

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH

Dịch Vụ Bán Cấp Tính dành cho Hội Viên Medi-Cal Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ) của Hội Viên

Tổng Quan

Bắt đầu từ Thứ Hai, ngày 1 tháng 1 năm 2024, Alameda Alliance for Health (Alliance) sẽ đài thọ các dịch vụ bán cấp tính cho hội viên Medi-Cal.

Q: Thay đổi này có hiệu lực khi nào?

A: Thứ Hai, ngày 1 tháng 1 năm 2024.

Q: Dịch vụ bán cấp tính là gì?

A: Chăm sóc bán cấp tính dành cho người lớn là mức độ chăm sóc cần thiết cho một bệnh nhân không cần chăm sóc cấp tính tại bệnh viện nhưng yêu cầu chăm sóc điều dưỡng chuyên môn được cấp phép chuyên sâu hơn so với dịch vụ chăm sóc được cung cấp cho hầu hết bệnh nhân tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn.

Chăm sóc bán cấp tính dành cho trẻ em là mức độ chăm sóc cần thiết cho người dưới 21 tuổi sử dụng công nghệ y tế để bù đắp cho việc mất đi một chức năng quan trọng của cơ thể. Bệnh nhân bán cấp tính cần có thiết bị, vật tư và phương pháp điều trị y tế đặc biệt chẳng hạn như máy thở, phẫu thuật mở khí quản, dinh dưỡng đường tĩnh mạch hoàn toàn, nuôi ăn bằng ống và chăm sóc kiểm soát vết thương phức tạp.

Q: Tôi sẽ nhận được những dịch vụ nào tại cơ sở bán cấp tính?

A: Viện điều dưỡng có thể cung cấp các dịch vụ sau:

- Giường nghỉ và cơm ăn (các bữa ăn hàng ngày)
- Một số thiết bị y tế lâu bền (Durable Medical Equipment, DME) nhất định
- Thuốc theo chỉ định của bác sĩ
- Chăm sóc điều dưỡng
- Liệu pháp vật lý, âm ngữ và vận động
- Liệu pháp hô hấp
- Chụp X-quang và làm xét nghiệm khi cần

Q: Ai đủ điều kiện nhận mức độ chăm sóc bán cấp tính?

A: Đối với các chương trình bán cấp tính dành cho người lớn hoặc trẻ em, quý vị có thể đủ điều kiện nếu quý vị được phẫu thuật mở khí quản bằng thông khí cơ học hoặc phun sương bằng không khí trong phòng/oxy có hút cũng như một số phương pháp điều trị khác.

Q: Làm cách nào để biết liệu tôi có đủ điều kiện nhận các dịch vụ bán cấp tính hay không?

A: Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về các dịch vụ bán cấp tính, vui lòng gọi:

Ban Dịch vụ Hội viên Alliance

Thứ Hai – Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng – 5 giờ chiều

Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.877.932.2738**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Q: Làm cách nào để nhận được chấp thuận cho các dịch vụ bán cấp tính?

A: Bác sĩ của quý vị sẽ gửi yêu cầu đến Alliance. Nếu quý vị hội đủ điều kiện, Alliance sẽ chấp thuận yêu cầu và làm việc với đội ngũ chăm sóc của quý vị để đưa quý vị vào cơ sở bán cấp tính.

Q: Tôi có thể ở cơ sở bán cấp tính bao lâu?

A: Khi được chấp thuận vào cơ sở bán cấp tính, quý vị sẽ được thông báo về thời gian chấm dứt quyết định chấp thuận đó. Nếu quý vị vẫn cần dịch vụ chăm sóc tại cơ sở bán cấp tính sau thời gian đã thông báo đó, bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu gia hạn thời gian.

Q: Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi đã đang sống trong một cơ sở bán cấp tính nhưng cơ sở đó không thuộc mạng lưới Alliance?

A: Nếu quý vị hiện đang ở cơ sở bán cấp tính ngoài mạng lưới Alliance thì quý vị có thể tiếp tục ở đó trong tối đa một (1) năm.

Q: Tôi có phải chuyển đến cơ sở bán cấp tính mới sau khi kết thúc thời hạn một (1) năm chăm sóc liên tục không?

A: Sau một (1) năm, quý vị có thể yêu cầu thêm 12 tháng chăm sóc liên tục để tiếp tục ở lại cơ sở bán cấp tính hiện tại.

Q: Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tôi dưới 21 tuổi và đang sống trong cơ sở bán cấp tính dành cho trẻ em? Tôi có cần chuyển sang cơ sở dành cho người lớn hay vẫn tiếp tục ở lại nơi tôi đang ở?

A: Quyết định chấp thuận các dịch vụ bán cấp tính dành cho trẻ em sẽ chấm dứt khi quý vị bước sang tuổi 21. Việc lập kế hoạch chuyển đến cơ sở dành cho người lớn nên bắt đầu ít nhất hai (2) tháng trước khi quý vị bước sang tuổi 21. Chúng tôi sẽ giúp quý vị và nhân viên cơ sở của quý vị về việc xuất viện hoặc chuyển viện.

Q: Tôi có được phép rời khỏi cơ sở trong một thời gian ngắn không?

A: Cơ sở của quý vị có thể yêu cầu ngày Nghỉ Phép để được Alliance chấp thuận. Quý vị được phép dành tối đa 18 ngày mỗi năm dương lịch ở bên ngoài cơ sở bán cấp tính.

Q: Nếu tôi được đưa vào bệnh viện thì cơ sở có nhường giường của tôi cho người khác không?

A: Alliance trả tiền cho cơ sở của quý vị để giữ giường trong thời gian quý vị nằm viện hoặc ở Viện Điều Dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định.

Q: Chuyện gì sẽ xảy ra nếu tình trạng của tôi có tiến triển tốt và không còn đáp ứng các yêu cầu cần thiết đối với mức độ chăm sóc bán cấp tính?

A: Nếu trong thời gian cư trú, quý vị không còn thỏa mãn các tiêu chí thì quý vị có thể được phép ở lại thêm một thời gian để chuẩn bị sẵn sàng để trở về nhà hoặc môi trường khác một cách an toàn.

Q: Tôi nên làm gì nếu không đồng ý với quyết định về dịch vụ chăm sóc của mình?

A: Quý vị sẽ nhận được thư thông báo quyết định. Lá thư này là thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, NOA). Quý vị (hoặc bác sĩ, viện điều dưỡng hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị) có thể khiếu nại quyết định này.

Q: Tôi có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách nào?

A: Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, bằng văn bản hoặc trực tuyến trong vòng 60 ngày theo lịch, tính từ ngày ghi trên thư NOA.

Qua điện thoại: Vui lòng cầm sẵn thẻ ID hội viên Alliance của quý vị và gọi cho chúng tôi:

Ban Dịch vụ Hội viên Alliance
Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều
Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**
Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.877.932.2738**
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Qua thư: Vui lòng gọi đến Ban Dịch vụ Hội viên Alliance theo số điện thoại trên và yêu cầu họ gửi mẫu đơn cho quý vị. Khi quý vị nhận được mẫu đơn đó, vui lòng điền vào. Hãy nhớ cho biết tên, số ID hội viên Alliance của quý vị và dịch vụ mà quý vị khiếu nại.

Gửi mẫu đơn tới:

Alameda Alliance for Health
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

Văn phòng bác sĩ của quý vị sẽ có sẵn các mẫu đơn khiếu nại.

Trực tuyến: Truy cập trang mạng của Alliance tại địa chỉ www.alamedaalliance.org

Q: Tôi có thể nộp đơn than phiền hoặc gửi mối quan ngại bằng cách nào?

A: Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể nộp đơn than phiền (phàn nàn) bằng cách gọi điện đến:

Ban Dịch vụ Hội viên Alliance
Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều
Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**
Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.877.932.2738**
Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Q: Tôi cần đợi bao lâu để nhận phản hồi cho đơn than phiền hoặc khiếu nại?

A: Thời gian nhận phản hồi sẽ tùy vào trạng thái khẩn cấp hoặc thông thường khi xem xét đơn than phiền liên quan đến dịch vụ chăm sóc của quý vị.

- Nếu khẩn cấp, quý vị sẽ nhận được phản hồi trong vòng 72 giờ.
- Nếu thông thường, quý vị sẽ nhận được phản hồi trong vòng 30 ngày theo lịch.
- Các đơn than phiền liên quan đến vấn đề hành chính, hợp đồng hoặc xử lý yêu cầu thanh toán sẽ không được xem là khẩn cấp và sẽ được giải quyết trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày nhận yêu cầu.

Q: Khi Alliance chấp thuận cho phép tôi ở cơ sở bán cấp tính, tôi có phải nhận hóa đơn không?

A: Hội viên Medi-Cal của Alliance không phải trả cho các dịch vụ được đài thọ. Quý vị có thể nhận được Phần Giải Thích Phúc Lợi (Explanation of Benefits, EOB) hoặc bản tường trình từ nhà cung cấp. Các tài liệu này không phải là hóa đơn.