

CHÚNG TÔI LÀ MỘT PHẦN TRONG GIA ĐÌNH CHĂM SÓC SỨC KHỎE CỦA QUÝ VỊ VÀ MỖI NGƯỜI TRONG CHÚNG TÔI ĐỀU ĐÓNG MỘT VAI TRÒ

Trách Nhiệm và Quyền Hạn của Hội Viên Alliance

If you need help reading this document or would like a different format, please call Member Services at 510.747.4567

Si necesita ayuda para leer este documento, llame a Servicios al Cliente al 510.747.4567

假如您看不懂本文件，需要協助或其他語文版本，請致電會員服務部，電話 510.747.4567

Nếu quý vị cần giúp đỡ đọc tài liệu này, xin gọi ban Dịch Vụ Hội Viên tại số 510.747.4567



Với tư cách hội viên của Alameda Alliance for Health (Alliance), quý vị có một số trách nhiệm.

HỘI VIÊN CỦA ALLIANCE CÓ CÁC TRÁCH NHIỆM NÀY:

Đối xử tôn trọng và lịch sự với các nhân viên Alliance và nhân viên y tế.

Cung cấp thông tin chính xác cho bác sĩ của quý vị và Alliance.

Làm việc với bác sĩ của quý vị. Biết về sức khỏe của quý vị, và giúp đề ra mục tiêu cho sức khỏe của quý vị. Theo đúng những kế hoạch và tư vấn về chăm sóc mà quý vị đã đồng ý với các bác sĩ của mình.

Luôn trình Thẻ Nhận Dạng Hội Viên Alliance của quý vị khi nhận các dịch vụ.

Đặt câu hỏi về bất kỳ bệnh trạng nào và chắc chắn rằng quý vị hiểu các lý do và hướng dẫn của bác sĩ quý vị.

Để giúp Alliance duy trì hồ sơ chính xác và cập nhật bằng việc cung cấp kịp thời thông tin liên quan đến những thay đổi về địa chỉ, tình trạng gia đình, và bảo hiểm y tế khác.

Để lấy hẹn và giữ các cuộc hẹn về y tế và thông báo cho bác sĩ của quý vị biết ít nhất trước hai mươi bốn (24) tiếng khi quý vị cần hủy cuộc hẹn.

Sử dụng phòng cấp cứu chỉ trong trường hợp cấp cứu hoặc theo chỉ dẫn của bác sĩ quý vị.

Trách Nhiệm và Quyền Hạn của Hội Viên Alliance

Với tư cách hội viên của Alameda Alliance for Health (Alliance), quý vị có một số quyền hạn.

HỘI VIÊN CỦA ALLIANCE CÓ CÁC QUYỀN HẠN NÀY:

Nhận thông tin và tư vấn về Alliance, các chương trình của họ, các bác sĩ của họ, hệ thống chăm sóc y tế, Bản Chỉ Thị Trước, và các quyền hạn và trách nhiệm của quý vị.

Nhận các dịch vụ và chăm sóc mà không bị kỳ thị về mặt chủng tộc, màu da, sắc tộc, nguyên quán, tôn giáo, tình trạng di dân, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, tình trạng kinh tế xã hội, nhận dạng giới tính, hay khuynh hướng giới tính.

Luôn luôn được đối xử một cách tôn trọng.

Giữ kín các thông tin y tế của quý vị, nhận bản sao, duyệt lại và yêu cầu thay đổi về hồ sơ sức khỏe của quý vị.

Chọn một bác sĩ [Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Chính (Primary Care Provider, PCP)] trong hệ thống của Alliance và giúp lựa chọn về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị với bác sĩ quý vị. Điều này bao gồm cả quyền từ chối điều trị.

Nói chuyện thoải mái với các bác sĩ của quý vị về các lựa chọn điều trị cho sức khỏe của quý vị và giúp lựa chọn về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị với bác sĩ quý vị, điều này bao gồm cả quyền từ chối điều trị.

Nói lên những than phiền (phàn nàn) về Alliance, về các bác sĩ của họ, hay về việc chăm sóc mà chúng tôi cung cấp, hoặc yêu cầu một Phiên Điều Trần về Medi-Cal cấp Tiểu Bang.

Nhận các dịch vụ dịch thuật và thông dịch, và các thông tin bằng văn bản bằng các hình thức khác (âm thanh, chữ nổi, chữ in khổ lớn, v.v.).

Tiếp cận các Trung Tâm Y Tế Đạt Tiêu Chuẩn Liên Bang được đài thọ, các Chương Trình Y Tế của Người Mỹ Da Đỏ, các dịch vụ về bệnh lây truyền qua đường tình dục, các dịch vụ cấp cứu và các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình ngoài hệ thống của Alliance, các Dịch Vụ Thỏa Thuận của Trẻ Em Vị Thành Niên, và các dịch vụ chuyên môn (ví dụ, Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (DME)).

Rút tên ra khỏi Alliance bất cứ lúc nào theo yêu cầu, tùy thuộc vào bất cứ thời hạn giới hạn rút tên nào.

Tiếp tục đến khám với bác sĩ của quý vị nếu quý vị không còn được Alliance đài thọ trong một số hoàn cảnh.

Không bị bất cứ hình thức kiểm chế hay từ chối được dùng như một phương tiện để gây áp lực, trừng phạt, tiện nghi hay trả thù.

Sử dụng các quyền này một cách tự do mà không bị thay đổi cách thức mà Alliance, các bác sĩ, hệ thống chăm sóc sức khỏe, hoặc Tiểu Bang đối xử với quý vị.

Sử dụng Đường Dây Y Tá của Alliance, 24/7 tại 1.888.433.1876.

Sử dụng Đường Dây Phân Loại Bệnh Nhân Theo Mức Độ Ưu Tiên Điều Trị Khẩn Cấp hay Sàng Lọc Bệnh Nhân 24/7 bằng cách gọi Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Chính (PCP) của quý vị.

Trách Nhiệm và Quyền Hạn của Hội Viên Alliance

Với tư cách hội viên của Alameda Alliance for Health (Alliance), quý vị cũng có quyền được tiếp cận việc chăm sóc đúng lúc.

Luật California yêu cầu Alliance cung cấp việc tiếp cận chăm sóc đúng lúc. Điều này có nghĩa là có các giới hạn về khoảng thời gian bao lâu mà các hội viên của chúng tôi phải đợi để được lấy hẹn chăm sóc sức khỏe, và được tư vấn qua điện thoại. Alliance sẽ làm hết khả năng của chúng tôi để bảo đảm rằng quý vị được chăm sóc tốt nhất và được điều trị đúng lúc.

THỜI GIAN CHỜ HẸN:

Hội viên của chương trình bảo hiểm y tế có quyền lấy hẹn trong khung thời gian sau đây:

CHĂM SÓC CẤP CỨU	THỜI GIAN CHỜ ĐỢI
Chăm Sóc Cấp Cứu (đe dọa tính mạng)	Ngay Lập Tức, 24/7
Chăm Sóc Cấp Cứu (không đe dọa tính mạng)	Trong vòng 6 tiếng
CÁC CUỘC HẸN KHẨN CẤP	THỜI GIAN CHỜ ĐỢI
Với các dịch vụ không cần chấp thuận trước	48 tiếng từ lúc yêu cầu
Với các dịch vụ cần chấp thuận trước	96 tiếng từ lúc yêu cầu
CÁC CUỘC HẸN KHÔNG KHẨN CẤP	THỜI GIAN CHỜ ĐỢI
Cuộc hẹn chăm sóc chính	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn với bác sĩ chuyên khoa	15 ngày làm việc
Cuộc hẹn với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần (không phải là bác sĩ)	10 ngày làm việc
Cuộc hẹn với các dịch vụ phụ trợ để chẩn bệnh hay điều trị một bệnh trạng	15 ngày làm việc



Thắc mắc? Gọi ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance
Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều

Số Điện Thoại: 510.747.4567 • Số Miễn Phí: 1.877.932.2738 • CRS/TTY: 711/1.800.735.2929
www.alamedaalliance.org

Trách Nhiệm và Quyền Hạn của Hội Viên Alliance

CÁC TỪ CẦN BIẾT

Các Dịch Vụ Phụ Trợ – Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe để hỗ trợ công việc của bác sĩ. Các dịch vụ có thể được phân loại thành ba loại: chẩn bệnh, điều trị, và giám sát. Các dịch vụ có thể bao gồm các dịch vụ xét nghiệm chẩn bệnh và chụp quang tuyến X, các dịch vụ xoa nắn khớp xương, và chăm sóc cuối đời.

Cấp cứu – Việc khởi phát/cơn cấp phát đột ngột của một bệnh trạng hay căn bệnh mà là một mối đe dọa tức khắc cho sức khỏe của bệnh nhân. Các bệnh trạng bao gồm nhưng không giới hạn đối với các cơn đau ngực, động kinh hay ngất xỉu, đau bụng dữ dội, tê liệt đột ngột, chảy máu không ngừng và đau đẻ. Nếu quý vị có một bệnh trạng cấp cứu hoặc cấp cứu tâm thần, hãy gọi 911 hoặc đến bệnh viện gần nhất có phòng cấp cứu.

Chăm Sóc Cấp Cứu – Việc khám bệnh được thực hiện bởi một bác sĩ (hoặc nhân viên phù hợp khác theo hướng dẫn của bác sĩ khi luật pháp cho phép) để tìm hiểu xem đó có phải là một bệnh trạng cấp cứu hay không. Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cần để làm cho quý vị ổn định về mặt lâm sàng trong khả năng của cơ sở y tế.

Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (Durable Medical Equipment, DME) – Thiết bị nào đó cần thiết về mặt y tế để sử dụng lại, cho mục đích y tế, và/hay nói chung không dùng cho người không bị bệnh hay không bị đau.

Cấp Tốc – Để xúc tiến nhanh thủ tục cứu xét.

Phản Nản - Một đơn than phiền chính thức bằng văn bản hoặc bằng lời nói được lập với nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị nếu quý vị không hài lòng với hành vi hoặc quyết định của chương trình bảo hiểm của quý vị hoặc nhân viên đại diện của họ (ví dụ như, dịch vụ khách hàng tệ, khi thủ tục khiếu nại kéo dài quá ngày được ghi, v.v.).

Đe dọa tính mạng – Căn bệnh hay tình trạng gây tử vong hoặc chết người, nếu không được điều trị ngay, khả năng tử vong cao. Các tình trạng bao gồm nhưng không giới hạn đối với tình trạng khó thở, thở hụt hơi, điện giật, thương tích do súng gây ra, bị đâm, ngất xỉu đột ngột và các phản ứng dị ứng nghiêm trọng.

Thông Dịch Viên/Phiên Dịch Viên Y Khoa – Người có thể giúp giao tiếp bằng ngôn ngữ qua lời nói hay ra dấu giữa bệnh nhân và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế. Thông dịch viên không thêm, bớt hay đổi ý nghĩa hoặc đưa ra ý kiến.

Cần Thiết Về Mặt Y Tế – Các dịch vụ hợp lý và cần để bảo vệ mạng sống, ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật, hoặc làm giảm cơn đau dữ dội, thông qua việc chẩn bệnh hoặc trị bệnh hay chấn thương.

Không đe dọa tính mạng – Bệnh tật hay chấn thương không đòi hỏi được chăm sóc/giúp đỡ ngay (ví dụ, cảm thông thường, gãy ngón tay hay ngón chân).

Các Cuộc Hẹn Không Khẩn Cấp – Yêu cầu nếu quý vị muốn lấy hẹn chăm sóc thông thường, kiểm tra, hay khám sức khỏe định kỳ với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị hoặc muốn lấy hẹn với bác sĩ chuyên khoa chẩn đoán.

Đường Dây Y Tá – Đường Dây Y Tá của Alliance được cung cấp 24/7 cho các hội viên để giúp giải đáp các thắc mắc về sức khỏe của quý vị liên quan đến các bệnh trạng và tình trạng thông thường, các lời khuyên về lối sống lành mạnh, khám bệnh và chủng ngừa. Đường Dây Y Tá nối kết quý vị với một Y Tá Được Hành Nghề để họ thảo luận về sức khỏe và an sinh của quý vị. Y Tá Được Hành Nghề cũng sẽ giúp quý vị quyết định nên tìm loại chăm sóc nào, bao gồm: vấn đề sức khỏe của quý vị có thể được điều trị ở nhà hay không, quý vị có nên đi khám với bác sĩ hay không, hoặc quý vị có thể cần được chăm sóc khẩn cấp hay ngay lập tức hay không.

Chăm Sóc Chính/Chăm Sóc Thông Thường – Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế không khẩn cấp và giúp quý vị giữ gìn sức khỏe, như khám tổng quát, khám Tổng Quát Cho Trẻ Em, và các dịch vụ để giúp quý vị phòng bệnh. Mục tiêu của chăm sóc thông thường là để phòng ngừa các vấn đề sức khỏe.

Đường Dây Phân Loại Bệnh Nhân Theo Mức Độ Ưu Tiên Điều Trị Khẩn Cấp – Đường dây Phân Loại Bệnh Nhân Theo Mức Độ Ưu Tiên Điều Trị Khẩn Cấp của Alliance được cung cấp 24/7 cho tất cả hội viên để giải đáp các quan ngại và triệu chứng về sức khỏe qua việc giao tiếp với bác sĩ, y tá được hành nghề, hay các nhà chuyên môn về y tế đủ năng lực khác để giúp xác định sự khẩn cấp về nhu cầu chăm sóc của hội viên.

Các Cuộc Hẹn Khẩn Cấp – Lấy hẹn vì nếu tình trạng và bệnh tật không được điều trị, có thể gây nguy hại tới sức khỏe của bệnh nhân trong tương lai. Các tình trạng bao gồm nhưng không giới hạn đối với cơn sốt, nhiễm trùng tai/mắt, các vết cắt nhỏ, gãy xương, nứt xương đơn giản).

Chăm Sóc Khẩn Cấp – Chăm sóc y tế cần để tránh sự suy giảm sức khỏe nghiêm trọng của hội viên, thường do một căn bệnh, chấn thương không lường trước được, hoặc biến chứng của một tình trạng hiện tại.