định nhanh hơn. Để Than phiền hoặc Khiếu nại của quý vị được quyết định nhanh hơn:

- Quý vị phải yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đưa ra quyết định sớm bằng cách gọi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** và, gửi fax thư hoặc Mẫu đơn yêu cầu than phiền/khiếu nại đến số **215-937-5367**, hoặc gửi email tới địa chỉ **PAMemberAppeals@amerihealthcaritas.com**.
- Bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị phải gửi fax thư đã ký tên đến số **215-937-5367** trong vòng 72 giờ về yêu cầu quyết định sớm giải thích lý do vì sao việc **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cần **30** ngày để đưa ra quyết định về Than phiền hoặc khiếu nại cấp một, hoặc **45** ngày để đưa ra quyết định về Than phiền cấp hai có thể gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị.

Nếu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không nhận được thư từ bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị và thông tin được cung cấp không thể hiện việc khoảng thời gian thông thường để đưa ra quyết định về Than phiền hoặc Khiếu nại của quý vị có thể gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị, thì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ quyết định về Than phiền hoặc Khiếu nại của quý vị trong khung thời gian thông thường là **30** ngày kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận Than phiền hoặc khiếu nại cấp một của quý vị, hoặc **45** ngày kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận Than phiền cấp hai của quý vị.

Than phiền khẩn cấp và than phiền bên ngoài khẩn cấp

Một ủy ban từ 1 người trở lên, bao gồm bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép sẽ xem xét Than phiền khẩn cấp của quý vị. Các nhà cung cấp khác có thể tham gia vào quá trình xem xét nhưng bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép sẽ quyết định về Than phiền của quý vị. Nhân viên **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** trong ủy ban sẽ là người không liên quan và không làm việc cho bên liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp Than phiền.

Quý vị có thể tham dự buổi xem xét Than phiền khẩn cấp nếu quý vị muốn. Quý vị có thể tham dự buổi xem xét Than phiền trực tiếp, nhưng có thể tham gia qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình bởi vì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có ít thời gian để quyết định về Than phiền khẩn cấp. Nếu quý vị quyết định rằng quý vị không muốn tham dự buổi xem xét Than phiền, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ thông báo cho quý vị biết quyết định về Than phiền trong vòng 48 giờ kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được thư của bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị giải thích lý do khung thời gian thông thường cho việc quyết định về Than phiền sẽ gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị hoặc trong vòng 72 giờ kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được yêu cầu quyết định sớm, tùy thuộc vào điều kiện nào đến sớm hơn, trừ khi quý vị yêu cầu **AmeriHealth Caritas**

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Pennsylvania dành thêm thời gian để quyết định về Than phiền của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** dành tối đa 14 ngày để quyết định về Than phiền của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được thông báo cho quý vị biết (các) lý do cho quyết định và cách yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài khẩn cấp, nếu quý vị không hài lòng với quyết định.

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định về Than phiền khẩn cấp, thì quý vị có thể yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài khẩn cấp từ Sở bảo hiểm trong vòng **2 ngày làm việc kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Than phiền khẩn cấp**. Để yêu cầu xem xét Than phiền bên ngoài khẩn cấp, gửi yêu cầu của quý vị đến địa chỉ sau:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services
Room 1209, Strawberry Square
Harrisburg, PA 17120
Fax: 717-787-8585

hoặc

Truy cập "File a Complaint Page" (Trang nộp than phiền) tại
<https://www.insurance.pa.gov/Consumers/Pages/default.aspx>

Nếu quý vị cần hỗ trợ nộp yêu cầu xem xét bên ngoài, hãy gọi cho Cục dịch vụ người tiêu dùng theo số 1-877-881-6388

Khiếu nại khẩn cấp và khiếu nại bên ngoài khẩn cấp

Một ủy ban gồm 3 người trở lên, bao gồm bác sĩ được cấp phép hoặc nha sĩ được cấp phép, sẽ họp để quyết định về Khiếu nại của quý vị. Nhân viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** trong ủy ban sẽ là người không liên quan và không làm việc cho bên liên quan đến vấn đề mà quý vị đã nộp Khiếu nại.

Quý vị có thể tham dự buổi xem xét Khiếu nại khẩn cấp nếu quý vị muốn. Quý vị có thể tham dự buổi xem xét Khiếu nại trực tiếp, nhưng có thể tham dự qua điện thoại hoặc hội nghị truyền hình bởi vì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có ít thời gian để quyết định về Khiếu nại khẩn cấp. Nếu quý vị quyết định rằng quý vị không muốn tham dự buổi xem xét Khiếu nại, điều đó sẽ không ảnh hưởng đến quyết định của chúng tôi.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ thông báo cho quý vị biết quyết định về Khiếu nại trong vòng 48 giờ kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được thư của bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị giải thích lý do khung thời gian thông thường cho việc quyết định về Khiếu nại sẽ gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị hoặc trong vòng 72 giờ kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được yêu cầu quyết định sớm, tùy

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

thuộc vào điều kiện nào đến sớm hơn, trừ khi quý vị yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** dành thêm thời gian để quyết định về Khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** dành tối đa 14 ngày để quyết định về Khiếu nại của quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận được thông báo cho quý vị biết (các) lý do cho quyết định và quý vị phải làm gì nếu quý vị không hài lòng với quyết định.

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định về Khiếu nại khẩn cấp, thì quý vị có thể yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài khẩn cấp hoặc Phiên điều trần công bằng khẩn cấp bởi Sở dịch vụ nhân sinh hoặc cả xem xét Khiếu nại bên ngoài khẩn cấp và Phiên điều trần công bằng khẩn cấp.

Quý vị có thể yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài khẩn cấp trong vòng **2 ngày làm việc kể từ ngày quý vị nhận được thông báo quyết định về Khiếu nại khẩn cấp**. Để yêu cầu xem xét Khiếu nại bên ngoài khẩn cấp:

- Gọi cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** và thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về Khiếu nại của quý vị, hoặc
- Gửi email cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo địa chỉ **PAmemberappeals@amerihealthcaritas.com**, hoặc
- Viết Khiếu nại và gửi đến **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** qua đường bưu điện hoặc fax:
Member Appeals Department
Attention: Member Advocate
AmeriHealth Caritas Pennsylvania
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113-1570
Số Fax: 215-937-5367

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ gửi yêu cầu của quý vị cho Sở bảo hiểm Pennsylvania trong vòng 24 giờ sau khi nhận được yêu cầu.

Quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần công bằng trong vòng **120 ngày kể từ ngày nhận thông báo** cho quý vị biết quyết định về Khiếu nại khẩn cấp.

Tôi có thể nhận được sự trợ giúp nào trong quá trình than phiền và khiếu nại?

Nếu quý vị cần trợ giúp nộp Than phiền hoặc Khiếu nại, nhân viên của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ giúp quý vị. Người này cũng có thể đại diện cho quý vị trong quy trình Than phiền hoặc Khiếu nại. Quý vị không phải thanh toán cho sự trợ giúp của nhân viên. Nhân viên này sẽ không liên quan đến bất kỳ quyết định nào về Than phiền hoặc Khiếu nại của quý vị.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Quý vị cũng có thể nhờ thành viên gia đình, bạn bè, luật sư hoặc người khác giúp quý vị nộp Than phiền hoặc Khiếu nại của mình. Người này cũng có thể giúp quý vị nếu quý vị quyết định muốn có mặt trong buổi xem xét Than phiền hoặc Khiếu nại.

Bất cứ lúc nào trong quá trình Than phiền hoặc Khiếu nại, quý vị có thể chỉ định người mà quý vị quen biết đại diện cho quý vị hoặc thay mặt quý vị. Nếu quý vị quyết định để người nào đó đại diện hoặc thay mặt cho mình, vui lòng cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết, bằng văn bản, tên của người đó và **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có thể liên hệ với họ bằng cách nào.

Quý vị hoặc người mà quý vị chọn đại diện cho mình có thể yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** xem bất kỳ thông tin nào mà **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** có về vấn đề quý vị đã nộp Than phiền hoặc Khiếu nại hoàn toàn miễn phí.

Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về Than phiền hoặc Khiếu nại, quý vị có thể liên hệ với văn phòng hỗ trợ pháp lý tại địa phương theo số **1-800-322-7572** hoặc gọi tới Pennsylvania Health Law Project theo số 1-800-274-3258.

Người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh

Nếu quý vị yêu cầu dịch vụ ngôn ngữ, **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** sẽ cung cấp dịch vụ hoàn toàn miễn phí.

Người khuyết tật

AmeriHealth Caritas Pennsylvania sẽ cung cấp cho người khuyết tật các trợ giúp sau đây trong việc trình bày Than phiền hoặc Khiếu nại hoàn toàn miễn phí, nếu cần. Các trợ giúp này bao gồm:

- Cung cấp thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu;
- Cung cấp thông tin được **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** gửi trong buổi xem xét Than phiền hoặc Khiếu nại theo định dạng khác. Bản định dạng khác sẽ được cung cấp cho quý vị trước khi xem xét;
- Cung cấp người trợ giúp sao chép và trình bày thông tin.

PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA SỞ DỊCH VỤ NHÂN SINH

Trong một số trường hợp, quý vị có thể yêu cầu Sở dịch vụ nhân sinh tổ chức phiên điều trần bởi vì quý vị không hài lòng hoặc không đồng ý với một số việc **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã thực hiện hoặc không thực hiện. Những phiên điều trần này được gọi là “Phiên điều trần công bằng”. Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần công

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

bằng sau khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** quyết định về Than phiền cấp một hoặc Khiếu nại của quý vị.

Tôi có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng về vấn đề gì và khi nào tôi phải yêu cầu Phiên điều trần công bằng?

Yêu cầu Phiên điều trần công bằng của quý vị phải được đóng dấu bưu điện, gửi qua fax hoặc gửi qua email* trong vòng **120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo** cho quý vị biết quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** về Than phiền hoặc khiếu nại cấp một của quý vị về vấn đề sau:

- Từ chối dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị mong muốn bởi vì dịch vụ hoặc vật dụng đó không phải là dịch vụ hoặc vật dụng được đài thọ.
- Từ chối thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị nhận được và nhà cung cấp có thể lập hóa đơn quý vị cho dịch vụ hoặc vật dụng đó.
- **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không đưa ra quyết định về Than phiền hoặc khiếu nại cấp một mà quý vị đã thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết trong vòng **30 ngày** kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được Than phiền hoặc Khiếu nại của quý vị.
- Từ chối yêu cầu của quý vị về việc không đồng ý với quyết định của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** rằng quý vị phải thanh toán cho nhà cung cấp của quý vị.
- Từ chối dịch vụ hoặc vật dụng, cắt giảm dịch vụ hoặc vật dụng, hoặc phê duyệt dịch vụ hoặc vật dụng khác với dịch vụ hoặc vật dụng mà quý vị yêu cầu bởi vì dịch vụ hoặc vật dụng đó không cần thiết về mặt y tế.
- Quý vị không nhận được dịch vụ hoặc vật dụng trong khoảng thời gian mà quý vị cần được nhận dịch vụ hoặc vật dụng đó.

Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo cho quý vị biết rằng **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không đưa ra quyết định về Than phiền hoặc Khiếu nại cấp một mà quý vị thông báo cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết trong vòng **30 ngày** kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được Than phiền hoặc Khiếu nại.

* Vì email không bảo mật trừ khi được người gửi mã hóa nên quý vị không nên cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân như ngày sinh hoặc thông tin y tế cá nhân trừ khi quý vị mã hóa email.

Làm thế nào để tôi yêu cầu phiên điều trần công bằng?

Yêu cầu Phiên điều trần công bằng của quý vị phải bằng văn bản. Quý vị có thể điền và ký vào Mẫu đơn yêu cầu phiên điều trần công bằng có trong thông báo quyết định về Than phiền hoặc Khiếu nại hoặc viết và ký vào thư hoặc gửi email.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Nếu quý vị viết thư hoặc gửi email*, thì cần cung cấp thông tin sau đây:

- Tên và ngày sinh của quý vị (hội viên);
- Số điện thoại có thể dùng để liên hệ quý vị trong ngày;
- Quý vị muốn có Phiên điều trần công bằng trực tiếp hay qua điện thoại;
- (Các) Lý do quý vị yêu cầu Phiên điều trần công bằng; và
- Bản sao của bất kỳ thư nào mà quý vị nhận được về vấn đề mà quý vị đang yêu cầu Phiên điều trần công bằng.

*Vì email không bảo mật trừ khi được người gửi mã hóa, quý vị không nên cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân như ngày sinh hoặc thông tin y tế cá nhân trừ khi quý vị đã mã hóa email. Quý vị có thể gửi yêu cầu Phiên điều trần công bằng qua email và cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân trong thư gửi đến địa chỉ nêu trên.

Quý vị phải gửi yêu cầu Phiên điều trần công bằng tới địa chỉ sau đây:

Department of Human Services
Office of Medical Assistance Programs – HealthChoices Program
Complaint, Grievance and Fair Hearings
PO Box 2675
Harrisburg, PA 17105-2675
Fax: 1-717-772-6328
Email: RA-PWCGFHteam@pa.gov

*Vì email không bảo mật trừ khi được người gửi mã hóa nên quý vị không nên cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân như ngày sinh hoặc thông tin y tế cá nhân trừ khi quý vị mã hóa email. Quý vị có thể gửi yêu cầu Phiên điều trần công bằng qua email và cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân của quý vị trong thư gửi đến địa chỉ trên.

Điều gì xảy ra sau khi tôi yêu cầu phiên điều trần công bằng?

Quý vị sẽ nhận được thư từ Cục điều trần và kháng cáo thuộc Sở dịch vụ nhân sinh cho quý vị biết địa điểm và thời gian sẽ diễn ra phiên điều trần. Quý vị sẽ nhận được thư này ít nhất 10 ngày trước ngày diễn ra phiên điều trần.

Quý vị có thể đến địa điểm tổ chức Phiên điều trần công bằng hoặc tham dự qua điện thoại. Thành viên gia đình, bạn bè, luật sư, hoặc người khác có thể giúp quý vị trong Phiên điều trần công bằng. Quý vị **PHẢI** tham gia Phiên điều trần công bằng.

AmeriHealth Caritas Pennsylvania cũng sẽ đến Phiên điều trần công bằng để giải thích lý do **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đã đưa ra quyết định hoặc giải thích những điều đã xảy ra.

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Quý vị có thể yêu cầu **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** cung cấp cho quý vị mọi hồ sơ, báo cáo, và thông tin khác về vấn đề mà quý vị đã yêu cầu Phiên điều trần công bằng hoàn toàn miễn phí.

Khi nào phiên điều trần công bằng sẽ được quyết định?

Phiên điều trần công bằng sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị nộp Than phiền hoặc Khiếu nại đến **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, không bao gồm số ngày từ ngày được ghi trên thông báo về quyết định về Than phiền hoặc khiếu nại cấp một của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** đến ngày quý vị yêu cầu Phiên điều trần công bằng.

Nếu quý vị yêu cầu Phiên điều trần công bằng vì **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không cho quý vị biết quyết định của mình về Than phiền hoặc Khiếu nại mà quý vị đã cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** biết trong vòng **30** ngày kể từ khi **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** nhận được Than phiền hoặc Khiếu nại của quý vị, thì Phiên điều trần công bằng của quý vị sẽ được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ khi quý vị nộp Than phiền hoặc Khiếu nại cho **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, không bao gồm số ngày từ ngày trên thông báo cho quý vị biết **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** không quyết định kịp thời về Than phiền hoặc Khiếu nại của quý vị và ngày quý vị yêu cầu Phiên điều trần công bằng.

Sở dịch vụ nhân sinh sẽ gửi cho quý vị quyết định bằng văn bản và cho quý vị biết quý vị phải làm gì nếu quý vị không hài lòng với quyết định.

Nếu Phiên điều trần công bằng của quý vị không được quyết định trong vòng 90 ngày kể từ ngày Sở dịch vụ nhân sinh nhận được yêu cầu của quý vị, thì quý vị có thể nhận được dịch vụ của mình cho tới khi Phiên điều trần công bằng được quyết định. Quý vị có thể gọi cho Sở dịch vụ nhân sinh theo số 1-800-798-2339 để yêu cầu dịch vụ của mình.

Phải làm gì để tiếp tục nhận dịch vụ:

Nếu quý vị đã nhận được dịch vụ hoặc vật dụng bị cắt giảm, thay đổi, hoặc từ chối và quý vị yêu cầu Phiên điều trần công bằng và yêu cầu của quý vị được đóng dấu bưu điện hoặc Sở dịch vụ nhân sinh nhận được trong vòng 15 ngày kể từ ngày thông báo cho quý vị biết quyết định về Than phiền hoặc khiếu nại cấp một của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania**, thì dịch vụ hoặc vật dụng đó sẽ tiếp tục cho tới khi quyết định được đưa ra.

Phiên điều trần công bằng khẩn cấp

Tôi có thể làm gì nếu sức khỏe của tôi gặp nguy hiểm trước mắt?

Sổ tay hội viên 2025 của AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Nếu bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị cho rằng việc chờ đợi trong khung thời gian thông thường để quyết định về Phiên điều trần công bằng có thể gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị, thì quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng diễn ra nhanh hơn. Đây được gọi là Phiên điều trần công bằng khẩn cấp. Quý vị có thể yêu cầu quyết định sớm bằng cách gọi điện cho Sở dịch vụ nhân sinh theo số 1-800-798-2339, bằng cách gửi fax thư hoặc Mẫu đơn yêu cầu phiên điều trần công bằng tới số 717-772-6328 hoặc gửi yêu cầu bằng văn bản điện tử qua email* tới RA-PWCGFHteam@pa.gov. Bác sĩ hoặc nha sĩ của quý vị phải gửi fax thư đã ký tên đến số 717-772-6328 giải thích lý do khung thời gian thông thường để quyết định về Phiên điều trần công bằng có thể gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị. Nếu bác sĩ hoặc nha sĩ không gửi thư, thì họ phải làm chứng tại Phiên điều trần công bằng để giải thích lý do khung thời gian thông thường để quyết định về Phiên điều trần công bằng có thể gây tổn hại cho sức khỏe của quý vị.

Cục điều trần và kháng cáo sẽ sắp xếp phiên điều trần qua điện thoại và sẽ cho quý vị biết quyết định của mình trong vòng 3 ngày làm việc sau khi quý vị yêu cầu Phiên điều trần công bằng.

Nếu bác sĩ của quý vị không gửi báo cáo bằng văn bản và không làm chứng tại Phiên điều trần công bằng, thì quyết định về Phiên điều trần công bằng sẽ không thuộc diện khẩn cấp. Một phiên điều trần khác sẽ được sắp xếp và Phiên điều trần công bằng sẽ được quyết định trong khung thời gian thông thường để quyết định về Phiên điều trần công bằng.

* Vì email không bảo mật trừ khi được người gửi mã hóa nên quý vị không nên cung cấp thông tin nhận dạng cá nhân như ngày sinh hoặc thông tin y tế cá nhân trừ khi quý vị mã hóa email.

Quý vị có thể gọi đến số điện thoại miễn phí của **AmeriHealth Caritas Pennsylvania** theo số **1-888-991-7200 (TTY 1-888-987-5704)** nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về Phiên điều trần công bằng, quý vị có thể liên hệ với văn phòng hỗ trợ pháp lý tại địa phương theo số **1-800-322-7572** hoặc gọi đến Pennsylvania Health Law Project theo số 1-800-274-3258.



Ngày sửa đổi: Tháng 9 năm 2025
© 2025 AmeriHealth Caritas Pennsylvania

Chương trình chăm sóc có quản lý này có thể không chi trả tất cả các chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị. Đọc kỹ hợp đồng của quý vị để biết được những dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào được đài thọ.

Coverage by AmeriHealth First.

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

MCO-PA_254834050



AmeriHealth Caritas
Pennsylvania

www.amerihealthcaritaspa.com