



Hướng dẫn Cá nhân của Quý vị để có Sức khỏe Tốt hơn

# Sổ tay Thành viên

Dành cho các Dịch vụ Điều trị Sức khỏe Tâm thần và Lạm dụng Dược chất

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

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

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





**AmeriHealth Caritas™**

**Louisiana**

**Sổ tay Thành viên về Sức khỏe Tâm thần  
và Lạm dụng Dược chất**

Gọi đến bộ phận Dịch vụ Thành viên theo số **1-888-756-0004**.

Phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Gọi Đường dây nóng Hỗ trợ Khủng hoảng theo số **1-844-211-0971**.

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

Quý vị cần dịch vụ dịch thuật? Vui lòng gọi số 1-888-756-0004.

---

AmeriHealth Caritas Louisiana tuân thủ luật pháp quyền dân sự liên bang áp dụng và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hay giới tính.

You can have this information in other languages and formats at no charge to you. You can also have this interpreted over the phone in any language.

Call Member Services 24 hours a day, seven days a week, at **1-888-756-0004**. For TTY, call **1-866-428-7588**.

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

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

Tổ chức chăm sóc phối hợp (MCO) này có thể không chi trả tất cả các chi phí của quý vị. Xin hãy đọc kỹ sổ tay thành viên của quý vị để biết được những dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào được chi trả.



## Mục lục

---

|   |    |
|---|----|
| Chào mừng đến với<br>AmeriHealth Caritas Louisiana .....                          | 2  |
| Quyền và trách nhiệm của thành viên.....  | 3  |
| Chỉ thị trước.....  | 6  |
| Nhận thông tin .....  | 7  |
| Bắt đầu.....  | 8  |
| Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần<br>và lạm dụng dược chất.....                  | 9  |
| Phúc lợi và dịch vụ .....   | 10 |
| Tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc<br>sức khỏe tâm thần.....                   | 12 |
| Quyền của trẻ em đối với các dịch vụ<br>chăm sóc sức khỏe tâm thần.....           | 13 |
| Sự cần thiết về mặt y tế .....  | 14 |
| Sự cho phép trước.....  | 15 |
| Các dịch vụ không được chi trả .....  | 17 |
| Quyền tự do lựa chọn.....   | 18 |
| Ý kiến thứ hai.....   | 19 |
| Các dịch vụ không cấp cứu .....   | 20 |
| Các dịch vụ cấp cứu.....  | 21 |
| Các dịch vụ sau ổn định.....  | 22 |
| Chăm sóc cấp cứu ngoài khu vực.....   | 23 |
| Tìm kiếm nhà cung cấp trong mạng lưới.....  | 24 |
| Quản lý chăm sóc sức khỏe tích hợp.....   | 25 |
| Vận chuyển .....  | 26 |
| Bảo mật thông tin.....  | 27 |
| Mất phúc lợi.....   | 28 |
| Hủy tư cách thành viên tự nguyện.....   | 29 |
| Than phiền, khiếu nại và điều trần công bằng<br>cấp tiểu bang của thành viên..... | 30 |
| Gian lận, lãng phí và lạm dụng.....   | 33 |
| Thông tin cho thành viên.....   | 34 |
| Danh sách các số điện thoại hữu ích .....   | 35 |

## Chào mừng đến với AmeriHealth Caritas Louisiana

AmeriHealth Caritas Louisiana là chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất của quý vị theo chương trình của Sở Y Tế Louisiana. Chương trình này sẽ giúp quý vị và gia đình quý vị nhận được trợ giúp để đối mặt với các thách thức về sức khỏe tâm thần và/hoặc ma túy hay rượu. AmeriHealth Caritas Louisiana không cung cấp dịch vụ chăm sóc trực tiếp cho quý vị. Chúng tôi thanh toán và hỗ trợ trong việc bố trí dịch vụ điều trị sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất của quý vị. Là một phần của quy trình này, AmeriHealthCaritas Louisiana có thể cung cấp cho quý vị lựa chọn về dịch vụ. Sổ tay này sẽ nêu chi tiết các dịch vụ này cho quý vị và giúp quý vị tìm hiểu cách nhận được sự trợ giúp mà quý vị cần.

### Giới thiệu về chúng tôi

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

### Sứ mệnh của chúng tôi

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

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

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

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

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

- Làm thế nào để tôi nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và/hoặc lạm dụng được chất?
- Làm thế nào để tôi lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất?
- Các dịch vụ và phúc lợi nào được chi trả?
- Làm thế nào để tôi tìm hiểu về các dịch vụ nhu cầu đặc biệt?
- Tôi phải làm gì nếu tôi nhận được hóa đơn?
- Làm thế nào để tôi nộp đơn than phiền?
- Làm thế nào để tôi nhận được danh sách các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất của AmeriHealth Caritas Louisiana?

## Quyền và Trách nhiệm của Thành viên

### Biết về quyền của quý vị

AmeriHealth Caritas Louisiana cam kết đối xử với các thành viên với sự tôn trọng và coi trọng nhân phẩm. AmeriHealth Caritas Louisiana và mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana gồm các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ khác không phân biệt đối xử với các thành viên dựa trên chủng tộc, giới tính, tôn giáo, nguồn gốc quốc gia, tình trạng khuyết tật, tuổi tác, khuynh hướng tình dục hay bất kỳ cơ sở nào khác bị luật pháp nghiêm cấm.

Là thành viên, quý vị có quyền:

- Biết về AmeriHealth Caritas Louisiana và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Nhận thông tin về AmeriHealth Caritas Louisiana, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana, cũng như quyền và trách nhiệm của thành viên.
- Nhận được thông tin và biết về các phúc lợi và dịch vụ của quý vị.
- Nhận được thông tin về chi phí của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Được bảo mật hồ sơ y tế và thông tin chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Được AmeriHealth Caritas Louisiana cung cấp bản sao Thông báo về các Thông lệ Quyền riêng tư mà quý vị không yêu cầu.
- Được bảo mật thông tin cá nhân và sức khỏe của quý vị.
- Chấp thuận hoặc từ chối việc công bố thông tin y tế hay cá nhân có thể xác định danh tính, trừ khi việc công bố thông tin được pháp luật yêu cầu.
- Được các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và AmeriHealth Caritas Louisiana đối xử tôn trọng và coi trọng nhân phẩm.
- Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về các kế hoạch điều trị.
- Nhận thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về các phương án điều trị sẵn có và các phương pháp thay thế, được cung cấp theo cách quý vị có thể hiểu được.

- Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về các loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị có thể lựa chọn để đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị, bất kể chi phí hay phạm vi phúc lợi.
- Bày tỏ phản nản và/hoặc khiếu nại các quyết định do AmeriHealth Caritas Louisiana và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana đưa ra và nhận thông tin về cách thực hiện điều này.
- Nộp đơn yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang và nhận thông tin về cách thực hiện việc này.
- Nhận tài liệu và/hoặc trợ giúp dễ hiểu và bằng các ngôn ngữ và định dạng khác, nếu cần.
- Yêu cầu và nhận một bản sao các hồ sơ y tế của quý vị theo luật hiện hành của liên bang và tiểu bang, và yêu cầu sửa chữa hoặc sửa đổi hồ sơ miễn phí.
- Có sách và quy trình của AmeriHealth Caritas Louisiana cơ hội đưa ra đề xuất thay đổi về các chính.
- Không phải chịu bất kỳ kiểm chế hay tách biệt nào được sử dụng như biện pháp ép buộc, kỷ luật, tiện lợi hay trả thù như được nêu trong các quy định của liên bang về việc sử dụng kiểm chế và tách biệt.
- Là một phần trong các quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm cả quyền được từ chối điều trị. Quyết định làm như vậy của quý vị sẽ không ảnh hưởng tiêu cực đến cách mà AmeriHealth Caritas Louisiana, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana hay Sở Y tế Louisiana (LDH) đối xử với quý vị.
- Yêu cầu bất kỳ việc trao đổi thông tin nào có chứa thông tin sức khỏe được bảo vệ từ AmeriHealth Caritas Louisiana được gửi đến cho quý vị bằng phương tiện khác hoặc địa chỉ khác.
- Yêu cầu AmeriHealth Caritas Louisiana chỉnh sửa một số thông tin sức khỏe được bảo vệ.
- Yêu cầu danh sách tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ do AmeriHealth Caritas Louisiana thực hiện.

## Quyền và Trách nhiệm của Thành viên

### Biết về quyền của quý vị (tiếp)

- Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có thể tiếp cận; có thể so sánh về số lượng, thời lượng và phạm vi với những dịch vụ được cung cấp trong chương trình tính phí theo dịch vụ của Medicaid; và đủ về khối lượng, thời gian và phạm vi để kỳ vọng một cách hợp lý đạt được mục đích cung cấp các dịch vụ.
- Nhận được các dịch vụ phù hợp và không bị từ chối hay giảm bớt chỉ vì kết quả chẩn đoán, loại bệnh hoặc tình trạng bệnh lý.
- Nhận hỗ trợ từ cả LDH và người môi giới ghi danh trong việc hiểu được các yêu cầu và phúc lợi của chương trình AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Nhận được dịch vụ phiên dịch bằng lời miễn phí cho tất cả các ngôn ngữ không phải là tiếng Anh, không chỉ các ngôn ngữ được coi là phổ biến.
- Được thông báo rằng luôn có sẵn dịch vụ phiên dịch bằng lời và cách tiếp cận các dịch vụ.
- Là một thành viên tiềm năng có thể hoặc không ghi danh vào chương trình, nhận thông tin về các đặc điểm cơ bản của chương trình cũng như trách nhiệm điều phối dịch vụ chăm sóc của chương trình. Thông tin cần nhận được kịp thời để đưa ra lựa chọn có hiểu biết sáng suốt.
- Báo cáo cho LDH về bất kỳ vi phạm nào về tiếp thị mà AmeriHealth Caritas Louisiana thực hiện bằng cách gọi cho Đường Dây Dịch Vụ Khách Hàng của Louisiana Medicaid theo số **1-888-342-6207** và yêu cầu Mẫu đơn Khiếu nại về Tiếp thị.
- Nhận thông tin về các dịch vụ của chương trình.
- Nhận mô tả đầy đủ về quyền hủy tư cách thành viên ít nhất là hàng năm.
- Nhận thông báo về bất kỳ thay đổi lớn nào về các phúc lợi và dịch vụ cốt lõi ít nhất là 30 ngày trước ngày mà thay đổi dự định có hiệu lực.
- Nhận thông tin chi tiết về trường hợp cấp cứu và khoản chi trả ngoài giờ làm việc.

- Thực hiện các quyền này mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách chương trình, các nhà cung cấp của AmeriHealth Caritas Louisiana hay LDH đối xử với quý vị.

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

### Biết về trách nhiệm của quý vị

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

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

Để báo cáo những thay đổi này cho Louisiana Medicaid, quý vị có thể gọi đến số **1-888-342-6207**, truy cập trực tuyến tại địa chỉ [www.medicaid.la.gov](http://www.medicaid.la.gov) hoặc ghé thăm một văn phòng khu vực của Medicaid. Hãy gọi hoặc truy cập trực tuyến để tìm văn phòng Medicaid gần nhất.



## Quyền và Trách nhiệm của Thành viên

### Biết về trách nhiệm của quý vị (tiếp)

- Thông báo cho AmeriHealth Caritas Louisiana biết nếu thẻ ID thành viên của quý vị bị mất hoặc trộm. Việc sử dụng sai thẻ ID thành viên, bao gồm cho mượn, bán hay đưa cho những người khác, có thể khiến quý vị bị mất phúc lợi Medicaid và/hoặc hành động pháp lý.
- Trình thẻ ID thành viên của quý vị khi sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Biết được các phúc lợi và dịch vụ sẵn có thông qua AmeriHealth Caritas Louisiana cũng như cách sử dụng chúng.
- Làm việc với AmeriHealth Caritas Louisiana và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Điều này có nghĩa là làm theo các chỉ dẫn mà quý vị nhận được về AmeriHealth Caritas Louisiana và làm theo các hướng dẫn của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đối với việc chăm sóc của quý vị. Bao gồm:
  - Hẹn gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
  - Hủy các buổi hẹn khi quý vị không thể đến được.
  - Cung cấp bệnh sử và thông tin y tế chính xác cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
  - Đặt câu hỏi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về rủi ro, phúc lợi, và chi phí các biện pháp điều trị thay thế, và thực hiện theo đúng kế hoạch chăm sóc được đưa ra.
  - Cho nhà cung cấp biết lý do không thể tuân theo biện pháp điều trị ngay khi có thể.
  - Gọi đến AmeriHealth Caritas Louisiana khi quý vị có thắc mắc.
  - Đối xử với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và nhân viên của họ bằng sự tôn trọng và coi trọng nhân phẩm.
  - Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để thống nhất về các mục tiêu điều trị của quý vị, mức độ quý vị có thể thực hiện được.

- Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để quý vị có thể hiểu được các vấn đề về sức khỏe của mình, mức độ mà quý vị có thể hiểu được.
- Tuân theo quy trình than phiền (xem **trang 30**) nếu quý vị gặp vấn đề với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Cố gắng thực hiện một lối sống lành mạnh, tránh xa các hành vi có ảnh hưởng xấu đến đến sức khỏe của quý vị.

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

## Chỉ thị Trước

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

Đây là một vấn đề quan trọng. Trước khi quyết định xem quý vị muốn một chỉ thị trước hay không, quý vị nên nói chuyện với vợ/chồng, gia đình, bạn thân, bác sĩ và luật sư. Nếu quý vị đưa ra chỉ thị trước, hãy đảm bảo cung cấp bản sao cho bác sĩ và gia đình của quý vị. AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ tôn trọng chỉ thị trước của quý vị ở mức cao nhất mà pháp luật cho phép. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết bất kỳ thay đổi nào luật pháp của Louisiana trong vòng 90 ngày. MCO của quý vị không được phân biệt đối xử với quý vị do lập chỉ thị trước. Việc lập chỉ thị trước sẽ không ảnh hưởng đến khả năng nhận dịch vụ chăm sóc của quý vị.

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

Quý vị có thể nộp khiếu nại về việc không tuân thủ theo chỉ thị trước với Văn Phòng Tiêu Chuẩn Y Tế Louisiana, Cơ Quan Chứng Nhận và Khảo Sát Louisiana, bằng cách gọi **1-225-342-0138**.

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

### **Yêu cầu không hồi sức (DNR)**

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

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

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

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

### **Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe lâu dài (DPAHC)**

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

Xem phần Than phiền, Khiếu nại và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang dành cho Thành viên trên [trang 30](#) để biết thông tin về cách gửi than phiền lên AmeriHealth Caritas Louisiana nếu quý vị không tin rằng AmeriHealth Caritas Louisiana hoặc một trong các nhà cung cấp của họ tuân thủ chỉ thị trước của quý vị.

## Nhận Thông tin

---

### Trên trang Web

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

- Trợ giúp tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất.
- Trợ giúp nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng dược chất.
- Thông tin về Đạo luật về Trách nhiệm giải trình và Cung cấp Thông tin Bảo hiểm Y tế (HIPAA).
- Thông báo về các Thông lệ Quyền riêng tư.
- Thông tin về quyền và trách nhiệm của thành viên.
- Thông tin về than phiền, khiếu nại và điều trần công bằng cấp tiểu bang.
- Các câu hỏi thường gặp.
- Thông tin liên hệ.
- Cổng thông tin Thành viên, một trang an toàn để nhận thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Bản tin cho thành viên.

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

---

Website Trung tâm Thành viên của chúng tôi có sẵn bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha. Quý vị có thể tìm thấy sổ tay này trên website của chúng tôi bằng tiếng Anh, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt.

Quý vị có thể nhận một bản sao Sổ tay Thành viên bằng cách:

- Gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên theo số **1-888-756-0004**, phục vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.
  - Gửi e-mail đến địa chỉ [member@amerihealthcaritasla.com](mailto:member@amerihealthcaritasla.com).
  - Gửi e-mail đến địa chỉ [www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com).
- 

### Bằng các ngôn ngữ và định dạng khác

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

Chúng tôi cũng có các phiên dịch viên qua điện thoại cho văn phòng bác sĩ của quý vị sử dụng khi quý vị đang ở buổi hẹn. Quý vị có quyền nhận chăm sóc y tế bằng ngôn ngữ quý vị hiểu. Quý vị sẽ không được yêu cầu cung cấp phiên dịch viên của chính mình. Hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên nếu quý vị cần trợ giúp với bất kỳ dịch vụ ngôn ngữ nào theo số **1-888-756-0004**. Bộ phận Dịch vụ Thành viên cũng có thể giúp quý vị chuyển sang một nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị.

Nếu quý vị bị khiếm thính hoặc suy giảm thính lực, số TTY của chúng tôi là **1-866-428-7588**.

---

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

---

## Bắt đầu

Sau khi ghi danh vào AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị sẽ nhận thẻ ID của AmeriHealth Caritas Louisiana. Nếu quý vị chưa nhận được thẻ và cần tiếp cận dịch vụ hoặc nếu quý vị đã làm mất thẻ, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên để có thẻ mới. Thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của quý vị sẽ giúp quý vị tiếp cận tất cả các phúc lợi và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất. AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ chi trả cho quý vị. Quý vị cũng sẽ nhận thẻ ID từ LDH. Thẻ ID của LDH của quý vị sẽ giúp quý vị tiếp cận tất cả các phúc lợi và dịch vụ mà LDH sẽ chi trả cho quý vị. Nếu quý vị làm mất thẻ ID của LDH, hãy gọi cho Đường dây Dịch vụ Khách hàng Louisiana Medicaid theo số **1-888-342-6207**. Người dùng TTY, vui lòng gọi **1-800-220-5404**.

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

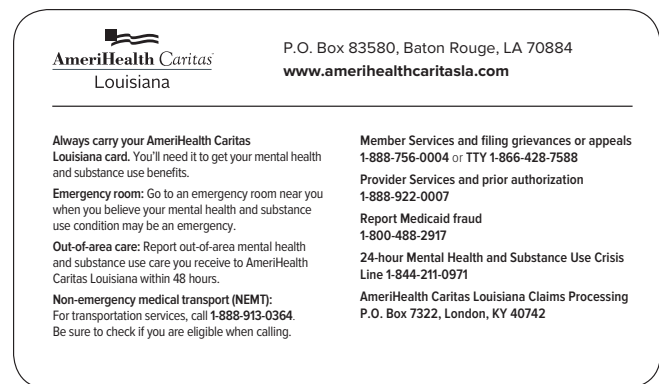
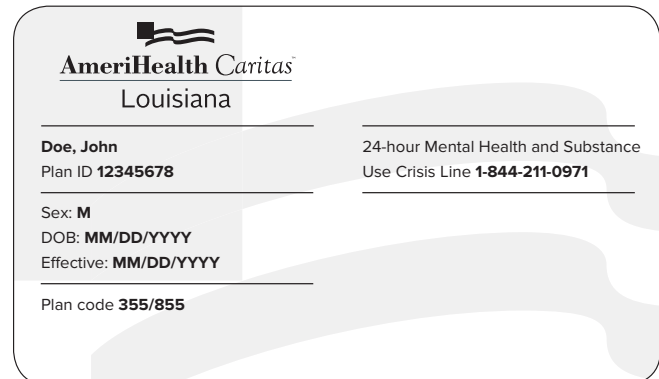
Để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các phúc lợi và dịch vụ mà quý vị đủ điều kiện, vui lòng luôn mang theo tất cả các thẻ bảo hiểm y tế của quý vị. Quý vị có thể cần trình tất cả thẻ bảo hiểm y tế ở mọi lần thăm khám tại văn phòng bác sĩ và/hoặc nhà thuốc.

Các thẻ này bao gồm:

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

Điều quan trọng là luôn mang theo tất cả các thẻ của quý vị.

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



## Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần và Lạm dụng Dược chất

---

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

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

## Phúc lợi và dịch vụ

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

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

- Gọi điện thoại đến bộ phận Dịch vụ Thành viên theo số **1-888-756-0004**.
- Truy cập website của chúng tôi tại địa chỉ [www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com).

### Các dịch vụ được chi trả

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

Các phúc lợi và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất của quý vị phụ thuộc vào tuổi và loại hình hỗ trợ Medicaid mà quý vị nhận được. Các dịch vụ sau là một phần của chương trình Điều trị Sức khỏe Tâm thần và Lạm dụng Dược chất của AmeriHealth Caritas Louisiana:

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

- **Nhà trị liệu tập thể:** Đây là những dịch vụ sinh sống 24 giờ trong cộng đồng nơi mà thành viên sống trong một cơ sở giống như nhà với các cá nhân khác để nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng dược chất. Dịch vụ này chỉ được cung cấp cho các thành viên dưới 21 tuổi.
- **Phục hồi chức năng tâm lý:** Dịch vụ này dành cho các thành viên sống trong cộng đồng và sẽ giúp quý vị đạt được các mục tiêu của quý vị và có thể tiếp tục làm việc và sống trong cộng đồng với gia đình và bạn bè của quý vị. Các thành viên nhận trợ giúp về kỹ năng sống hàng ngày và các mục tiêu liên quan.
- **Dịch vụ tại cộng đồng:** Các dịch vụ có trọng tâm rõ ràng được cung cấp trong cộng đồng.
  - **Điều trị và hỗ trợ tâm lý tại cộng đồng (CPST):** Các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho quý vị tại nhà, nơi làm việc hay trường học của quý vị.
  - **Liệu pháp đa hệ thống (MST):** Dịch vụ dựa trên gia đình này dành cho các thành viên từ 12-17 tuổi. Liệu pháp này cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất tại cộng đồng và tại nhà để giúp thành viên luôn có thể ở nhà. Các dịch vụ này tập trung vào việc cung cấp chất lượng sống an toàn, bảo đảm và nâng cao hơn cho gia đình.
  - **Liệu pháp chức năng gia đình (FFT):** Dịch vụ này dành cho các thành viên từ 10 – 18 tuổi và gia đình của họ để giúp tập trung vào các vấn đề về hành vi như “bốc đồng.” Dịch vụ này được cung cấp tại cơ sở của cộng đồng hoặc tại nhà. Dịch vụ này sẽ giúp các thành viên thay đổi các hành vi của mình.
  - **Chăm sóc đời sống gia đình (HB):** Dịch vụ tại nhà này dành cho các gia đình có trẻ em từ sơ sinh đến 18 tuổi. Dịch vụ cung cấp liệu pháp chú trọng rõ ràng như tư vấn gia đình và đào tạo phụ huynh. Những dịch vụ này tập trung vào đời sống tại nhà an toàn, bảo đảm và chất lượng hơn cho thành viên và gia đình.
  - **Điều trị tăng cường tại cộng đồng (ACT):** Dịch vụ này được cung cấp cho người lớn có bệnh tâm thần nghiêm trọng. Một nhóm các nhà cung cấp làm việc với thành viên nơi thành viên sinh sống. Các dịch vụ có thể bao gồm tư vấn, liệu pháp điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất, hỗ trợ nhà ở và quản lý thuốc.

## Phúc lợi và dịch vụ

### Các dịch vụ được chi trả (tiếp)

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

phép trước cho các dịch vụ, nếu cần. Quý vị cũng có thể liên hệ với bộ phận Dịch vụ Thành viên của chúng tôi theo số **1-888-756-0004**, phục vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

### Các dịch vụ khác

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

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

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

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

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

## Tim một Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần

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

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

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



## Quyền của Trẻ em đối với các Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần

---

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

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

Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên theo số **1-888-756-0004** hoặc TTY **1-866-428-7588**.

## Sự cần thiết về mặt Y tế

---

AmeriHealth Caritas Louisiana chỉ chi trả cho các dịch vụ và phúc lợi nếu được chi trả theo Medicaid và cần thiết về mặt y tế.

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

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

Loại dịch vụ này phải cụ thể đối với mỗi người. Dịch vụ này cũng phải được liên kết với bất kỳ chấn thương hoặc bệnh tật nào. Việc điều trị không nên nhiều hơn hoặc ít hơn mức cần thiết. Ngay cả khi chấn thương hoặc bệnh tật có sự cần thiết về mặt y tế, chấn thương hoặc bệnh tật đó có thể không được chi trả nếu dịch vụ điều trị mang tính thử nghiệm. Dịch vụ điều trị cũng có thể không được chi trả nếu không được Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm (FDA) phê chuẩn. Ngoài ra, dịch vụ điều trị có thể không được trợ cấp nếu mang tính thẩm mỹ.

Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc hiểu về bất kỳ thông tin nào trên đây, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên theo số **1-888-756-0004**.

## Sự cho phép Trước

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

### Các chuyên gia và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc

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

Một ví dụ về dịch vụ yêu cầu sự cho phép trước là khi quý vị gặp một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của chúng tôi (được gọi là nhà cung cấp không tham gia). Để biết các dịch vụ khác yêu cầu sự cho phép trước, vui lòng tham khảo các danh sách sau đây.

### Quy trình cho phép trước

1. PCP của quý vị hay nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác phải cung cấp thông tin y tế cho AmeriHealth Caritas Louisiana để chứng minh rằng dịch vụ hay được phẩm là cần thiết về mặt y tế.
2. Các chuyên gia chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana xem lại thông tin y tế. Chuyên gia chăm sóc sức khỏe sử dụng chỉ dẫn lâm sàng được Sở Y tế Louisiana phê duyệt để xem dịch vụ có cần thiết về mặt y tế.
3. Nếu chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần được cấp phép của AmeriHealth Caritas Louisiana không thể phê duyệt yêu cầu, một bác sĩ của AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ xem lại yêu cầu đó.
4. Nếu yêu cầu được phê duyệt, chúng tôi sẽ liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
5. Nếu yêu cầu không được phê duyệt, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ gửi thư cho quý vị và trình bày lý do đưa ra quyết định.
6. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại của thành viên. Xem [trang 30](#) để biết thông tin về đơn than phiền, khiếu nại và điều trần công bằng cấp tiểu bang.
7. Quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên để được trợ giúp về việc nộp đơn than phiền, khiếu nại hoặc điều trần công bằng cấp tiểu bang.

### Các dịch vụ yêu cầu sự cho phép trước

- Dịch vụ phục hồi sức khỏe tâm thần:
  - Điều trị tâm thần và hỗ trợ tâm thần cộng đồng (CPST).
  - Dịch vụ chăm sóc đời sống gia đình (HB) — từ 21 tuổi trở xuống.
  - Liệu pháp chức năng gia đình (FFT) — từ 21 tuổi trở xuống.
  - Điều trị tăng cường tại cộng đồng (ACT) — từ 21 tuổi trở lên.
  - Liệu pháp đa hệ thống (MST) — từ 21 tuổi trở xuống.
  - Phục hồi tâm lý xã hội (PSR).
  - Ổn định khủng hoảng.
  - Nhà trị liệu tập thể (TGH) — từ 21 tuổi trở xuống.
  - Liệu pháp sốc điện (ECT).
  - Cơ sở điều trị phục hồi chức năng tâm lý (PRTF).
  - Dịch vụ điều trị bệnh tâm thần cho bệnh nhân nội trú.
  - Phân tích tâm lý.
  - Kiểm tra tâm lý và tâm lý thần kinh.
  - Nhà khôi phục rối loạn lạm dụng được chất (mức 3.1).
  - Chương trình điều trị rối loạn lạm dụng được chất cho người lớn và trẻ em hoặc trẻ vị thành niên (mức 3.5).
  - Chương trình điều trị rối loạn lạm dụng được chất cho người lớn (mức 3.7).
  - Chương trình điều trị chuyên sâu rối loạn lạm dụng được chất cho bệnh nhân ngoại trú (cấp 2.1).

## Sự cho phép Trước

- Hỗ trợ nhà ở lâu dài — từ 21 tuổi trở xuống.
- Tất cả các dịch vụ ngoài mạng lưới.

### Các dịch vụ không cần sự cho phép trước

- Giám sát trong 30 giờ.
- Đánh giá sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất và rối loạn lạm dụng dược chất.
- Hội nghị của nhóm y tế về sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất và rối loạn lạm dụng dược chất.
- Đánh giá, quản lý và tư vấn thuốc điều trị sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất và rối loạn lạm dụng dược chất.
- Liệu pháp điều trị sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất và rối loạn lạm dụng dược chất cho bệnh nhân ngoại trú (các buổi trị liệu cá nhân, gia đình và nhóm, bao gồm cả lạm dụng dược chất mức 1).
- Thuốc tiêm điều trị sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất và rối loạn lạm dụng dược chất.

Một số dịch vụ có thể được chấp thuận sau khi được cung cấp, nhưng các dịch vụ vẫn yêu cầu nhà cung cấp thông báo cho AmeriHealth Caritas Louisiana trong hoặc ngay sau khi điều trị. Sau đây là một số ví dụ.

### Các dịch vụ yêu cầu thông báo

- Giải độc cấp tính cho tình trạng rối loạn lạm dụng dược chất (thông báo trong vòng 24 giờ sau khi xuất viện).
- Giải độc bán cấp tính cho tình trạng rối loạn lạm dụng dược chất (thông báo trong vòng 24 giờ sau khi xuất viện).
- Các dịch vụ sức khỏe tâm thần can thiệp khủng hoảng (thông báo và tự động phê duyệt).

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

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

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

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

Các phúc lợi và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng chất gây nghiện ở độ tuổi của quý vị và loại trợ cấp Medicaid quý vị nhận được.

---

**Nếu quý vị không chắc chắn liệu mình có cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và/hoặc lạm dụng dược chất hay không, quý vị có thể gọi bộ phận Phản ứng Nhanh của chúng tôi theo số 1-888-643-0005.**

---

## **Các Dịch vụ Không được Chi trả**

---

AmeriHealth Caritas Louisiana có thể không chi trả cho tất cả các chi phí chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất của quý vị. Quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ nếu quý vị đã được thông báo trước rằng AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ không chi trả cho các dịch vụ. Điều quan trọng là phải kiểm tra với bộ phận Dịch vụ Thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana để tìm hiểu các dịch vụ sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất nào được chi trả.

## Quyền tự do Lựa chọn

---

Một trong những đặc điểm quan trọng của chương trình Bayou Health là quyền tự do lựa chọn. Có thể đi đến nhiều nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất trong khu vực của quý vị để nhận các dịch vụ mà quý vị cần. Khi quý vị sử dụng các dịch vụ này, điều quan trọng là quý vị hiểu về các lựa chọn mà quý vị có:

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

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

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

## Ý kiến Thứ hai

---

Tất cả các thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana đều có quyền yêu cầu ý kiến thứ hai. Các thành viên có thể yêu cầu ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất đủ điều kiện trong mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana. Chúng tôi sẽ cung cấp ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất phù hợp trong mạng lưới hoặc sắp xếp cho thành viên để có được một nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới miễn phí cho thành viên.

Hãy gọi cho AmeriHealth Caritas Louisiana để biết thêm thông tin về quyền và phúc lợi này. Nếu quý vị cảm thấy rằng các quyền của mình đã bị vi phạm hoặc nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các quyền này và các quyền khác, vui lòng gọi cho AmeriHealth Caritas Louisiana và hãy cho chúng tôi biết.

## Các Dịch vụ Không cấp cứu

---

Nhân viên của chúng tôi sẽ giúp quý vị nhận các dịch vụ và cung cấp cho quý vị địa chỉ và số điện thoại của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất.

Bằng cách đó, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp dịch vụ gần nơi quý vị sinh sống, cung cấp dịch vụ mà quý vị cần. AmeriHealth Caritas Louisiana có thể tìm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất, các cuộc hẹn khám vào buổi tối và bác sĩ chuyên khoa nhi khoa mà quý vị có thể cần. AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ giúp quý vị tìm một nhà cung cấp nói ngôn ngữ của quý vị hoặc cung cấp các dịch vụ phiên dịch. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm một nhà cung cấp có thể cung cấp xe lăn hoặc các nhu cầu đặc biệt khác mà quý vị có thể cần.

Quý vị có thể gọi cho bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất nào của AmeriHealth Caritas Louisiana để sắp xếp cuộc hẹn hoặc gọi cho AmeriHealth Caritas Louisiana để giúp quý vị sắp xếp cuộc hẹn. Quý vị có quyền thăm khám với một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong vòng 14 ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu dịch vụ thăm khám định kỳ hoặc không khẩn cấp.



## Các Dịch vụ Cấp cứu

---

Cấp cứu là một tình huống đe dọa đến tính mạng mà quý vị hoặc một người khác cho rằng quý vị cần được giúp đỡ ngay lập tức để quý vị hoặc người khác không bị thương.

**Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu liên quan đến sức khỏe tâm thần hoặc sử dụng ma túy hoặc rượu, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất của AmeriHealth Caritas Louisiana phải cung cấp dịch vụ cấp cứu trong vòng 1 giờ kể từ khi được liên lạc. Quý vị có thể nhận sự trợ giúp 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.**

Đây là những điều cần làm:

- Đến phòng cấp cứu gần nhất. Quý vị không cần phải gọi cho chúng tôi trước. Phòng cấp cứu sẽ gọi cho AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Gọi điện thoại hoặc nhờ người khác gọi số điện thoại can thiệp khủng hoảng cho giáo xứ của quý vị. Để tìm số đường dây nóng hỗ trợ khủng hoảng, hãy xem phần Danh sách các Số điện thoại Hữu ích nằm ở trang 36.
- **Nếu quý vị gặp một tình huống đe dọa đến tính mạng, hãy hành động nhanh chóng. Gọi cho 911. Quý vị cũng có thể đến phòng cấp cứu tại bệnh viện. Quý vị không cần phải gọi cho chúng tôi trước.**

Các dịch vụ cấp cứu được chi trả dù được một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tham gia hay không tham gia cung cấp.

---

**Hãy nhớ rằng:** các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Louisiana phải cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất trong vòng 14 ngày đối với các nhu cầu thường xuyên (không khẩn cấp), trong vòng 24 giờ cho các tình huống khẩn cấp và trong vòng 1 giờ cho các tình huống cấp cứu.

---

## Các Dịch vụ Sau ổn định

---

Các dịch vụ sau ổn định là các dịch vụ được cung cấp sau khi được chăm sóc y tế khẩn cấp. Các dịch vụ này nhằm để duy trì hoặc cải thiện tình trạng của quý vị. Dịch vụ sau ổn định là dịch vụ được chi trả.

## Chăm sóc Cấp cứu Ngoài khu vực

---

Nếu quý vị không ở nhà và gặp trường hợp khẩn cấp về sức khỏe tâm thần và/hoặc lạm dụng được chất hay tình trạng đe dọa đến tính mạng, hãy đến phòng cấp cứu của bệnh viện gần nhất. Vui lòng cho bệnh viện biết rằng quý vị là thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana. Yêu cầu bệnh viện gọi cho AmeriHealth Caritas Louisiana càng sớm càng tốt để cho chúng tôi biết về trường hợp cấp cứu. Quý vị sẽ không phải nhận hóa đơn. Vui lòng gọi cho chúng tôi ngay nếu quý vị phải nhận hóa đơn.

## Tìm kiếm Nhà cung cấp trong Mạng lưới

---

### Công cụ tìm kiếm nhà cung cấp trực tuyến

Công cụ tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trực tuyến của chúng tôi giúp quý vị dễ dàng tìm thấy các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất hơn.

Quý vị có thể truy cập công cụ đơn giản này trực tiếp từ trang chủ AmeriHealth Caritas Louisiana ([www.amerihealthcaritasla.com](http://www.amerihealthcaritasla.com))

Chỉ cần nhấp vào Tìm Nhà cung cấp trên trang chủ dưới cột thành viên. Tính năng Tìm Nhà cung cấp có thể tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất dựa trên 1 hoặc nhiều thông tin sau đây:

- Tên hoặc tổ chức của nhà cung cấp.
- Mã ZIP.
- Khoảng cách từ nhà của quý vị.
- Giáo xứ.
- Yêu cầu đặc biệt (ví dụ: thang máy, đường dây TTY/TDD hoặc phiên dịch viên cần thiết).
- Dịch vụ.

Nếu quý vị không thể truy cập Internet hoặc cần trợ giúp trong việc tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất, vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch vụ Thành viên. Các chuyên viên Dịch vụ Thành viên sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần, 365 ngày một năm. Họ cũng có thể giải thích các phúc lợi về sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất và giúp quý vị tìm thấy các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất.

## Quản lý Chăm sóc Sức khỏe Tích hợp

---

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

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

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

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình Quản lý Chăm sóc, vui lòng liên hệ với bộ phận Phản ứng Nhanh của AmeriHealth Caritas Louisiana theo số **1-888-643-0005** và yêu cầu nói chuyện với bộ phận Quản lý Chăm sóc.

## Vận chuyển

---

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

Nếu quý vị gặp một trường hợp cấp cứu, hãy gọi số **911**. Nếu quý vị gọi dịch vụ vận chuyển cấp cứu và tình trạng của quý vị không thực sự là trường hợp cấp cứu, quý vị có thể bị tính hoá đơn. Đối với các trường hợp không phải cấp cứu, AmeriHealth Caritas Louisiana cung cấp dịch vụ vận chuyển không cấp cứu, hay NEMT, đến các cuộc hẹn khi quý vị nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi sẽ đảm bảo quý vị nhận được loại dịch vụ vận chuyển mà quý vị cần.

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

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

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

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

## Bảo mật thông tin

---

Chúng tôi biết quyền riêng tư của quý vị là rất quan trọng. Đó cũng là điều rất quan trọng đối với chúng tôi. AmeriHealth Caritas Louisiana muốn quý vị biết rằng chúng tôi tôn trọng quyền riêng tư của quý vị và nỗ lực để bảo mật quyền này. Nhân viên của AmeriHealth Caritas Louisiana phải tuân thủ tất cả các luật hiện hành về bảo mật thông tin.

Bao gồm:

- Hồ sơ của quý vị chỉ được nhân viên của AmeriHealth Caritas Louisiana xem xét liên quan đến việc chăm sóc của quý vị hoặc chăm sóc gia đình của quý vị.
- Các nhà cung cấp của chúng tôi tuân thủ cùng một luật tiểu bang và liên bang tương tự như chúng tôi.

Nói chung, chúng tôi không cung cấp bất kỳ thông tin nào về dịch vụ điều trị của quý vị cho các bên bên ngoài mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị. Chúng tôi sẽ chỉ sử dụng hoặc chia sẻ lượng thông tin y tế tối thiểu của quý vị, cần thiết để thực hiện công việc của chúng tôi. Chúng tôi có thể sử dụng thông tin của quý vị:

- Khi cần thiết và được phép, để sắp xếp dịch vụ điều trị và phối hợp dịch vụ chăm sóc với các nhà cung cấp.
- Để giúp giải quyết than phiền mà quý vị có về dịch vụ chăm sóc của quý vị.
- Khi cần thiết để chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.
- Khi cần thiết để tiến hành các hoạt động chăm sóc sức khỏe cơ bản của AmeriHealth Caritas Louisiana (bao gồm đánh giá chất lượng hoặc điều trị).
- Khi giáo xứ hoặc tiểu bang của quý vị yêu cầu phải theo dõi các hoạt động của AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Nếu quý vị hoặc một người nào đó có thể bị thương. Luật pháp quy định rằng chúng tôi phải chia sẻ thông tin để giúp quý vị hoặc một người nào đó tránh khỏi nguy hiểm.
- Khi quý vị cho phép bằng văn bản.

- Quý vị có thể trao đổi với bộ phận Dịch vụ Thành viên về cách chúng tôi tôn trọng quyền riêng tư của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu họ gửi cho quý vị Thông báo về các Thông lệ Quyền riêng tư của chúng tôi.

## Mất Phúc lợi

---

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

- Quý vị không còn nhận được (hội đủ điều kiện nhận) Medicaid. Nếu trường hợp của quý vị mở lại trong vòng 60 ngày, quý vị sẽ được ghi danh lại vào AmeriHealth Caritas Louisiana.
- Quý vị chuyển ra ngoài Louisiana. Quý vị phải tìm hiểu về Medicaid ở tiểu bang mới của quý vị.
- Quý vị trở thành bệnh nhân trong viện của một tổ chức công cộng.
- Quý vị cố tình gian lận. Điều này bao gồm cả việc quý vị cố ý để người khác sử dụng thẻ của quý vị.

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

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



## Hủy tư cách thành viên Tự nguyện

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

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

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

- Quý vị yêu cầu được ghi danh vào cùng một chương trình với một thành viên trong gia đình.
- Quý vị đưa ra yêu cầu chính thức để thay đổi chương trình vì tình trạng bệnh lý của quý vị cần đến một nhà cung cấp dịch vụ không thuộc mạng lưới của AmeriHealth Caritas Louisiana để điều trị cho quý vị và bác sĩ của quý vị đồng ý.
- Không được tiếp cận đầy đủ với các phúc lợi hoặc dịch vụ cốt lõi.
- Quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng kém.
- Bất kỳ lý do nào khác được Sở Y tế Louisiana coi là hợp lệ.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và lạm dụng được chất chấm dứt hợp đồng với AmeriHealth Caritas Louisiana.

Vui lòng lưu ý rằng đây không phải là danh sách lý do đầy đủ.

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

Là một thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana, nếu chúng tôi bị rút tên khỏi tổ chức chăm sóc phối hợp, AmeriHealth Caritas Louisiana phải thu xếp dịch vụ Medicaid được cung cấp cho quý vị mà không chậm trễ, theo yêu cầu của luật 42 CFR 438.62.

## Than phiền, Khiếu nại và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của Thành viên

Chúng tôi hy vọng quý vị sẽ luôn hài lòng với AmeriHealth Caritas Louisiana và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về các phúc lợi hoặc dịch vụ của AmeriHealth Caritas Louisiana, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên theo số **1-888-756-0004**. Các đại diện bộ phận Dịch vụ Thành viên của chúng tôi có thể giúp đỡ hầu hết các thắc mắc và quan ngại. Nếu quý vị vẫn không hài lòng, quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại hoặc khiếu nại thành viên, hoặc yêu cầu một buổi điều trần công bằng cấp tiểu bang sau khi quá trình khiếu nại và khiếu nại đã được hoàn thành. Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về việc nộp đơn khiếu nại hoặc khiếu nại, hoặc yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang.

### Than phiền của thành viên

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

- Chất lượng chăm sóc mà quý vị nhận được.
- Chất lượng dịch vụ mà quý vị nhận được.
- Sự cư xử thô lỗ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nhân viên trong mạng lưới.
- Thực hành quản trị mạng lưới chứ không phải hành động.

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

Than phiền của thành viên có thể được gửi bởi thành viên hay đại diện cá nhân bằng điện thoại hoặc bằng thư trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi sự việc xảy ra. Nếu quý vị muốn gửi đơn than phiền, gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên theo số **1-888-756-0004**. Quý vị cũng có thể viết thư cho chúng tôi theo địa chỉ:

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

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

Thư xác nhận sẽ được gửi đến cho quý vị trong vòng 1 ngày làm việc kể từ khi chúng tôi nhận được đơn than phiền của quý vị. Thư này sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn than phiền của quý vị. Bộ phận Dịch vụ Thành viên sẽ lập tài liệu cho đơn than phiền và làm việc với các phòng ban thích hợp để giải

quyết vấn đề của quý vị. Nếu chúng tôi cần thêm thông tin từ quý vị về vấn đề này, chúng tôi sẽ gọi điện hoặc gửi thư cho quý vị để cho quý vị biết. Quý vị sẽ có 14 ngày theo lịch để gửi lại thông tin bổ sung cho chúng tôi. Nếu chúng tôi không nhận được tin từ phía quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch, than phiền của quý vị sẽ được đóng lại và chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị.

Than phiền sẽ được mở lại khi chúng tôi nhận được thông tin bổ sung từ quý vị. Trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu than phiền của quý vị, AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ giải quyết than phiền của quý vị và gửi thư cho quý vị biết kết quả.

### Khiếu nại

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

Ví dụ về các hành động bao gồm:

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

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

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

- Quý vị, nhà cung cấp của quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Nếu nhà cung cấp của quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị nộp đơn khiếu nại thay mặt cho quý vị, quý vị phải cho phép họ làm như vậy bằng văn bản.
- Quý vị có thể khiếu nại bằng miệng hoặc bằng văn bản.
- AmeriHealth Caritas Louisiana phải nhận được đơn khiếu nại trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được thư quyết định.

## Than phiền, Khiếu nại và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của Thành viên

Để nộp đơn khiếu nại qua điện thoại, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên theo số **1-888-756-0004**. Để gửi đơn khiếu nại bằng văn bản của quý vị, hãy gửi yêu cầu khiếu nại tới:

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

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

Một thư xác nhận sẽ được gửi cho quý vị qua đường bưu điện trong vòng 1 ngày làm việc kể từ khi chúng tôi nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Thư sẽ cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Thư cũng sẽ cho quý vị biết ngày và thời gian xem xét khiếu nại của quý vị.

Quý vị cũng có thể nhận được bản sao của bất kỳ tài liệu nào liên quan đến khiếu nại của quý vị. Quý vị phải yêu cầu được cung cấp tài liệu bằng văn bản.

Yêu cầu bằng văn bản của quý vị phải gửi tới:

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

Sau khi đã nộp đơn khiếu nại của mình, quý vị vẫn có thể gửi cho chúng tôi bất kỳ thông tin nào liên quan đến khiếu nại của quý vị. Quý vị và người đại diện của quý vị cũng có thể xem lại hồ sơ vụ việc, bao gồm hồ sơ y tế và bất kỳ tài liệu cũng như hồ sơ nào khác mà được xem xét trong quá trình.

Quý vị có thể cần thêm thời gian để cung cấp cho chúng tôi thông tin về khiếu nại của quý vị. Quý vị có thể đề nghị thêm thời gian, lên đến 14 ngày theo lịch nữa. Yêu cầu này phải bằng văn bản và được gửi đến cho điều phối viên khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana.

### Để tiếp tục nhận dịch vụ

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ được ủy quyền mà bây giờ bị từ chối và quý vị muốn duy trì nhận các dịch vụ này trong khi chờ đợi quyết định về khiếu nại, quý vị phải yêu cầu dịch vụ được tiếp tục bằng văn bản trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày gửi trên thư từ chối. Yêu cầu của quý vị phải nêu rõ rằng quý vị muốn duy trì nhận dịch vụ. Quý vị có thể duy trì nhận dịch vụ cho đến khi quyết định khiếu nại được đưa ra hoặc

cho đến khi đáp ứng giới hạn về dịch vụ hoặc khoảng thời gian của dịch vụ, tùy theo điều nào xảy ra trước.

Nếu quyết định khiếu nại khớp với quyết định từ chối của AmeriHealth Caritas Louisiana, quý vị có thể phải thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp trong thời gian đơn khiếu nại đang chờ giải quyết.

### Quyết định về khiếu nại

Trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một bức thư cùng với quyết định của chúng tôi.

Nếu chúng tôi thấy chúng tôi không thể đưa ra một quyết định công bằng cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch, chúng tôi có thể gia hạn cho thời hạn xét duyệt của chúng tôi thêm 14 ngày theo lịch. Chúng tôi sẽ gửi thư để cho quý vị biết về việc này.

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

### Khiếu nại giải quyết nhanh

Quý vị, nhà cung cấp hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu xem xét khiếu nại giải quyết nhanh nếu việc chờ 30 ngày theo lịch để hoàn thành quy trình khiếu nại tiêu chuẩn có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe, hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị. Có thể yêu cầu xem xét khiếu nại giải quyết nhanh bằng lời hoặc bằng văn bản. Không yêu cầu tiếp tục theo dõi thành viên.

AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ hoàn thành tất cả khiếu nại giải quyết nhanh theo tốc độ tình trạng bệnh lý của thành viên yêu cầu, nhưng không quá 72 giờ kể từ khi chúng tôi nhận được yêu cầu. AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ đưa ra quyết định bằng lời ban đầu về khiếu nại giải quyết nhanh trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu và một thông báo bằng văn bản không quá 3 ngày theo lịch sau thông báo bằng miệng ban đầu.

Nếu AmeriHealth Caritas Louisiana hoặc nhà cung cấp của quý vị không cho rằng việc chờ 30 ngày để quy trình khiếu nại tiêu chuẩn được hoàn tất sẽ làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe của quý vị, hay khả năng đạt được, duy trì hay phục hồi chức năng tối đa của quý vị, chúng tôi sẽ:

## Than phiền, Khiếu nại và Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang của Thành viên

### Khiếu nại giải quyết nhanh (tiếp)

- Gọi ngay cho quý vị và gửi thư cho quý vị trong vòng 2 ngày theo lịch để thông báo cho quý vị biết khiếu nại của quý vị sẽ không được xem là khiếu nại giải quyết nhanh.
- Xem xét khiếu nại của quý vị theo quy trình khiếu nại tiêu chuẩn và đưa ra quyết định về khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch.

### Tính công bằng và phù hợp

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

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

### Yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang với Ủy ban Luật Hành chính (DAL)

Quý vị có thể yêu cầu DAL tiến hành điều trần công bằng cấp tiểu bang khi quý vị không đồng ý với quyết định khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana. Quý vị phải sử dụng hết quy trình khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana trước khi yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang.

Quý vị có thể yêu cầu điều trần công bằng với DAL trong vòng 120 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được thư quyết định về khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana.

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

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

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

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

Quý vị có thể gửi fax yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang theo số **1-225-219-9823**. Quý vị có thể gọi điện yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang theo số **1-225-342-5800**. Quý vị có thể gửi yêu cầu điều trần công bằng cấp tiểu bang trực tuyến đến địa chỉ [http://www.adminlaw.state.la.us/AdminLaw/Appeal\\_Request\\_Form.aspx](http://www.adminlaw.state.la.us/AdminLaw/Appeal_Request_Form.aspx).

Quý vị có quyền tiếp tục các phúc lợi trong thời gian chờ điều trần công bằng cấp tiểu bang. Quý vị phải yêu cầu điều trần này trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày gửi thư của thư quyết định về khiếu nại của AmeriHealth Caritas Louisiana. Quý vị có thể gọi cho AmeriHealth Caritas Louisiana và yêu cầu tiếp tục các phúc lợi của quý vị. Số điện thoại miễn phí là **1-888-756-0004**.

Vui lòng lưu ý là quý vị có thể phải chi trả chi phí cho các dịch vụ này. Điều này có thể xảy ra nếu DAL đồng ý với quyết định từ chối của AmeriHealth Caritas Louisiana.

## Gian lận, Lãng phí và Lạm dụng

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

Một số ví dụ về gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe là:

- Ghi hóa đơn hay tính phí quý vị đối với những dịch vụ mà AmeriHealth Caritas Louisiana chi trả (ngoài các khoản đồng trả của nhà thuốc).
- Tặng quà hay biển tiền quý vị để được điều trị hay nhận dịch vụ quý vị không cần.
- Tặng quý vị các dịch vụ, thiết bị, hay nguồn tiếp liệu miễn phí để đổi lấy việc sử dụng số thành viên AmeriHealth Caritas Louisiana của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị biện pháp điều trị hay dịch vụ mà quý vị không cần.
- Lạm dụng thể chất, tâm thần hay tình dục.

Một số ví dụ về gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng của thành viên là:

- Bán hoặc cho mượn thẻ ID thành viên của mình cho người khác.
- Lạm dụng phúc lợi của mình bằng cách tìm kiếm các loại thuốc hay dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.

### **Báo cáo hành vi gian lận kiểm các loại thuốc hay**

LDH có đường dây nóng để báo cáo một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng được chất (ví dụ như bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý, nhân viên xã hội, bác sĩ trị liệu hoặc bệnh viên) vì nghi ngờ có hành vi gian lận hoặc lạm dụng. Số Đường dây nóng là **1-800-488-2917**.

Quý vị cũng có thể hỏi liệu một tình huống có phải là gian lận hoặc lạm dụng không.

Nếu quý vị không nói tiếng Anh, sẽ có một phiên dịch viên hỗ trợ. Nếu quý vị bị suy giảm thính lực, quý vị có thể gọi tới đường dây nóng bằng cách sử dụng thiết bị TTY của quý vị.

Quý vị không phải cung cấp tên. Nếu có cung cấp, nhà cung cấp sẽ không được biết rằng quý vị đã gọi. Quý vị cũng có thể báo cáo những hành vi gian lận và lạm dụng qua đường bưu điện:

### **Medicaid Program Integrity**

**Attention: Compliance Unit**

**Louisiana Department of Health**

**P.O. Box 91030**

**Baton Rouge, LA 70821-9030**

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

Quý vị có thể báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp hoặc thành viên bằng cách sử dụng trang web

<http://new.ldh.louisiana.gov/index.cfm/page/219>.

Dưới đây là một số cách quý vị có thể báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng cho LDH:

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng của thành viên:

- Gọi đến số điện thoại miễn phí **1-888-342-6207**.
- Gửi thư qua đường bưu điện đến địa chỉ:  
**Customer Service Unit**  
**Louisiana Department of Health**  
**P.O. Box 91278**  
**Baton Rouge, LA 70821-9278**
- Gửi fax đến số **1-225-389-2610**.

Để báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của nhà cung cấp:

- Gọi đến số điện thoại miễn phí **1-800-488-2917**.
- Gửi thư qua đường bưu điện đến địa chỉ:  
**Medicaid Program Integrity**  
**Attention: Compliance Unit**  
**Louisiana Department of Health**  
**P.O. Box 91030**  
**Baton Rouge, LA 70821-9030**
- Gửi fax đến số **1-225-219-4155**.

## Thông tin cho Thành viên

---

Ít nhất một năm một lần, AmeriHealth Caritas Louisiana sẽ thông báo tới tất cả các thành viên về quyền nhận được các thông tin dưới đây:

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

AmeriHealth Caritas Louisiana cũng cung cấp:

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

## Danh sách các Số điện thoại Hữu ích

---

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

---

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

---

Tên và số điện thoại của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng dược chất của tôi:

---

Tên và số điện thoại của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc lạm dụng dược chất của con tôi:

---

Tên và số điện thoại nhà thuốc:

---

Tên và số điện thoại nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính:

---

Thông tin nhà cung cấp khác:

---

Người quản lý chăm sóc tích hợp của AmeriHealth Caritas Louisiana:

---

Đường dây nóng Hỗ trợ Khủng hoảng của AmeriHealth Caritas cho Sức khỏe Tâm thần và Lạm dụng Dược chất..... **1-844-211-0971**

Bộ phận Dịch vụ Thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana ..... **1-888-756-0004**  
TTY: 1-866-428-7588  
**AmeriHealth Caritas Louisiana**  
**P.O. Box 83580**  
**Baton Rouge, LA 70884**

Bộ phận Dịch vụ Thành viên cho sức khỏe tâm thần và lạm dụng dược chất..... **1-888-756-0004**  
TTY: 1-866-428-7588

Chương trình Vận chuyển Y tế Không khẩn cấp ..... **1-888-913-0364**

Dịch vụ Ghi danh..... **1-855-229-6848**  
TTY: **1-855-LAMED4ME (526-3346)**  
**www.myplan.healthy.la.gov**

### Phân biệt đối xử là hành vi trái pháp luật

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

AmeriHealth Caritas Louisiana:

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

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

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

- AmeriHealth Caritas Louisiana Grievance and Appeals  
P.O. Box 7326, London, KY 40747  
Điện thoại: **1-888-756-0004** (TDD/TTY **1-866-428-7588**), Fax: **1-225-300-9209**
- Quý vị có thể nộp đơn than phiền qua đường bưu điện, fax hoặc điện thoại. Nếu quý vị cần giúp đỡ nộp đơn than phiền, bộ phận Dịch vụ Thành viên của AmeriHealth Caritas Louisiana sẵn sàng giúp đỡ quý vị.
- Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền với Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa kỳ, Văn phòng Dân quyền, qua phương thức điện tử thông qua Cổng thông tin Khiếu nại của Văn phòng Dân quyền, được cung cấp tại địa chỉ [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf) hoặc qua đường bưu điện hay điện thoại theo thông tin:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
**1-800-368-1019** hoặc TDD: **1-800-537-7697**

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





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

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

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

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

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

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

**Arabic:**

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

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

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

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

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

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

**Urdu:**

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

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

**Persian:**

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

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

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





Gọi cho bộ phận Dịch vụ Thành viên theo số **1-888-756-0004** hoặc TTY **1-866-428-7588**, phục vụ 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

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

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

Ngày sửa đổi: Tháng 9 năm 20188  
© 2015 AmeriHealth Caritas Louisiana

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

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

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

All images are used under license for illustrative purposes only.  
Any individual depicted is a model.

**ACLA-18157308**



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