

Quan trọng!

Important! This information is about your Fallon Health MassHealth benefits. It needs to be translated right away. Fallon can translate it for you. If you need help with translation or other help, call Fallon at 1-855-508-4715.

¡Importante! Esta información es sobre sus beneficios de Fallon Health MassHealth. Necesita traducirse de inmediato. Fallon puede traducírsela. Si necesita ayuda con la traducción, o cualquier otro tipo de ayuda, llame a Fallon al 1-855-508-4715. (SPA)

ສຳຄັນ! ຂໍ້ມູນນີ້ແມ່ນກ່ຽວກັບເງິນຊ່ວຍເຫຼືອ Fallon Health MassHealth ຂອງທ່ານ. ມັນຈຳເປັນຕ້ອງມີການແປພາສາໃນທັນທີ. Fallon ສາມາດແປມັນໃຫ້ທ່ານໄດ້. ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເລື່ອງການແປພາສາ ຫຼືຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອອື່ນ, ໃຫ້ໂທຫາ Fallon ທີ່ເບີ 1-855-508-4715. (LAO)

重要事項! 本資訊與您在 Fallon Health MassHealth 的福利有關。請即刻瞭解其中的內容。Fallon 可以為您提供翻譯。如果您需要他人協助翻譯或需要其他協助，請致電 Fallon，電話 1-855-508-4715。(CHI)

Enpòtan! Enfòmasyon sa yo konsène avantaj Fallon Health MassHealth ou. Nou dwe tradui yo touswit. Fallon kapab tradui yo pou ou. Si ou bezwen èd pou tradiksyon an oswa lòt èd, rele Fallon nan nimewo 1-855-508-4715. (HC)

ព័ត៌មានសំខាន់! ព័ត៌មាននេះគឺស្តីអំពីអត្ថប្រយោជន៍ Fallon Health MassHealth របស់អ្នក។ វាចាំបាច់ត្រូវមានការបកប្រែជាបន្ទាន់។ Fallon អាចបកប្រែជូនអ្នកបាន។ បើអ្នកត្រូវការជំនួយបកប្រែ ឬជំនួយផ្សេងទៀត សូមហៅទូរសព្ទទៅ Fallon តាមលេខ 1-855-508-4715 (CAM)

Importante! Esta informação se refere aos seus benefícios do programa MassHealth de Saúde da Fallon. Deve ser traduzida imediatamente. A Fallon pode providenciar a tradução para você. Caso necessite ajuda com tradução, ou qualquer outro tipo de ajuda, ligue para a Fallon pelo número 1-855-508-4715. (POR)

Внимание! Это информация о ваших льготах по плану Fallon Health MassHealth. Вам необходимо срочно ознакомиться с этой информацией. Если вам нужен перевод этой информации, Fallon может вам помочь. За помощью с переводом или любой другой помощью обращайтесь в Fallon по телефону 1-855-508-4715. (RUS)

Ważne! Niniejsze informacje dotyczą Państwa świadczeń Fallon Health MassHealth. Muszą one być natychmiast przetłumaczone. Fallon może je dla Państwa przetłumaczyć. Jeśli potrzebują Państwo pomocy w dokonaniu tłumaczenia lub pomocy w innym zakresie, proszę zatelefonować do Fallon na numer 1-855-508-4715. (POL)

Quan trọng! Thông tin này là về các quyền lợi Fallon Health MassHealth của quý vị. Cần được phiên dịch ngay, Fallon có thể phiên dịch cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp đỡ về phiên dịch hay công việc nào khác, xin gọi cho Fallon theo số 1-855-508-4715. (VTN)

مهم! هذه المعلومات هي حول منافع Fallon Health MassHealth. يجب أن يتم ترجمتها فوراً. يمكن لـ Fallon ترجمتها لك. إذا احتجت إلى مساعدة في الترجمة أو في أي نوع آخر من المساعدة، فيرجى الاتصال بـ Fallon على الرقم 1-855-508-4715 (ARA).

Important ! Ces informations concernent vos prestations auprès de Fallon Health MassHealth. Elles doivent être traduites immédiatement. Fallon peut les traduire pour vous. Si vous avez besoin d'aide pour la traduction ou de toute autre aide, appeler Fallon au 1-855-508-4715. (FRN)

Importante! Queste informazioni riguardano i Suoi benefici Fallon Health MassHealth. Devono essere tradotte immediatamente. Fallon può tradurle per Lei. Se Le servisse aiuto per la traduzione o altro tipo di assistenza, contatti Fallon al numero 1-855-508-4715. (ITA)

중요 사항! 본 정보는 Fallon Health MassHealth의 혜택에 관한 내용입니다. 바로 번역이 필요합니다. Fallon에서 번역을 제공해드릴 수 있습니다. 번역에 도움이 필요하시거나 다른 도움이 필요하시면 Fallon에 1-855-508-4715번으로 전화해 주십시오. (KOR)

Σημαντικό! Αυτές οι πληροφορίες αφορούν τα πλεονεκτήματα της Fallon Health MassHealth. Πρέπει να μεταφραστούν άμεσα. Η Fallon μπορεί να τις μεταφράσει για εσάς. Αν χρειάζεστε βοήθεια με τη μετάφραση ή άλλη βοήθεια, καλέστε τη Fallon στο 1-855-508-4715. (GRK)

महत्वपूर्ण! यह जानकारी आपके Fallon Health MassHealth के लाभों के बारे में है। इस के अनुवाद की तुरंत आवश्यकता है। Fallon आप के लिए इस का अनुवाद कर सकता है। यदि आप को अनुवाद या अन्य सहायता की आवश्यकता है तो Fallon को 1-855-508-4715 पर काल करें। (HIN)

મહત્વપૂર્ણ! આ માહિતી તમારા Fallon Health MassHealth ના ફાયદાઓ વિશે છે. તેનો યોગ્ય રીતે અનુવાદ કરવાની જરૂર છે. Fallon તમારા માટે તે અનુવાદ કરી શકે છે. તમને અનુવાદ અથવા અન્ય કોઈ મદદની જરૂર હોય તો 1-855-508-4715 પર Fallon ને ફોન કરો. (GUJ)

Notice of nondiscrimination

Fallon Health complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. Fallon does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability or sex.

Fallon Health:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact Customer Service at the phone number on the back of your member ID card, or by email at cs@fallonhealth.org.

If you believe that Fallon Health has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex, you can file a grievance with:

Compliance Director
Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608

Phone: 1-508-368-9988 (TRS 711)
Email: compliance@fallonhealth.org

You can file a grievance in person or by mail, fax or email. If you need help filing a grievance, the Compliance Director is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

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

Phone: 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

MassHealth

Sổ Tay Hội Viên

Danh sách các quyền lợi và dịch vụ dành cho hội viên của quý vị (*Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trữ và Loại Trừ*) được coi là một phần của *Sổ Tay Hội Viên MassHealth*; tuy nhiên, danh sách này là một tài liệu riêng biệt trong gói của quý vị. Hãy đảm bảo rằng quý vị luôn giữ danh sách này cùng với *Sổ Tay Hội Viên MassHealth* của mình.



Wellforce Care Plan

LỜI MỞ ĐẦU

Chào mừng quý vị đến với chương trình Wellforce Care Plan dành cho các hội viên của MassHealth

Là một hội viên của MassHealth, quý vị đã chọn tham gia Wellforce Care Plan. Wellforce Care Plan là một Chương Trình Quan Hệ Đối Tác với Tổ Chức Chăm Sóc Có Trách Nhiệm (ACO) MassHealth. Chương trình này gồm có Wellforce Care Plan ACO và Fallon Health. Wellforce ACO là một nhóm các bệnh viện và nhà cung cấp đã thỏa thuận hợp tác chặt chẽ với nhau để chăm sóc tốt cho quý vị và gia đình quý vị. Fallon Health là một công ty dịch vụ chăm sóc sức khỏe hàng đầu đã chăm sóc cho các hội viên của MassHealth trong hơn 40 năm.

Sổ Tay Hội Viên này sẽ giúp quý vị hiểu các quyền lợi và Dịch Vụ Được Bao Trả mà quý vị nhận được với tư cách là hội viên Chương Trình. Sổ tay này cũng sẽ giải thích cách liên hệ với chúng tôi nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào.

Sổ Tay Hội Viên này cũng được cung cấp bằng tiếng Tây Ban Nha; bản in khổ chữ lớn và các định dạng thay thế khác như chữ nổi Braille nếu quý vị gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon theo số 1-855-508-4715. Quý vị cũng có thể gọi đến số này để yêu cầu đọc *Sổ Tay Hội Viên* này cho quý vị bằng tiếng Anh hoặc bằng các ngôn ngữ khác. Các phiên bản tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha của *Sổ Tay Hội Viên* này cũng có sẵn trên trang web của chúng tôi tại fallonhealth.org/masshealth.

Este *Manual del Miembro* está también disponible en español en letra grande y en otros formatos alternativos como Braille si llama al Departamento de Servicio al Cliente de Fallon al 1-855-508-4715. También puede llamar a este número para que le lean este *Manual del Miembro* en inglés o en otros idiomas. Versiones en español y Inglés de este Manual para Miembros también están disponibles en nuestra página web fallonhealth.org/masshealth.



1-855-508-4715

Nếu quý vị bị điếc hoặc khiếm thính, vui lòng gọi số

TRS 711

Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Để tìm hiểu về Fallon và các lựa chọn chương trình bảo hiểm y tế khác cho quý vị, xin gọi đến Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth theo số 1-800-841-2900 (TDD/TTY dành cho người khiếm thính: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều hoặc truy cập trang MassHealth Choices.com

Mục lục

Để có danh sách các quyền lợi và Dịch Vụ Được Bao Trữ dành cho Hội Viên của quý vị, xin xem *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trữ và Loại Trừ* có trong *Sổ Tay Hội Viên MassHealth* này.

Định nghĩa.....	1
Wellforce Care Plan là gì?	7
Thông tin về tư cách hội viên của quý vị.....	7
Ghi Danh	7
Hủy ghi danh tự nguyện	7
Hủy ghi danh tư cách hội viên vì mất tính đủ điều kiện	7
Hủy ghi danh tư cách hội viên vì lý do chính đáng theo luật pháp	8
Đừng để mất sự ghi danh của quý vị với Wellforce Care Plan	8
Phạm vi bảo hiểm nếu quý vị (đã) thay đổi Chương Trình.....	10
Phải làm gì nếu quý vị cần biên dịch viên hay thông dịch viên	10
Khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan.....	11
Cách liên hệ với Wellforce Care Plan	12
Chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP).....	13
Thay đổi PCP của quý vị	14
Đặt hẹn gặp PCP của quý vị	14
Lắng nghe PCP của quý vị.....	15
Nếu quý vị bị ốm, hãy luôn gọi cho PCP của quý vị trước trừ khi đó là trường hợp cấp cứu	15
Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa.....	15
Tự giới thiệu.....	16
Chăm sóc cấp cứu.....	16
Cho dù quý vị gặp Trường Hợp Cấp Cứu y tế hay Trường Hợp Cấp Cứu về Sức Khỏe Hành Vi, quý vị nên tìm kiếm sự chăm sóc ngay lập tức khi không có thời gian để gọi cho Nhà Cung Cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.....	16
“Bệnh trạng cấp cứu” là gì?.....	16
Phải làm gì nếu quý vị cần chăm sóc y tế cấp cứu.....	17
Phải làm gì nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe hành vi khẩn cấp (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích)	17
PCP của quý vị sẽ giúp quản lý và theo dõi việc chăm sóc cấp cứu của quý vị.....	18
Chăm sóc khẩn cấp	18
Care Connect.....	18
Được chăm sóc khi quý vị đi du lịch.....	19
Khi các hội viên đi xa nhà, Wellforce Care Plan sẽ chỉ bao trả các dịch vụ cấp cứu, sau cấp cứu và Chăm Sóc Khẩn Cấp.	19
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích).....	20
Đưa ra quyết định cho phép	21
Quý vị cần đợi bao lâu để gặp được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe?	24
Chăm sóc y tế.....	24
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích).....	24
Y tá quản lý trường hợp có thể giúp quý vị nhận được các dịch vụ mà quý vị cần	25
Wellforce Care Plan sẽ giúp quý vị điều phối tất cả các dịch vụ MassHealth mà quý vị hội đủ điều kiện nhận, bao gồm cả dịch vụ đưa đón	25
Nếu quý vị nhận được một hóa đơn.....	26
Điều phối quyền lợi.....	26
Thế quyền	27
Các quyền lợi nhà thuốc của quý vị được giải thích	28
Thông tin quan trọng khác về toa thuốc của quý vị	28
Trường Hợp Ngoại Lệ	31
Chăm sóc sức khỏe cho con quý vị	32
Chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc trẻ khỏe mạnh cho tất cả trẻ em.....	32
Các dịch vụ tầm soát, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) cho trẻ được ghi danh vào MassHealth Standard hoặc CommonHealth.....	33

Chăm sóc phòng ngừa cho người lớn.....	37
Chương trình quản lý chăm sóc.....	38
Tầm Soát Nhu Cầu Chăm Sóc.....	38
Chương Trình Sức Khỏe và Chăm Sóc Sức Khỏe.....	38
Chương Trình Cai Thuốc Lá của Chúng Tôi:.....	39
Chương Trình Kiểm Soát Bệnh Tật.....	40
Thông Tin về Sức Khỏe Tổng Quát, Chăm Sóc Sức Khỏe, Thuốc và Bệnh Tật.....	40
Chương Trình Quản Lý Trường Hợp – Người Lớn và Trẻ Em.....	41
Thai Sản (Chăm Sóc Tiền Sản) – Chương Trình Sinh Nở Đặc Biệt của Fallon.....	42
Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Xã Hội.....	43
Chương Trình Riêng Theo Tình Trạng Sức Khỏe Hành Vi (Sức Khỏe Tinh Thần và/hoặc Rối Loạn Sử Dụng Chất Kích Thích).....	44
Bảo mật thông tin hội viên.....	46
Quyền sử dụng chỉ thị trước của quý vị.....	46
Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe.....	46
Di nguyện điều trị.....	46
Giấy ủy nhiệm chăm sóc sức khỏe lâu dài.....	47
Quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên.....	48
Quyền của hội viên.....	48
Trách nhiệm của hội viên.....	50
Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại.....	51
Than Phiền.....	51
Khen Ngợi.....	51
Thắc Mắc.....	51
Phàn Nàn.....	51
Khiếu Nại.....	53
Khi quý vị gửi khiếu nại nội bộ, nhớ ghi các thông tin sau:.....	54
Quý vị có thể gửi khiếu nại:.....	54
Cách 1: gửi khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn hoặc cấp tốc (nhanh).....	55
Các bước cần thực hiện để gửi khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn.....	55
Cơ chế xử lý quy trình khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn.....	55
Gia hạn khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn.....	56
Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn của mình, quý vị có thể:.....	56
Cách yêu cầu khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh).....	56
Cơ chế xử lý quy trình khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh).....	57
Gia hạn khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh).....	57
Nếu yêu cầu của quý vị không đủ tiêu chuẩn để được coi là khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh).....	57
Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh) của mình, quý vị có thể: ...	57
Cách 2: yêu cầu điều trần đối với khiếu nại lên ban điều trần.....	58
Các bước cần thực hiện.....	58
Ban điều trần: khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh).....	58
Cách nhận dịch vụ điều trần.....	58
Xem xét hồ sơ khiếu nại của quý vị.....	59
Những điều quan trọng cần nhớ về Wellforce Care Plan.....	60
Gọi ngay số 1-855-508-4715 và chọn một PCP.....	60
Mang theo cả thẻ ID của Wellforce Care Plan và MassHealth.....	60
Nếu quý vị bị ốm, hãy luôn gọi cho PCP của quý vị trước, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu.....	60
Nếu là trường hợp cấp cứu, xin gọi 911.....	60
Nếu quý vị cần thay đổi PCP của mình.....	60
Cho chúng tôi biết về mọi thay đổi.....	60
Nếu quý vị nhận được một hóa đơn.....	60
Liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth.....	61
Chỉ mục.....	62

Định nghĩa

Bác sĩ chuyên khoa của chương trình: Một bác sĩ chuyên khoa được cấp phép hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe chuyên khoa khác trong mạng lưới Wellforce Care Plan đã ký hợp đồng với chúng tôi để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên. Một bác sĩ chuyên khoa thường hành nghề tập trung vào một lĩnh vực y học cụ thể mà bác sĩ chăm sóc chính có thể không được đào tạo chuyên ngành.

Bác Sĩ Chuyên Khoa là Nhà Cung Cấp được đào tạo để cung cấp các dịch vụ y tế chuyên khoa, chẳng hạn như bác sĩ tim mạch (bác sĩ chuyên khoa tim), bác sĩ sản khoa (bác sĩ chăm sóc người mang thai) và bác sĩ da liễu (bác sĩ chuyên khoa da).

Ban Điều Trần Ban Điều Trần thuộc Văn Phòng Medicaid của Văn Phòng Điều Hành Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh.

Beacon Health Options: Một công ty quản lý các quyền lợi về sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc lạm dụng chất kích thích) cho Fallon.

Bệnh trạng cấp cứu: Một bệnh trạng, dù là về thể chất hay tinh thần, được biểu hiện bằng các triệu chứng đủ mức độ nghiêm trọng (bao gồm cả cơn đau dữ dội) mà một người, với kiến thức trung bình về sức khỏe và y học, có thể dự đoán một cách hợp lý rằng nếu không được săn sóc y tế ngay lập tức thì sẽ dẫn đến: (1) rủi ro nghiêm trọng đối với sức khỏe của hội viên hay người khác, hoặc, trong trường hợp người mang thai thì là đối với sức khỏe của người đó hoặc thai nhi của họ; (2) tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng của cơ thể; hoặc (3) vấn đề nghiêm trọng với bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể.

Biểu Mẫu Người Đại Diện Được Ủy Quyền là một tài liệu pháp lý cho chúng tôi biết rằng quý vị đã cho phép ai đó bằng văn bản để hành động thay mặt quý vị như được mô tả ở trên.

Biểu mẫu tầm soát nhu cầu chăm sóc: Một biểu mẫu mà quý vị điền vào khi tham gia chương trình. Biểu mẫu này là một bản tóm lược bệnh sử của quý vị và các mối lo ngại hiện tại của quý vị.

Câu hỏi: Bất kỳ câu hỏi bằng miệng hoặc bằng văn bản nào mà quý vị hỏi Fallon về bất kỳ phần nào trong hoạt động của chúng tôi. Nếu quý vị không hài lòng về hoạt động của chúng tôi thì điều đó được gọi là phàn nàn.

Chăm sóc khẩn cấp: Dịch vụ chăm sóc y tế cần thiết ngay lập tức nhưng không phải là một trường hợp cấp cứu thực sự.

Chăm Sóc Phòng Ngừa bao gồm nhiều dịch vụ khác nhau cho người lớn và trẻ em, chẳng hạn như khám sức khỏe hàng năm, khám tầm soát huyết áp, chủng ngừa, đánh giá hành vi đối với trẻ em và nhiều dịch vụ khác để giúp quý vị khỏe mạnh.

Chăm sóc sau ổn định: Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được sau khi bệnh trạng cấp cứu của quý vị đã ổn định.

Chỉ một số dịch vụ yêu cầu phải được cho phép trước. Vui lòng xem phần **Đưa ra quyết định cho phép** của *Sổ Tay Hội Viên* này để tìm hiểu thêm về quy trình này.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Cho phép trước: Đôi khi, quý vị cần phải được phê duyệt trước khi nhận một dịch vụ thì dịch vụ đó mới được bao trả. Đây được gọi là cho phép trước. Việc này được thực hiện để đảm bảo rằng các hội viên của chúng tôi đang được nhận sự chăm sóc phù hợp để được chẩn đoán đúng.

Khi dịch vụ của quý vị cần được cho phép trước, bác sĩ của quý vị đưa ra yêu cầu và chương trình sẽ duyệt xét yêu cầu đó và quyết định xem dịch vụ có được bao trả hay không. Nếu yêu cầu bị từ chối và quý vị nhận được dịch vụ, chương trình sẽ không thanh toán cho dịch vụ đó và quý vị sẽ chịu trách nhiệm thanh toán chi phí.

Chỉ một số dịch vụ yêu cầu phải được cho phép trước. Vui lòng xem phần **Đưa ra quyết định cho phép** của *Sổ Tay Hội Viên* này để tìm hiểu thêm về quy trình này.

Chương Trình Dịch Vụ Cấp Cứu (ESP): Các nhà cung cấp thực hiện cung cấp cho quý vị các dịch vụ tầm soát khẩn cấp về sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và/hoặc lạm dụng chất kích thích), dịch vụ cấp cứu, dịch vụ ổn định và ứng phó khủng hoảng. ESP cung cấp cho quý vị một cách để nhận các dịch vụ này trên cơ sở 24 giờ, bảy ngày một tuần. Nếu quý vị cho rằng quý vị cần đến một ESP thì quý vị có thể tự mình gọi một ESP. Quý vị cũng có thể gọi đến các số điện thoại miễn phí của Fallon và Beacon được liệt kê bên dưới.

Cơ Quan Thanh Tra: Một tổ chức độc lập có thể giúp giải quyết các vấn đề quý vị gặp phải với ACO, chẳng hạn như vấn đề về ghi danh hoặc nhận dịch vụ. Tổ chức này được EOHHS thuê.

Danh Bạ Nhà Cung Cấp là ấn phẩm liệt kê danh sách các cơ sở và chuyên gia chăm sóc sức khỏe đã ký hợp đồng, bao gồm Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP), Bác Sĩ Chuyên Khoa được liệt kê theo chuyên khoa, Bệnh Viện, phòng cấp cứu và Nhà Cung Cấp Chương Trình Dịch Vụ Cấp Cứu (ESP), nhà thuốc, Dịch Vụ Phụ Trợ, dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi (rối loạn sức khỏe tinh thần các và/hoặc sử dụng chất kích thích) và các trung tâm y tế tại trường học. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số **1-855-508-4715**.

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế hoặc Sự Cần Thiết Về Mặt Y Tế: Dịch vụ hoặc vật tư mà: phù hợp và cần thiết để chẩn đoán hoặc điều trị cho quý vị; được sử dụng để chẩn đoán, chăm sóc trực tiếp và điều trị cho quý vị; đáp ứng các tiêu chuẩn về biện pháp thực hành y tế tốt tại cộng đồng địa phương; và không phải chủ yếu vì mục đích tạo thuận tiện cho quý vị hoặc bác sĩ của quý vị.

Dịch vụ cấp cứu: Các dịch vụ mà quý vị nhận được tại bệnh viện hay tại văn phòng của nhà cung cấp hoặc thông qua Chương Trình Dịch Vụ Cấp Cứu, dù bên trong hay bên ngoài khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan, mà: (1) được cung cấp bởi một nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn và (2) cần thiết để đánh giá hoặc ổn định bệnh trạng cấp cứu. Điều này bao gồm một chuyến đưa đón cứu thương đến cơ sở y tế thích hợp gần nhất. *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan* liệt kê các phòng cấp cứu của bệnh viện và các Chương Trình Dịch Vụ Cấp Cứu ở tất cả các khu vực của tiểu bang.

Dịch Vụ Chăm Sóc Cuối Đời: dịch vụ được thiết kế để đáp ứng nhu cầu của hội viên được chứng nhận mắc bệnh nan y và còn tuổi thọ từ sáu tháng trở xuống, nếu bệnh diễn biến bình thường. Dịch Vụ Chăm Sóc Cuối Đời bao gồm dịch vụ Chăm Sóc Cuối Đời định kỳ, chăm sóc liên tục tại nhà, chăm sóc tạm thế nội trú và chăm sóc nội trú nói chung.

Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích: Đánh giá và điều trị các rối loạn sử dụng chất kích thích.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Định nghĩa

Dịch vụ được bao trả: Dịch vụ hoặc vật tư chăm sóc sức khỏe được mô tả trong phụ trang *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ* mà quý vị được nhận kèm theo *Sổ Tay Hội Viên* này.

Dịch Vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình: các dịch vụ mà quý vị có thể nhận được từ Nhà Cung Cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình và Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Chính (PCP) của mình mà không cần Giấy Giới Thiệu. Ví dụ về Dịch Vụ Kế Hoạch Hóa Gia Đình bao gồm các phương pháp ngừa thai, khám, tư vấn, thử thai và một số xét nghiệm trong phòng thí nghiệm.

Dịch vụ sức khỏe tinh thần: Đánh giá và điều trị các rối loạn sức khỏe tinh thần.

Điều Trần Công Bằng: một thuật ngữ khác để gọi tên việc Duyệt Xét Bên Ngoài của Ban Điều Trần (BOH).

Đối Tác Cộng Đồng (CP): Các tổ chức dựa vào cộng đồng được EOHHS chứng nhận. Họ cung cấp sự điều phối và hỗ trợ chăm sóc để giúp các hội viên được chỉ định của họ điều hướng trong các hệ thống phức tạp của dịch vụ y tế, dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi, Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS) và các dịch vụ xã hội.

Đồng Thanh Toán: Số tiền mà quý vị phải trả cho các loại thuốc mà quý vị mua tại nhà thuốc.

Fallon Health: Fallon Community Health Plan, Inc. (còn được gọi là “chương trình” và “chúng tôi”).

Gian lận: khi ai đó nhận dịch vụ hoặc thanh toán cho dịch vụ một cách không trung thực nhưng không có quyền hưởng dịch vụ đó theo quy tắc của MassHealth hoặc Fallon Health Plan. Một ví dụ về Gian Lận là Hội Viên cho người khác mượn Thẻ ID Hội Viên chương trình bảo hiểm y tế của mình để người khác đó có thể được nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc được phẩm.

Giấy Giới Thiệu: Một khuyến nghị từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị để được gặp một nhà cung cấp khác để điều trị các dịch vụ chuyên khoa. Đối với một số dịch vụ, quý vị không thể gặp nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa nếu không nhận được giấy giới thiệu từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị.

Giới Hạn Tối Đa Đồng Thanh Toán: là giới hạn về Đồng Thanh Toán mà được sĩ có thể tính phí cho quý vị vào mỗi năm theo lịch (từ ngày 1 tháng 1 đến ngày 31 tháng 12).

Hành động bất lợi: Một hành động hoặc sự thiếu hành động của Fallon mà quý vị có thể khiếu nại. Hành động này bao gồm:

- Fallon đã từ chối hoặc phê duyệt một dịch vụ giới hạn mà bác sĩ của quý vị yêu cầu
- Fallon đã cắt giảm, tạm ngừng hoặc chấm dứt phạm vi bảo hiểm mà Fallon đã phê duyệt
- Fallon không trả tiền cho dịch vụ được Fallon bao trả
- Fallon đã không giải quyết yêu cầu xin cho phép cung cấp dịch vụ của quý vị trong các khung thời gian được yêu cầu. Vui lòng xem phần **Đưa ra quyết định cho phép** của *Sổ Tay Hội Viên* này để tìm hiểu thêm về khung thời gian của chúng tôi.
- Quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong khung thời gian được mô tả trong phần **Quý vị cần đợi bao lâu để gặp được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe?** của *Sổ Tay Hội Viên* này
- Fallon đã không thực hiện duyệt xét Khiếu Nại Nội Bộ và đưa ra quyết định cho quý vị trong phạm vi khung thời gian này
- **Dịch Vụ Phụ Trợ** là các xét nghiệm, thủ thuật, dịch vụ chụp hình và hỗ trợ (chẳng hạn như xét nghiệm trong phòng thí nghiệm và dịch vụ chụp X-quang) mà quý vị nhận được trong môi trường chăm sóc sức khỏe để giúp Nhà Cung Cấp chẩn đoán và/hoặc điều trị bệnh trạng của quý vị.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Định nghĩa

Hội viên: Bất kỳ người nào có quyền được hưởng các dịch vụ theo chương trình này và hội đủ điều kiện nhận các quyền lợi của MassHealth (còn được gọi là “quý vị”).

Hủy ghi danh: quy trình kết thúc bảo hiểm của Hội Viên.

Khi dịch vụ của quý vị cần được cho phép trước, bác sĩ của quý vị đưa ra yêu cầu và chương trình sẽ duyệt xét yêu cầu đó và quyết định xem dịch vụ có được bao trả hay không. Nếu yêu cầu bị từ chối và quý vị nhận được dịch vụ, chương trình sẽ không thanh toán cho dịch vụ đó và quý vị sẽ chịu trách nhiệm thanh toán chi phí.

Khiếu Nại (hoặc Khiếu Nại Nội Bộ): Yêu cầu mà quý vị đưa ra khi muốn chúng tôi cân nhắc lại một hành động bất lợi, như được liệt kê ở trên.

Khiếu Nại Nội Bộ: Yêu cầu bằng miệng hoặc bằng văn bản đối với chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi để duyệt xét một Hành Động Bất Lợi.

Khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan: Đây là danh sách các thành phố và thị trấn mà quý vị phải sống để hội đủ điều kiện ghi danh vào Wellforce Care Plan. Quý vị có thể xem danh sách đầy đủ các thành phố và thị trấn ở trang 9 của *Sổ Tay Hội Viên* này.

Khu Vực Dịch Vụ: là khu vực địa lý mà chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi đã phát triển một Mạng Lưới Nhà Cung Cấp để mang đến khả năng tiếp cận đầy đủ với các Dịch Vụ Được Bao Trả dành cho Hội Viên.

Khu Vực là vùng nơi quý vị sống và nơi quý vị nên chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm sóc Chính (PCP) của mình.

Mạng Lưới hay **Mạng Lưới Nhà Cung Cấp** là nhóm tập thể Nhà Cung Cấp đã ký hợp đồng với Fallon Health để cung cấp Dịch Vụ Được Bao Trả.

MassHealth: Các chương trình trợ giúp hoặc trợ cấp y tế (còn được gọi là Medicaid) do Văn Phòng Điều Hành Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh (EOHHS) quản lý.

Năm Quyền Lợi: là chu kỳ hàng năm mà chương trình bảo hiểm y tế của quý vị hoạt động. Đây là năm theo lịch dành cho các hội viên của Wellforce Care Plan.

Người Đại Diện Được Ủy Quyền là người mà quý vị cho phép bằng văn bản để thay mặt quý vị thực hiện Phàn Nàn, Duyệt Xét Quyết Định Phàn Nàn hoặc Khiếu Nại cụ thể. Nếu quý vị không thể chọn Người Đại Diện Được Ủy Quyền thì Nhà Cung Cấp của quý vị, người giám hộ, người bảo hộ hoặc người giữ giấy ủy quyền có thể đóng vai trò Người Đại Diện Được Ủy Quyền của quý vị. Quý vị có thể ủy quyền thường trực cho Người Đại Diện Được Ủy Quyền của mình để hành động thay mặt quý vị nếu quý vị đưa ra yêu cầu này bằng văn bản. Ủy quyền thường trực này sẽ tiếp tục cho đến khi quý vị hủy bỏ ủy quyền. Nếu quý vị là trẻ vị thành niên và luật pháp cho phép quý vị có thể thực hiện thủ thuật y tế thì quý vị có thể khiếu nại việc chúng tôi từ chối thủ thuật y tế mà không cần cha mẹ hoặc người giám hộ cho phép. Trong trường hợp đó, quý vị cũng có thể chọn Người Đại Diện Được Ủy Quyền mà không cần cha mẹ hoặc người giám hộ cho phép.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Người Đại Diện Khiếu Nại: Bất kỳ người nào mà quý vị nêu tên trên văn bản để thay mặt quý vị hành động trong quá trình Khiếu Nại. Người Đại Diện Khiếu Nại có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở những người sau đây:

- a) Bác sĩ;
- b) Thành viên gia đình;
- c) Cố vấn luật pháp;
- d) Người giám hộ;
- e) Người bảo hộ;
- f) Người Giữ Giấy Ủy Quyền;
- g) Nhân viên đại diện chăm sóc sức khỏe; hoặc
- h) Nhóm hỗ trợ vận động cộng đồng.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP): Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị. Nhà cung cấp này chuyên về nội khoa, y khoa gia đình hoặc nhi khoa và giúp quý vị điều phối dịch vụ chăm sóc của mình với các bác sĩ chuyên khoa, điều phối toa thuốc và các dịch vụ khác, nếu cần.

Nhà Cung Cấp là một cá nhân, cơ sở, cơ quan, trụ sở, tổ chức hoặc thực thể khác được chứng nhận và cấp phép phù hợp có thỏa thuận với Fallon Health Plan hoặc nhà thầu phụ của chương trình này để cung cấp Dịch Vụ Được Bao Trả theo hợp đồng này.

Nhà Cung Cấp Ngoài Mạng Lưới là nhà cung cấp mà chúng tôi không ký hợp đồng để cung cấp Dịch Vụ Được Bao Trả cho Hội Viên.

Nhà cung cấp trong mạng lưới MassHealth: Một nhóm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe như bác sĩ, bệnh viện và các cơ sở chăm sóc sức khỏe khác đã ký hợp đồng với Fallon để cung cấp các dịch vụ được bao trả cho quý vị.

Nhà Cung Cấp Trong Mạng Lưới: Nhà Cung Cấp ký hợp đồng với chương trình bảo hiểm y tế để cung cấp Dịch Vụ Được Bao Trả cho Hội Viên.

Phàn nàn: Sự biểu lộ thái độ không hài lòng mà quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại Được Ủy Quyền của quý vị đối với Fallon hoặc một trong những nhà cung cấp chương trình của chúng tôi. Chẳng hạn, điều này sẽ bao gồm những lo ngại về chất lượng chăm sóc của quý vị.

Quản Lý Chăm Sóc (và Quản Lý Chăm Sóc Tích Hợp): là cách chúng tôi thường xuyên đánh giá, điều phối và giúp đỡ quý vị về các nhu cầu y tế, Sức Khỏe Hành Vi (rối loạn sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) và/hoặc nhu cầu chăm sóc sức khỏe và chăm sóc xã hội. Thông qua công tác Quản Lý Chăm Sóc, chúng tôi cố gắng hết sức để đảm bảo quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng cao, hiệu quả về chi phí và phù hợp; nhận thông tin về phòng ngừa bệnh tật và chăm sóc sức khỏe; cũng như luôn khỏe mạnh.

Sổ Tay Hội Viên: chính là tài liệu này, trong đó mô tả các Dịch Vụ Được Bao Trả mà quý vị nhận được với chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi. Đó là thỏa thuận giữa chúng tôi với quý vị và bao gồm bất kỳ phụ lục, bản sửa đổi hoặc tài liệu nào khác có bổ sung thêm vào thông tin chi tiết của Dịch Vụ Được Bao Trả.

Sức khỏe hành vi: Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa hoặc điều trị các vấn đề về sức khỏe tinh thần hoặc lạm dụng chất kích thích.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT) - Cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho các hội viên của MassHealth Standard/CommonHealth dưới 21 tuổi. Xem phần **Chăm sóc sức khỏe cho con quý vị** trong *Sổ Tay Hội Viên* này để biết thêm thông tin về các dịch vụ EPSDT.

Thẻ Nhận Dạng Hội Viên (Thẻ ID Hội Viên) là thẻ xác định quý vị là Hội Viên trong chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi. Thẻ ID Hội Viên của quý vị bao gồm tên và mã số ID Hội Viên của quý vị. Quý vị phải xuất trình thẻ này và Thẻ ID MassHealth của quý vị cho Nhà Cung Cấp và được sĩ trước khi nhận dịch vụ. Nếu quý vị bị mất Thẻ ID Hội Viên hoặc nếu ai đó đánh cắp Thẻ ID Hội Viên của quý vị, xin gọi cho chúng tôi để lấy thẻ khác.

Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI): Bất kỳ thông tin nào (bằng miệng, bằng văn bản hay hình thức điện tử) về bệnh trạng hoặc sức khỏe thể chất hoặc tinh thần trong quá khứ, hiện tại hoặc tương lai của quý vị hoặc về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. PHI bao gồm bất kỳ thông tin sức khỏe nào mà một người có thể sử dụng để nhận dạng quý vị.

Tính đủ điều kiện: quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận quyền lợi MassHealth hay không.

Tổ Chức Chăm Sóc Có Trách Nhiệm (ACO): ACO là một chương trình bảo hiểm y tế có trách nhiệm cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng và giúp quý vị đạt được các mục tiêu của mình. ACO có các nhóm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) và các nhà cung cấp khác. Họ làm việc cùng nhau để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe tổng thể của quý vị.

Yêu Cầu Bảo Hiểm là hóa đơn mà Nhà Cung Cấp của quý vị gửi cho chúng tôi để yêu cầu chúng tôi thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị nhận được.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Wellforce Care Plan là gì?

Wellforce Care Plan là một Chương Trình Quan Hệ Đối Tác với Tổ Chức Chăm Sóc Có Trách Nhiệm (ACO) MassHealth. Chương trình này gồm có Wellforce Care Plan ACO và Fallon Health. Wellforce ACO là một nhóm các bệnh viện và nhà cung cấp đã thỏa thuận hợp tác chặt chẽ với nhau để chăm sóc tốt cho quý vị và gia đình quý vị.

Thông tin về tư cách hội viên của quý vị

Ghi Danh

Khi Fallon nhận được thông báo về việc ghi danh của quý vị từ MassHealth, một thẻ ID hội viên sẽ được gửi cho quý vị qua đường bưu điện vào ngày làm việc tiếp theo. Thẻ này có giá trị kể từ ngày việc ghi danh có hiệu lực. Wellforce Care Plan chịu trách nhiệm đối với tất cả các dịch vụ được bao trả có trong *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ* trong *Sổ Tay Hội Viên* kể từ ngày việc ghi danh của quý vị với Wellforce Care Plan có hiệu lực.

Khi quý vị ghi danh với Fallon thông qua MassHealth, quý vị được chấp nhận bất kể tình trạng thu nhập, tình trạng thể chất hoặc tinh thần, tuổi tác, giới tính, khuynh hướng tình dục, tôn giáo, khuyết tật về thể chất hoặc tinh thần, sắc tộc hoặc chủng tộc, trạng thái là hội viên trước đây, các bệnh trạng nền và/hoặc tình trạng sức khỏe dự kiến.

Hủy ghi danh tự nguyện

Quý vị có thể yêu cầu chấm dứt phạm vi bảo hiểm của mình với Wellforce Care Plan. Để tìm hiểu xem quý vị có thể hủy ghi danh khỏi Wellforce Care Plan hay không, xin gọi đến Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth theo số 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648). Giờ hoạt động của họ là từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Việc hủy ghi danh tự nguyện có hiệu lực sau một (1) ngày làm việc kể từ khi Fallon nhận được yêu cầu từ MassHealth.

Sau khi hủy ghi danh, Fallon sẽ tiếp tục cung cấp bảo hiểm cho:

- Các dịch vụ được bao trả cho đến ngày hủy ghi danh
- Bất kỳ thiết bị nào được đặt hàng riêng theo ý khách đã được phê duyệt trước khi hủy ghi danh, ngay cả khi đến tận sau ngày hủy ghi danh vẫn chưa được giao hàng.

Hủy ghi danh tư cách hội viên vì mất tính đủ điều kiện

Trong trường hợp quý vị không hội đủ điều kiện nhận khoản bảo hiểm MassHealth, MassHealth sẽ hủy ghi danh quý vị khỏi Wellforce Care Plan. Quý vị sẽ không còn hội đủ điều kiện để được hưởng khoản bảo hiểm của Wellforce Care Plan kể từ khi quý vị hủy ghi danh khỏi MassHealth. Quý vị có thể tự động được ghi danh lại vào Wellforce Care Plan nếu quý vị hội đủ điều kiện trở lại. Ngày việc ghi danh lại có hiệu lực sẽ do MassHealth quyết định.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Hủy ghi danh tư cách hội viên vì lý do chính đáng theo luật pháp

Có thể có những trường hợp Fallon sẽ gửi yêu cầu bằng văn bản đến MassHealth để hủy ghi danh một hội viên khỏi Wellforce Care Plan.

Fallon sẽ không yêu cầu hủy ghi danh hội viên do thay đổi bất lợi về tình trạng sức khỏe của hội viên hoặc do việc sử dụng các dịch vụ y tế của hội viên, trí lực suy giảm hay hành vi bất hợp tác hoặc gây rối do họ có nhu cầu đặc biệt.

MassHealth sẽ quyết định xem có chấp thuận yêu cầu hủy ghi danh của Fallon hay không. Nếu quý vị bị hủy ghi danh khỏi Wellforce Care Plan thì MassHealth sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về việc hủy ghi danh này và MassHealth sẽ liên hệ với quý vị để chọn một chương trình bảo hiểm y tế khác.

Khoản Bảo Hiểm MassHealth của Quý Vị

Quý vị phải hội đủ điều kiện tham gia MassHealth để được Wellforce Care Plan bao trả. Hầu hết mọi người phải xác định lại tính đủ điều kiện tham gia MassHealth của họ hàng năm. Vì vậy, hãy đảm bảo rằng quý vị ngay lập tức điền và gửi lại biểu mẫu gia hạn MassHealth đã được điền sẵn của quý vị cho MassHealth khi quý vị nhận được qua đường bưu điện. Nếu quý vị cần một biểu mẫu khác hoặc trợ giúp điền vào biểu mẫu, xin gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon hoặc gọi cho trung tâm Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth. Số liệu nằm ở cuối mỗi trang của cuốn sổ tay này.

Đừng để mất sự ghi danh của quý vị với Wellforce Care Plan

Để đảm bảo quý vị không bị hủy ghi danh, hãy gia hạn khoản bảo hiểm MassHealth của quý vị hàng năm. Một số hội viên được tự động gia hạn mỗi năm. Tuy nhiên, nếu không thể tự động gia hạn việc đăng ký thì chủ hộ sẽ nhận được một biểu mẫu điền sẵn trong 10 hoặc 11 tháng kể từ ngày nộp đơn gần nhất. Quý vị sẽ nhận được phản hồi sau tối đa 45 ngày và có thể nhận được phản hồi đó bằng một số cách (trực tuyến, qua đường bưu điện, điện thoại, gặp trực tiếp). Nếu quý vị không nhận được biểu mẫu, hãy liên hệ với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth theo số 1-800-841-2900 (TDD/TTY: 1-800-497-4648) từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc truy cập MAhealthconnector.org để đăng nhập vào tài khoản trực tuyến của quý vị, nếu đã có tài khoản, để truy cập thông tin của mình. Xin gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth nếu quý vị muốn được trợ giúp truy cập tài khoản của mình lần đầu. Quý vị cũng có thể biết thêm thông tin tại www.fallonhealth.org/Wellforce về quy trình gia hạn. Nếu quý vị có thắc mắc về cách điền vào biểu mẫu, Fallon hoặc MassHealth sẽ có thể giúp quý vị. Quý vị cũng nên liên hệ với MassHealth và Fallon nếu có những thay đổi về địa chỉ, điện thoại, hoặc những thay đổi về tình trạng chẳng hạn như có em bé mới sinh trong gia đình.

Khi quý vị trở thành một hội viên

Quý vị sẽ nhận được thẻ nhận dạng (ID) tư cách hội viên của Wellforce Care Plan, trong đó có thông tin quan trọng về quý vị và các quyền lợi của quý vị, đồng thời chứng minh rằng quý vị là hội viên của Wellforce Care Plan. Thẻ ID tư cách hội viên Wellforce Care Plan của quý vị không phải là thẻ ID MassHealth của quý vị. Để nhận được tất cả các quyền lợi của mình, quý vị phải luôn mang theo cả thẻ Wellforce Care Plan và MassHealth và đưa chúng cho người trợ giúp chăm sóc quý vị xem để họ có thể quyết định nên sử dụng thẻ nào—và quý vị sẽ không cần phải lo.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.



Wellforce care plan

Thẻ Nhận Dạng (ID) Hội Viên

Mỗi hội viên của Wellforce Care Plan đều nhận được Thẻ Nhận Dạng (ID) Hội Viên của Wellforce Care Plan. Vui lòng kiểm tra thẻ ID để đảm bảo thông tin chính xác. Nếu thông tin không đúng hoặc nếu quý vị không nhận được thẻ, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon. *(Ghi nhớ: Nếu quý vị thay đổi địa chỉ và số điện thoại của mình thì trước tiên, quý vị cần gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth rồi sau đó gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon để chúng tôi có thể cập nhật thông tin của quý vị.)*

Trên thẻ của quý vị cũng có ghi các số điện thoại quan trọng. Trên đó cũng giải thích những việc cần làm khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu. Xem phần **Chăm sóc cấp cứu** và **Chăm sóc khẩn cấp** trong *Sổ Tay Hội Viên* này để biết thêm thông tin về dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và cấp cứu.

Nếu quý vị làm mất thẻ ID hội viên thì sao?

Để thay thẻ mới, xin gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715 (TRS 711) vào bất kỳ thời điểm nào từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Quý vị cũng có thể đặt một thẻ ID mới từ trang web của chúng tôi: fallonhealth.org/Wellforce. Để được thay thẻ ID MassHealth mới, xin gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth theo số 1-800-841-2900 hoặc TDD/TTY: 1-800-497-4648, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Ngay cả khi quý vị không mang theo thẻ, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cũng không bao giờ được từ chối cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Nếu một nhà cung cấp từ chối điều trị cho quý vị, hãy yêu cầu họ gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon. Chúng tôi sẽ xác minh tính đủ điều kiện của quý vị cho nhà cung cấp đó. Hoặc quý vị có thể tự gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Định hướng Hội Viên Mới

Fallon sẽ liên hệ với quý vị để chào mừng quý vị đến với Chương Trình và nói qua tất cả các quyền lợi của quý vị để quý vị hiểu cách sử dụng các quyền lợi đó. Đây cũng là thời điểm thích hợp để quý vị đặt bất kỳ câu hỏi nào mà quý vị có thể có về khoản bảo hiểm của mình. Nếu chúng tôi không thể liên hệ với quý vị, vui lòng gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon và một người đại diện sẽ sẵn lòng tiếp chuyện quý vị. Để đảm bảo chúng tôi có thể liên hệ với quý vị, hãy luôn gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon và Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth nếu quý vị thay đổi địa chỉ hoặc số điện thoại của mình. Nếu quý vị không cập nhật thông tin liên hệ của mình cho MassHealth thì quý vị có thể mất tính đủ điều kiện tham gia MassHealth và Wellforce Care Plan. Quý vị có thể tìm thấy thông tin liên hệ ở cuối mỗi trang trong cuốn sổ tay này.

Phạm vi bảo hiểm nếu quý vị (đã) thay đổi Chương Trình

Xin lưu ý: Nếu quý vị đổi sang Wellforce Care Plan từ một Chương Trình MassHealth khác và quý vị đã bắt đầu điều trị, chẳng hạn như chăm sóc thai sản liên tục, với Nhà Cung Cấp không ký hợp đồng với Fallon, chúng tôi sẽ duyệt xét việc điều trị đó. Fallon có chính sách chăm sóc liên tục trong 30 ngày để giảm thiểu gián đoạn việc chăm sóc và đảm bảo khả năng tiếp cận không gián đoạn với các Dịch Vụ Cần Thiết về mặt Y Tế. Chính sách này áp dụng cho tất cả những người mới ghi danh vào MassHealth ACO. Ngoài ra, Fallon Health sẽ cho phép Người Ghi Danh vào MassHealth đang mang thai ghi danh với Fallon Health trong quý thứ hai hoặc thứ ba của thai kỳ vẫn được chăm sóc bởi nhà cung cấp dịch vụ Sản Khoa/Phụ Khoa (OB/GYN) hiện tại của Người Ghi Danh (ngay cả khi nhà cung cấp đó là ngoài mạng lưới) từ giai đoạn sinh nở, chăm sóc trẻ ngay sau sinh cho đến khám theo dõi trong vòng 6 tuần đầu sau khi sinh. Ngoài ra, nếu Fallon không có Nhà Cung Cấp trong mạng lưới có thể điều trị cho bệnh trạng của quý vị, Fallon sẽ ủy quyền cho Nhà Cung Cấp ngoài mạng lưới cung cấp dịch vụ cho quý vị.

Dịch Vụ Nạo Phá Thai

Fallon Health sẽ cung cấp các Dịch Vụ Nạo Phá Thai Cần Thiết về mặt Y Tế cho những Người Ghi Danh vào MassHealth. Sự cần thiết về mặt y tế đối với các dịch vụ nạo phá thai bao gồm các trường hợp trong đó có chỉ định các dịch vụ để bảo tồn sức khỏe thể chất hoặc hành vi. Ngoài chính thủ thuật nạo phá thai, Dịch Vụ Nạo Phá Thai còn bao gồm việc đánh giá và kiểm tra trước khi phẫu thuật; tư vấn trước phẫu thuật; các dịch vụ xét nghiệm, bao gồm thử thai, xét nghiệm nhóm máu và yếu tố Rh; globulin miễn dịch Rh(D) (ở người); gây mê (toàn thân hoặc cục bộ); chụp siêu âm; và chăm sóc sau phẫu thuật (theo dõi).

Phải làm gì nếu quý vị cần biên dịch viên hay thông dịch viên

Fallon cung cấp dịch vụ dịch thuật miễn phí cho các hội viên không nói tiếng Anh của chúng tôi. Nếu quý vị cần trợ giúp dịch bất kỳ tài liệu văn bản nào của Fallon, xin liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon theo số 1-855-508-4715. Các tài liệu văn bản này cũng được cung cấp bằng tiếng Tây Ban Nha; bản in khổ chữ lớn và các định dạng thay thế khác như chữ nổi Braille. Fallon sẽ dịch các tài liệu văn bản sang các ngôn ngữ khác qua điện thoại.

Nếu quý vị cần thông dịch viên có mặt trong lần thăm khám chăm sóc sức khỏe của mình, hãy cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết vào thời điểm quý vị xếp lịch hẹn chăm sóc sức khỏe.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan

Xin lưu ý: Khi quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan, quý vị chỉ được bao trả cho các dịch vụ cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp.

Khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan bao gồm như sau:

Tất cả các thành phố và thị trấn ở các Quận Barnstable, Norfolk và Suffolk

Tất cả các thành phố và thị trấn ở Quận Essex, ngoại trừ Essex, Gloucester, Ipswich và Rockport.

Tất cả các thành phố và thị trấn ở Quận Middlesex, ngoại trừ Ashby, Ayer, Groton, Pepperell, Shirley và Townsend.

Tất cả các thành phố và thị trấn ở Quận Plymouth, ngoại trừ Lakeville, Marion, Mattapoisett, Middleboro và Rochester.

Quận Bristol bao gồm các thành phố và thị trấn sau: Attleboro, Chartley, East Mansfield, Easton, Mansfield, North Attleboro, North Easton, Norton và South Easton.

Quận Worcester bao gồm các thành phố và thị trấn sau:

Blackstone
Douglas
East Douglas
Grafton
Hopedale
Linwood
Manchaug
Mendon
Milford
Millville
North Grafton
Northborough
Northbridge
Oakdale
South Grafton
Southborough
Sutton
Upton
Uxbridge
West Upton
Westborough
Whitinsville
Wilkinsonville

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Cách liên hệ với Wellforce Care Plan

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng viết thư hoặc gọi đến Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon hoặc đến văn phòng Fallon không cần hẹn trước:

Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
1-800-341-4848 (TRS 711)
fallonhealth.org/Wellforce

Quý vị có thể gọi điện hoặc đến không cần hẹn trước bất kỳ lúc nào từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Chúng tôi sẽ cố gắng trả lời tất cả các câu hỏi của quý vị.

Nếu quý vị cần nói chuyện với ai đó về việc chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần hoặc lạm dụng chất kích thích), quý vị có thể gọi đến Beacon Health Options, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của Fallon theo số 1-888-877-7183, hai mươi bốn (24) giờ một ngày, bảy (7) ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)

Mọi hội viên của Wellforce Care Plan đều cần có một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP). Quý vị sẽ cần chọn một PCP có liên kết với Wellforce Care Plan. PCP phải nằm trong mạng lưới Wellforce, chứ không phải chỉ ký hợp đồng với Fallon. Xin gọi cho chúng tôi nếu quý vị cần trợ giúp để chọn một PCP. Nếu quý vị không chọn PCP, Fallon sẽ chọn một PCP cho quý vị trong vòng 15 ngày kể từ ngày việc ghi danh vào Chương Trình có hiệu lực. Quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất kỳ lúc nào. Nếu quý vị đã có một PCP khi gọi tới, chúng tôi sẽ xác minh để đảm bảo rằng chúng tôi đã có thông tin chính xác cho hồ sơ của mình. Để giúp quý vị chọn PCP của mình, vui lòng tham khảo *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan*, trong đó có thông tin về tất cả các PCP trong mạng lưới của Wellforce Care Plan. Quý vị có thể tìm thấy *Danh Bạ Nhà Cung Cấp* tại địa chỉ www.fallonhealth.org/Wellforce.

PCP là một bác sĩ hoặc y sĩ phụ trách chăm sóc sức khỏe của quý vị và sẽ giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Đây là những gì mà PCP của quý vị có thể làm cho quý vị:

- Điều trị cho các vấn đề về chăm sóc sức khỏe cơ bản của quý vị
- Khám sức khỏe và khám tầm soát chăm sóc sức khỏe định kỳ cho quý vị
- Giới thiệu quý vị đến các nhà cung cấp dịch vụ khác nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc chuyên khoa
- Giúp quý vị nhập viện khi cần thiết
- Lưu giữ hồ sơ y tế của quý vị
- Cung cấp cho quý vị giấy giới thiệu trước khi quý vị được điều trị
- Giới thiệu quý vị sử dụng các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi khi cần thiết

Quý vị có thể gọi đến văn phòng PCP của mình, sau giờ hành chính, nếu quý vị gặp vấn đề về sức khỏe. Luôn có một PCP sẵn sàng nhận điện thoại của quý vị, 24 giờ một ngày và bảy ngày một tuần.

Có nhiều loại PCP khác nhau:

- PCP y khoa gia đình điều trị cho người lớn và trẻ em và đôi khi sẽ cung cấp các dịch vụ y tế nếu quý vị đang mang thai.
- Các PCP nội khoa (hoặc “bác sĩ nội khoa”) điều trị cho người lớn trên 17 tuổi.
- PCP nhi khoa điều trị cho trẻ em từ 21 tuổi trở xuống.
- OB/GYN - Nhà cung cấp có chuyên khoa OB/GYN

Mỗi thành viên gia đình được Fallon bao trả có thể có PCP của riêng mình. Hoặc, nếu mọi người trong gia đình muốn có cùng một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thì quý vị có thể chọn một PCP làm việc trong lĩnh vực y khoa gia đình hoặc nội khoa. Cho dù quý vị chọn loại PCP nào; quý vị đều sẽ được chăm sóc tuyệt vời.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 2: Bác Sĩ Chăm Sóc Chính (PCP) của Quý Vị

Để chọn một PCP, chỉ cần gọi cho Người Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715 (TRS 711). Người Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng có thể cho quý vị biết thêm thông tin về các PCP trong mạng lưới Wellforce Care Plan (bao gồm cả những PCP nói ngôn ngữ của quý vị) và cũng có thể trả lời bất kỳ câu hỏi nào của quý vị và cho quý vị biết về các dịch vụ khác mà Fallon cung cấp để giúp quý vị khỏe mạnh.

Nếu quý vị muốn có một bản sao của *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan*, xin gọi cho Người Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số điện thoại ở trên. Quý vị cũng có thể truy cập fallonhealth.org/Wellforce để tìm kiếm các nhà cung cấp trực tuyến. Chỉ cần nhấp vào “Find a doctor” (Tìm một bác sĩ) và trong phần Advanced search (Tìm kiếm nâng cao), hãy chọn MassHealth trong “Search a specific plan’s network” (Tìm kiếm mạng lưới của một chương trình cụ thể).

Thay đổi PCP của quý vị

Quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất kỳ lúc nào vì bất kỳ lý do gì bằng cách gọi cho Người Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng Fallon. Quý vị cũng có thể truy cập fallonhealth.org/Wellforce để tìm kiếm các nhà cung cấp trực tuyến. Chỉ cần nhấp vào “Find a doctor” (Tìm một bác sĩ) và trong phần Advanced search (Tìm kiếm nâng cao), hãy chọn MassHealth trong “Search a specific plan’s network” (Tìm kiếm mạng lưới của một chương trình cụ thể). Việc ghi danh với PCP mới sẽ có hiệu lực vào ngày làm việc tiếp theo.

PCP của quý vị là người mà quý vị có thể tin tưởng

Điều quan trọng là phải hẹn gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị càng sớm càng tốt. Để đặt hẹn, xin gọi cho PCP của quý vị theo số điện thoại được liệt kê trong *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan*. Khi quý vị gọi điện, hãy nhớ nói rằng quý vị là hội viên của Fallon. Quý vị và PCP của mình có thể tận dụng buổi hẹn này để tìm hiểu nhau. Sau buổi hẹn đầu tiên này, xin gọi cho PCP của quý vị bất cứ khi nào quý vị cần chăm sóc sức khỏe trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. PCP của quý vị đảm bảo rằng quý vị nhận được tất cả các xét nghiệm và phương pháp điều trị phù hợp và giới thiệu quý vị đến các bác sĩ chuyên khoa, nếu cần. Vì vậy, nếu quý vị cần đặt hẹn hoặc có thắc mắc về sức khỏe của mình, xin gọi cho PCP Fallon của quý vị trước. PCP của quý vị sẽ biết chính xác cách giúp quý vị.

Đặt hẹn gặp PCP của quý vị

Khi quý vị muốn gặp PCP của mình, xin gọi cho PCP của quý vị trong giờ hành chính của họ và xếp lịch hẹn. Để biết giờ hành chính của PCP, xin kiểm tra *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan* hoặc gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon theo số điện thoại bên dưới.

Việc đặt hẹn khám sức khỏe và các hình thức chăm sóc thường xuyên khác là tùy thuộc vào quý vị. Nếu quý vị cần thay đổi hoặc hủy bỏ buổi hẹn của mình, xin gọi ngay cho văn phòng của nhà cung cấp.

Nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào với các buổi hẹn với nhà cung cấp của mình, quý vị nên gọi đến Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon theo số 1-855-508-4715 (TRS 711). Để biết thêm thông tin về các tiêu chuẩn tiếp cận của chúng tôi, vui lòng tham khảo phần **Quý vị cần đợi bao lâu để gặp được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe?** của *Sổ Tay Hội Viên* này.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Lắng nghe PCP của quý vị

Người lớn nên khám sức khỏe hàng năm, ngay cả khi cảm thấy ổn. Trẻ em dưới 21 tuổi nên thường xuyên đến thăm khám với PCP của mình. Để biết thêm thông tin, xin tham khảo phần **Chăm sóc sức khỏe cho con quý vị** trong *Sổ Tay Hội Viên* này.

PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về các lớp học giáo dục sức khỏe mà quý vị có thể tham gia để giữ cho bản thân và gia đình quý vị khỏe mạnh. Quý vị cũng có thể tham khảo các chương trình Fallon có sẵn cho quý vị. Để biết thêm thông tin, xin tham khảo phần **Sức Khỏe và Chăm Sóc Sức Khỏe** trong *Sổ Tay Hội Viên* này.

Nếu quý vị bị ốm, hãy luôn gọi cho PCP của quý vị trước trừ khi đó là trường hợp cấp cứu

Khi bị ốm, trước tiên, quý vị phải gọi cho PCP của mình trước khi nhận bất kỳ phương pháp điều trị nào, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu. Xem phần **Chăm sóc cấp cứu** trong *Sổ Tay Hội Viên* này để biết một số ví dụ về trường hợp cấp cứu.

Xin nhớ rằng văn phòng PCP của quý vị sẽ có người trả lời điện thoại 24 giờ một ngày. Nếu PCP của quý vị đang bận thì một nhà cung cấp khác sẽ giúp quý vị.

Nếu quý vị bị ốm khi ở xa nhà, hãy luôn gọi đến văn phòng PCP của quý vị để được giúp đỡ trừ khi đó là trường hợp cấp cứu.

Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa

Quý vị phải luôn gặp PCP của mình để biết tất cả các dịch vụ chăm sóc y tế thông thường dành cho quý vị. Nhưng nếu quý vị cần sự chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa thì PCP của quý vị sẽ thu xếp giới thiệu. Ví dụ về bác sĩ chuyên khoa là: bác sĩ tim mạch (bác sĩ chuyên khoa tim); bác sĩ thính học (bác sĩ chuyên khoa thính lực); bác sĩ dị ứng (bác sĩ chuyên khoa dị ứng hoặc hen suyễn) và bác sĩ thần kinh (bác sĩ chuyên khoa não).

Để biết thêm thông tin về các dịch vụ yêu cầu giới thiệu, xin tham khảo *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trữ và Loại Trừ* được cung cấp kèm theo *Sổ Tay Hội Viên* này.

Xin nhớ rằng bất cứ khi nào có thể, PCP của quý vị sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa là nhà cung cấp trong mạng lưới của Wellforce Care Plan. Trong một số trường hợp, chẳng hạn như khi loại bác sĩ chuyên khoa cần thiết để điều trị bệnh trạng của quý vị từ nhà cung cấp trong mạng lưới của Wellforce Care Plan hoặc trong bất kỳ mạng lưới nào của Fallon đều đang bận, PCP của quý vị sẽ cần **Yêu cầu sự cho phép** từ Fallon để quý vị được khám bệnh từ nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của Wellforce Care Plan. Xem bên dưới (phần **Tự giới thiệu**) để tìm hiểu thêm về các dịch vụ không yêu cầu giới thiệu.

Để biết thêm thông tin về quy trình cho phép, xin tham khảo phần **Đưa ra quyết định cho phép** trong *Sổ Tay Hội Viên* này. Fallon sẽ không bao trả bất kỳ dịch vụ chuyên khoa nào mà quý vị nhận được bên ngoài mạng lưới nhà cung cấp của Wellforce Care Plan mà không được Fallon cho phép trước buổi hẹn khám của quý vị.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Tự giới thiệu

Trong một số trường hợp nhất định, quý vị có thể “tự giới thiệu” bản thân đến bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của Wellforce Care Plan. Điều này có nghĩa là quý vị có thể gọi cho bác sĩ chuyên khoa và tự đặt hẹn. Quý vị không cần PCP của mình giới thiệu nhưng quý vị phải gặp nhà cung cấp trong mạng lưới của Wellforce Care Plan, ngoại trừ với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị có thể nhận dịch vụ kế hoạch hóa gia đình từ bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình nào có ký hợp đồng với Fallon hoặc MassHealth.

Các dịch vụ mà quý vị có thể tự giới thiệu bao gồm:

- Thăm khám tại văn phòng với bác sĩ sản khoa, bác sĩ phụ khoa, nữ hộ sinh có chứng nhận hoặc bác sĩ đa khoa trong mạng lưới của Wellforce Care Plan, bao gồm khám sức khỏe phụ khoa phòng ngừa hàng năm và bất kỳ dịch vụ phụ khoa tiếp theo nào được xác định là cần thiết do kết quả của việc khám sức khỏe đó; Điều này cũng bao gồm chăm sóc thai sản.
- Các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình tại bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình nào có ký hợp đồng với Wellforce Care Plan hoặc MassHealth. Các dịch vụ này bao gồm các phương pháp ngừa thai cũng như khám, tư vấn, thử thai và một số xét nghiệm trong phòng thí nghiệm. Quý vị cũng có thể gặp PCP của mình để nhận các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Xin gọi bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715 nếu quý vị cần trợ giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
- Khám mắt định kỳ với bác sĩ nhãn khoa hoặc bác sĩ đo thị lực trong mạng lưới của Wellforce Care Plan. Để biết thông tin về số lần khám mắt được bao trả, xin xem *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ* kèm theo.
- Các dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú với nhà cung cấp trong mạng lưới. Để được trợ giúp tìm một nhà cung cấp trong mạng lưới, xin gọi số 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) hoặc tham khảo *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan* của quý vị.

Chăm sóc cấp cứu

Cho dù quý vị gặp Trường Hợp Cấp Cứu y tế hay Trường Hợp Cấp Cứu về Sức Khỏe Hành Vi, quý vị nên tìm kiếm sự chăm sóc ngay lập tức khi không có thời gian để gọi cho Nhà Cung Cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.

“Bệnh trạng cấp cứu” là gì?”

“Bệnh trạng cấp cứu” là bệnh trạng, dù là về thể chất hay tinh thần, được biểu hiện bằng các triệu chứng đủ mức độ nghiêm trọng (bao gồm cả cơn đau dữ dội) mà một người, với kiến thức trung bình về sức khỏe và y học, có thể dự đoán một cách hợp lý rằng nếu không được săn sóc y tế ngay lập tức thì sẽ dẫn đến: (1) rủi ro nghiêm trọng đối với sức khỏe của hội viên hay người khác, hoặc, trong trường hợp người mang thai thì là đối với sức khỏe của người đó hoặc thai nhi của họ; (2) tổn hại nghiêm trọng đến các chức năng của cơ thể; hoặc (3) vấn đề nghiêm trọng với bất kỳ cơ quan hoặc bộ phận nào của cơ thể.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Ví dụ về trường hợp cấp cứu về y tế bao gồm:

- đau ngực
- khó thở
- gãy xương
- chảy máu hoặc chấn thương đầu nghiêm trọng
- ngộ độc hoặc quá liều thuốc
- mất ý thức

Phải làm gì nếu quý vị cần chăm sóc y tế cấp cứu

Nếu quý vị bị ốm nặng hoặc bị thương rất nặng thì quý vị cần nhanh chóng được giúp đỡ. Gọi 911 ngay lập tức hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu và dịch vụ đưa đón cấp cứu đến cơ sở chăm sóc đó bất kỳ lúc nào vào ban ngày hoặc ban đêm ở bất kỳ đâu. Phòng cấp cứu không cần phải thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Wellforce Care Plan. Phòng cấp cứu thường được đặt ở bất kỳ bệnh viện nào. Quý vị cũng được bao trả cho các dịch vụ chăm sóc sau ổn định (chăm sóc theo dõi) liên quan đến trường hợp cấp cứu. Xin xem phần **PCP của quý vị sẽ giúp quản lý và theo dõi dịch vụ chăm sóc cấp cứu của quý vị** trên trang tiếp theo.

Phải làm gì nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe hành vi khẩn cấp (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích)

Đối với các trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích), xin gọi đến chương trình dịch vụ cấp cứu địa phương của quý vị (ESP). **Số Điện Thoại Miễn Phí của ESP Trên Toàn Tiểu Bang 1-877-382-1609.** Văn phòng ESP cung cấp các dịch vụ đánh giá sức khỏe hành vi khẩn cấp, can thiệp khủng hoảng và ổn định. Quý vị cũng có thể gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu địa phương.

Ví dụ về các trường hợp cấp cứu về sức khỏe tinh thần bao gồm;

- Suy nghĩ tự làm tổn thương bản thân;
- Suy nghĩ làm tổn thương người khác.
- Áo giác

Quý vị có thể tìm thấy danh sách các phòng cấp cứu và chương trình dịch vụ cấp cứu trên toàn tiểu bang trong *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan*. Quý vị cũng có thể truy cập fallonhealth.org/Wellforce để tìm kiếm các nhà cung cấp trực tuyến.

Xin nhớ rằng trước tiên, quý vị không cần phải được PCP của quý vị hoặc nhà cung cấp MassHealth phê duyệt trước khi quý vị tìm kiếm dịch vụ chăm sóc cấp cứu. Nhưng quý vị cần đảm bảo rằng PCP của mình biết về trường hợp cấp cứu của quý vị vì **PCP của quý vị sẽ cần phải tham gia vào việc theo dõi chăm sóc của quý vị.** Quý vị hoặc ai đó nên gọi cho PCP của quý vị về dịch vụ chăm sóc cấp cứu của quý vị trong vòng 48 giờ để họ biết về dịch vụ chăm sóc cấp cứu của mình. Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích), ai đó cũng nên liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) của quý vị trong vòng 48 giờ kể từ trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi (sức khỏe tâm thần và / hoặc sử dụng chất gây nghiện) của quý vị.

Chỉ sử dụng phòng cấp cứu hoặc xe cứu thương nếu quý vị nghĩ rằng quý vị đang gặp trường hợp cấp cứu thực sự.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

PCP của quý vị sẽ giúp quản lý và theo dõi việc chăm sóc cấp cứu của quý vị

PCP của quý vị sẽ trao đổi với các bác sĩ đang chăm sóc cấp cứu cho quý vị để giúp quản lý và theo dõi việc chăm sóc của quý vị. Khi bác sĩ đang chăm sóc cấp cứu cho quý vị nói rằng bệnh trạng của quý vị đã ổn định và trường hợp cấp cứu đã kết thúc thì dịch vụ tiếp theo được gọi là “chăm sóc sau ổn định”. Fallon sẽ bao trả cho việc chăm sóc theo dõi (chăm sóc sau ổn định) của quý vị. Nói chung, chúng tôi sẽ cố gắng thu xếp để các nhà cung cấp của Wellforce Care Plan đảm nhận việc chăm sóc cho quý vị ngay khi bệnh trạng của quý vị và hoàn cảnh cho phép. Điều này có nghĩa là nếu quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu từ một bệnh viện không thuộc mạng lưới của MassHealth chúng tôi, chúng tôi có thể thu xếp để quý vị được chuyển đến một bệnh viện có ký hợp đồng với Wellforce Care Plan khi bệnh trạng của quý vị đã ổn định và phù hợp về mặt y tế. Vui lòng xem *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan* để biết danh sách các bệnh viện có ký hợp đồng với Fallon. Quý vị cũng có thể truy cập fallonhealth.org/Wellforce để tìm kiếm các nhà cung cấp trực tuyến.

Chăm sóc khẩn cấp

Dịch vụ chăm sóc khẩn cấp là dịch vụ chăm sóc cần thiết ngay lập tức mà quý vị không cho là trường hợp cấp cứu. Nếu quý vị gặp một bệnh trạng cần được chăm sóc khẩn cấp, xin gọi cho PCP của quý vị. PCP đó sẽ gặp quý vị trong vòng bốn mươi tám (48) giờ. Nếu quý vị gặp bệnh trạng về sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) cần được chăm sóc khẩn cấp, xin gọi cho PCP hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) của quý vị. PCP của quý vị sẽ gặp quý vị trong vòng 48 giờ. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) của quý vị sẽ gặp quý vị trong vòng ba ngày làm việc. Nếu bệnh trạng của quý vị xấu đi trước khi quý vị được PCP của mình hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) khám thì quý vị có thể đến phòng cấp cứu.

Care Connect

Là hội viên của Wellforce Care Plan, quý vị có quyền tiếp cận trực tuyến và qua điện thoại với các y tá đã đăng ký và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác, những người đóng vai trò là huấn luyện viên sức khỏe. Dịch vụ này được cung cấp 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Care Connect cung cấp cho quý vị:

- Giáo dục và hỗ trợ cá nhân
- Tài liệu giáo dục liên quan đến chẩn đoán hoặc bệnh trạng (được gửi qua đường bưu điện ngay đến nhà của quý vị)
- Trợ giúp tìm kiếm thông tin sức khỏe bổ sung trực tuyến
- Và nhiều hơn nữa!

Quý vị có thể liên hệ với Huấn Luyện Viên Sức Khỏe Care Connect bằng cách gọi 1-800-609-6175 (TDD/TYY: 1-800-848-0160). Như thường lệ, xin nhớ liên hệ với Bác Sĩ Chăm Sóc Chính của quý vị nếu quý vị có bất kỳ lo ngại nào về sức khỏe.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Teladoc

Là hội viên của Wellforce Care Plan, quý vị có thể nói chuyện với bác sĩ qua điện thoại, video hoặc thiết bị di động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Bác sĩ Teladoc® của quý vị có thể điều trị các vấn đề sức khỏe không khẩn cấp như các triệu chứng cảm và cúm, nhiễm trùng đường hô hấp và xoang cũng như các vấn đề về da. Họ cũng sẽ kê toa thuốc ngắn hạn khi phù hợp về mặt y tế. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về Teladoc, xin liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715.

Được chăm sóc khi quý vị đi du lịch

Khi các hội viên đi xa nhà, Wellforce Care Plan sẽ chỉ bao trả các dịch vụ cấp cứu, sau cấp cứu và Chăm Sóc Khẩn Cấp.

Quý vị được bao trả cho các dịch vụ cấp cứu, dịch vụ sau cấp cứu và dịch vụ chăm sóc khẩn cấp, chẳng hạn như chấn thương và bệnh đột ngột, dù quý vị đang đi du lịch ở đâu, ngay cả khi quý vị ở bên ngoài khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan. Nếu quý vị bị ốm hoặc bị thương nặng trong khi đi xa, hãy đến chỗ bác sĩ hoặc phòng cấp cứu gần nhất hoặc gọi 911. Hãy chắc chắn gọi cho PCP của quý vị trong vòng 48 giờ sau khi được chăm sóc sức khỏe trong lúc quý vị đi du lịch.

Hãy đảm bảo quan tâm đến **các nhu cầu chăm sóc sức khỏe định kỳ của quý vị trước khi quý vị đi du lịch vì các nhu cầu này không được bao trả bên ngoài khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan**. Sau đây là những ví dụ về dịch vụ chăm sóc KHÔNG được bao trả khi quý vị đang đi du lịch:

- Xét nghiệm hoặc việc điều trị mà PCP của quý vị đã yêu cầu trước khi quý vị đi du lịch
- Việc chăm sóc hoặc chăm sóc định kỳ có thể đợi cho đến khi quý vị trở về nhà (ví dụ: khám sức khỏe hoặc chủng ngừa)
- Việc chăm sóc định kỳ mà quý vị dự kiến cần thực hiện trước khi đi du lịch (ví dụ: chăm sóc tiền sản định kỳ)

Nhà cung cấp có thể yêu cầu quý vị thanh toán cho dịch vụ chăm sóc nhận được bên ngoài khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan vào thời điểm dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp. Quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp liên hệ trực tiếp với Fallon để thanh toán. Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, sau ổn định hoặc chăm sóc khẩn cấp nào mà quý vị đã nhận khi ở ngoài khu vực dịch vụ của Wellforce Care Plan, quý vị có thể gửi hóa đơn đó cho Fallon để được bồi hoàn.

Để biết thông tin về những việc cần làm khi quý vị nhận được hóa đơn, xin xem phần **Nếu quý vị nhận được một hóa đơn** của *Sổ Tay Hội Viên* này.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích)

Hội viên của Wellforce Care Plan có quyền tiếp cận đầy đủ các dịch vụ chăm sóc Sức Khỏe Hành Vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích). Beacon Health Options là đối tác dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) của chúng tôi.

Một số ví dụ về các dịch vụ này bao gồm:

- Tư vấn cá nhân, nhóm hoặc gia đình
- Điều trị bằng methadone

Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trữ và Loại Trừ kèm theo chứa danh sách đầy đủ về các Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích).

Nếu quý vị hoặc một thành viên gia đình cần Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích), quý vị có thể chọn bất kỳ nhà cung cấp nào trong mạng lưới Sức Khỏe Hành Vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) của Wellforce Care Plan. Quý vị có thể tự đặt hẹn hoặc gọi đến Beacon Health Options theo số 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660), 24 giờ một ngày, để giúp quý vị tìm Nhà Cung Cấp và giúp quý vị sắp xếp buổi hẹn đầu tiên. Quý vị cũng có thể yêu cầu trợ giúp từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, Cơ Quan Dịch Vụ Cộng Đồng, các nhà cung cấp khác, thành viên gia đình hoặc người giám hộ của quý vị.

Để biết thêm thông tin về các nhà cung cấp trong mạng lưới về Sức Khỏe Hành Vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) của Wellforce Care Plan, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể tham khảo phần Sức Khỏe Hành Vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích) trong *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan*, xin gọi đến Beacon Health Options theo số 1-888-877-7183 hoặc gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715. Quý vị có thể truy cập trực tuyến *Danh Bạ Nhà Cung Cấp của Wellforce Care Plan* tại địa chỉ Fallonhealth.org/Wellforce hoặc gọi điện để yêu cầu một bản in giấy.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Đưa ra quyết định cho phép

Một số loại dịch vụ và yêu cầu gặp các nhà cung cấp bên ngoài mạng lưới của Wellforce Care Plan phải được cho phép trước để được bao trả. Phụ trang *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ* đi kèm *Sổ Tay Hội Viên* này cho biết những dịch vụ nào cần có sự cho phép trước và/hoặc giấy giới thiệu từ PCP của quý vị. Quý vị cũng có thể xem *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ* này trực tuyến tại địa chỉ fallonhealth.org/Wellforce.

Để biết thêm thông tin về việc yêu cầu cho phép trước đối với các dịch vụ Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT), xin xem phần **Chăm sóc sức khỏe cho con quý vị** trong *Sổ Tay Hội Viên* này.

Khi một dịch vụ yêu cầu phải có sự cho phép trước, PCP, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích), bác sĩ chuyên khoa hoặc nhà cung cấp khác của quý vị sẽ cần gửi yêu cầu xin cho phép cho Fallon. Nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu có một quyết định cho phép cấp tốc (nhanh) nếu họ cảm thấy rằng việc phải chờ đợi quyết định tiêu chuẩn có thể gây nguy hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng có, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị. Fallon sẽ duyệt xét các yêu cầu xin cho phép tiêu chuẩn và cấp tốc (nhanh) và đưa ra quyết định trong các khung thời gian sau:

- Quyết định cho phép tiêu chuẩn: sớm nhất có thể theo yêu cầu của bệnh trạng của quý vị nhưng chậm nhất là mười bốn (14) ngày theo lịch sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ. Khung thời gian này có thể được gia hạn thêm mười bốn (14) ngày theo lịch nữa. Chỉ cho phép gia hạn khung thời gian như vậy nếu:
 - 1) Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc
 - 2) Fallon có thể đưa ra một lý do chính đáng rằng:
 - Sự gia hạn này là vì lợi ích của quý vị; và
 - Cần thêm thông tin trong trường hợp:
 - Có khả năng hợp lý rằng việc nhận được thông tin như vậy sẽ dẫn đến việc phê duyệt yêu cầu, và
 - Thông tin nổi bật đó dự kiến một cách hợp lý là sẽ được nhận trong vòng 14 ngày theo lịch.

Nếu chúng tôi quyết định gia hạn khung thời gian này, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích lý do gia hạn và thông báo cho quý vị về quyền gửi Phàn Nàn nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó. Để biết thông tin về quy trình Phàn Nàn, hãy tham khảo phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại** của *Sổ Tay Hội Viên* này.

- Quyết định cho phép cấp tốc (nhanh): sớm nhất có thể theo yêu cầu của sức khỏe của quý vị nhưng chậm nhất là ba (3) ngày làm việc sau khi nhận được yêu cầu dịch vụ cấp tốc (nhanh). Khung thời gian này có thể được gia hạn thêm mười bốn (14) ngày theo lịch nữa. Chỉ cho phép gia hạn khung thời gian như vậy nếu:
 - 1) Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc
 - 2) Fallon có thể đưa ra một lý do chính đáng rằng:
 - Sự gia hạn này là vì lợi ích của quý vị; và
 - Cần thêm thông tin trong trường hợp:
 - Có khả năng hợp lý rằng việc nhận được thông tin như vậy sẽ dẫn đến việc phê duyệt yêu cầu, và

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 3: Đưa ra quyết định cho phép

- Thông tin nổi bật đó dự kiến một cách hợp lý là sẽ được nhận trong vòng 14 ngày theo lịch.

Nếu chúng tôi quyết định gia hạn khung thời gian này, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích lý do gia hạn và thông báo cho quý vị về quyền gửi Phàn Nàn nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó. Để biết thêm thông tin về quy trình Phàn Nàn, hãy tham khảo phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại** của *Sổ Tay Hội Viên* này.

Nếu Fallon không hành động trong những khung thời gian này, quý vị có thể gửi Khiếu Nại đến Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên bằng cách gọi số 1-800-333-2535. Để biết thêm thông tin về quy trình Khiếu Nại, hãy tham khảo phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại** của *Sổ Tay Hội Viên* này.

Sau khi chương trình duyệt xét yêu cầu đối với (các) dịch vụ, chúng tôi sẽ thông báo cho nhà cung cấp của quý vị về quyết định của chúng tôi. Nếu chúng tôi cho phép (các) dịch vụ, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị một thư cho phép. Khi quý vị nhận được thư, quý vị có thể gọi cho nhà cung cấp của mình để đặt hẹn. Thư cho phép sẽ nêu (các) dịch vụ mà chương trình đã phê duyệt là được bao trả. Đảm bảo rằng quý vị có thư cho phép này trước khi cung cấp cho quý vị bất kỳ (các) dịch vụ nào cần sự cho phép. Nếu nhà cung cấp của quý vị cảm thấy rằng quý vị cần (các) dịch vụ ngoài những dịch vụ được cho phép, họ sẽ yêu cầu cho phép trực tiếp từ chương trình. Nếu chúng tôi phê duyệt yêu cầu đối với (các) dịch vụ bổ sung, chúng tôi sẽ gửi cho cả quý vị và nhà cung cấp của quý vị một thư cho phép bổ sung.

Nếu chúng tôi không cho phép bất kỳ (các) dịch vụ được yêu cầu nào, chỉ cho phép một số (các) dịch vụ được yêu cầu hoặc không cho phép toàn bộ số lượng, thời lượng hoặc phạm vi của (các) dịch vụ được yêu cầu, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị một lá thư từ chối hoặc sửa đổi (thay đổi). Fallon sẽ không thanh toán cho bất kỳ dịch vụ nào không được cho phép. Fallon cũng sẽ gửi cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị một thông báo nếu chúng tôi quyết định cắt giảm, tạm ngừng hoặc chấm dứt (các) dịch vụ đã được cho phép trước đó. Nếu quý vị không đồng ý với bất kỳ quyết định nào trong số này, quý vị có thể gửi Khiếu Nại đến Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên bằng cách gọi số 1-800-333-2535. Để biết thêm thông tin về quy trình Phàn Nàn, xin xem phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại** của *Sổ Tay Hội Viên* này.

Khi cần sự cho phép trước đối với các dịch vụ khác

Ngoài sự cho phép trước cần thiết để gặp một số chuyên gia trong mạng lưới, có những dịch vụ khác phải được Wellforce Care Plan, MassHealth hoặc Beacon Health Options cho phép trước thì mới được bao trả. (Beacon Health Options chịu trách nhiệm cho phép dịch vụ chăm sóc Sức Khỏe Hành Vi (sức khỏe tinh thần và sử dụng chất kích thích) cho hội viên). *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ* cho biết những dịch vụ nào cần có sự cho phép trước và/hoặc giấy giới thiệu từ PCP của quý vị. Nhà cung cấp của quý vị phải gửi yêu cầu về các dịch vụ đó cho Wellforce Care Plan, Beacon Health Options (đối với Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi) hoặc MassHealth.

Quản Lý Việc Sử Dụng

Quản Lý Việc Sử Dụng là một quy trình được nhân viên Fallon đủ tiêu chuẩn sử dụng để đảm bảo rằng quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp khi quý vị cần. Bộ phận Duyệt Xét Việc Sử Dụng của Fallon sử dụng các bác sĩ và y tá để xem xét dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà hội viên nhận được. Nếu họ xác định các dịch vụ là cần thiết về mặt y tế, Fallon sẽ liên hệ với nhà cung cấp của quý vị để thông báo cho họ về quyết định.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Trợ giúp dịch vụ đưa đón

Là quyền lợi từ MassHealth, một số hội viên của Wellforce Care Plan MassHealth có thể hội đủ điều kiện để được đưa đón không khẩn cấp đến các buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe được bao trả. Quyền lợi này do MassHealth trực tiếp quản lý. Tuy nhiên, Fallon trợ giúp các hội viên được hưởng dịch vụ đưa đón. Để đủ điều kiện nhận quyền lợi này, quý vị phải đáp ứng một hoặc nhiều tiêu chí sau đây.

1. Quý vị không có thành viên gia đình hoặc người khác có thể đưa quý vị đi.
2. Quý vị không có khả năng sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc vì lý do y tế mà quý vị không thể sử dụng phương tiện này.
3. Buổi hẹn của quý vị phải dành cho một dịch vụ cần thiết về mặt y tế.
4. Quý vị phải gặp một nhà cung cấp MassHealth.

Để biết thêm thông tin, xin liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng. Quý vị cần liên hệ với Chương Trình trước buổi hẹn của quý vị để chúng tôi có thể xử lý yêu cầu của quý vị.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Quý vị cần đợi bao lâu để gặp được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe?

Khi cảm thấy không ổn, quý vị không nên đợi quá lâu mới gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Fallon nhận ra tầm quan trọng của việc chăm sóc sức khỏe nhanh chóng và đây là lý do tại sao chúng tôi đã áp dụng các tiêu chuẩn tiếp cận. Sau đây là danh sách các tiêu chuẩn tiếp cận điều chỉnh dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị sẽ nhận:

Chăm sóc y tế

- Dịch vụ cấp cứu – ngay lập tức từ phòng cấp cứu hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cung cấp Dịch Vụ Cấp Cứu trên cơ sở hai mươi bốn (24) giờ, bảy (7) ngày một tuần. Quý vị cũng được bao trả cho các dịch vụ đưa đón cứu thương và chăm sóc sau ổn định liên quan đến trường hợp cấp cứu.
- Chăm Sóc Khẩn Cấp – trong vòng bốn mươi tám (48) giờ kể từ khi quý vị yêu cầu một buổi hẹn.
- Chăm sóc chính
 - chăm sóc không khẩn cấp, có triệu chứng – trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ khi quý vị yêu cầu một buổi hẹn, chẳng hạn, khi quý vị cần đặt hẹn với PCP của mình vì quý vị có các triệu chứng giống như cảm lạnh.
 - chăm sóc không có triệu chứng – trong vòng bốn mươi lăm (45) ngày theo lịch kể từ khi quý vị yêu cầu một buổi hẹn, chẳng hạn, khi quý vị liên hệ với PCP của mình để xếp lịch khám sức khỏe.
- Chăm sóc chuyên khoa
 - trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu chăm sóc khẩn cấp
 - chăm sóc không khẩn cấp, có triệu chứng – trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ khi quý vị yêu cầu một buổi hẹn, chẳng hạn, khi quý vị cần gặp bác sĩ chuyên khoa về tuyến giáp phì đại.
 - chăm sóc định kỳ, không có triệu chứng – trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch kể từ khi quý vị yêu cầu một buổi hẹn, chẳng hạn, khi quý vị cần gặp bác sĩ chuyên khoa để khám sức khỏe hàng năm.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích)

- Dịch vụ cấp cứu - ngay lập tức từ phòng cấp cứu hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cung cấp Dịch Vụ Cấp Cứu (ví dụ: khi cần nhập viện hoặc cai nghiện) trên cơ sở hai mươi bốn (24) giờ, bảy (7) ngày một tuần. Quý vị được bao trả cho các dịch vụ đưa đón cứu thương và chăm sóc sau ổn định liên quan đến trường hợp cấp cứu
- Chăm sóc khẩn cấp - trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu một buổi hẹn (ví dụ: khi quý vị sắp hết thuốc).
- Tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi khác (sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích), bao gồm cả các dịch vụ ngoại trú - trong vòng mười (10) ngày làm việc kể từ khi quý vị yêu cầu một cuộc hẹn.

Nếu quý vị từng gặp khó khăn trong việc nhận dịch vụ mà quý vị cần theo các tiêu chuẩn tiếp cận được liệt kê ở trên, quý vị có thể gửi Khiếu Nại đến Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên của Fallon. Để biết thông tin về quy trình Phàn Nàn, xin xem phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại** của Sổ Tay Hội Viên này.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Y tá quản lý trường hợp có thể giúp quý vị nhận được các dịch vụ mà quý vị cần

Quý vị có thể được giới thiệu đến Chương Trình Dịch Vụ Chăm Sóc Fallon và ở đó Y Tá Quản Lý Trường Hợp, là y tá đã đăng ký được cấp phép, sẽ duyệt xét và đánh giá dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được từ các nhà cung cấp của chúng tôi. Y Tá Quản Lý Trường Hợp của Fallon cũng sẽ làm việc và điều phối các dịch vụ với Người Quản Lý Trường Hợp Wellforce. Y Tá Quản Lý Trường Hợp sẽ đảm bảo rằng:

- Dịch vụ chăm sóc của quý vị được điều phối để chăm sóc y tế;
- Dịch vụ chăm sóc của quý vị được điều phối để điều trị các rối loạn sử dụng chất kích thích và sức khỏe tinh thần bằng cách giới thiệu đến Chương Trình Quản Lý Lâm Sàng Chuyên Sâu về Sức Khỏe Hành Vi, nếu cần;
- Quý vị sẽ được hướng dẫn về các nguồn lực khác nhau có sẵn cho quý vị;
- Quý vị nhận được trợ giúp trong việc “điều hướng” trên hệ thống; và
- Có sẵn các mức độ dịch vụ phù hợp dành cho quý vị.

Quý vị có thể được PCP của mình giới thiệu sử dụng dịch vụ chăm sóc có Y Tá Quản Lý Trường Hợp hoặc được Bộ Phận Quản Lý Chăm Sóc Fallon xác định dựa trên thông tin quý vị đã ghi vào biểu mẫu Tầm Soát Nhu Cầu Chăm Sóc (CNS) mà quý vị được yêu cầu hoàn thành khi ghi danh với Wellforce Care Plan. Biểu mẫu này bao gồm thông tin sức khỏe của quý vị và bản tóm lược các nhu cầu và mối lo ngại hiện tại của quý vị.

Ngoài ra, nếu quý vị cảm thấy rằng do bệnh trạng của mình, quý vị khó có thể điều phối tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết thì quý vị có thể liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 để yêu cầu trợ giúp từ một trong các Y Tá Quản Lý Trường Hợp hoặc Điều Hướng Viên.

Wellforce Care Plan sẽ giúp quý vị điều phối tất cả các dịch vụ MassHealth mà quý vị hội đủ điều kiện nhận, bao gồm cả dịch vụ đưa đón

Quý vị được hưởng một số lợi ích theo chương trình Wellforce Care Plan. Tuy nhiên, có một số dịch vụ khác được MassHealth bao trả trực tiếp nhưng do Fallon điều phối cho quý vị. Vui lòng tham khảo phụ trang *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ* có trong *Sổ Tay Hội Viên* này để biết danh sách đầy đủ tất cả các dịch vụ được bao trả của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ* này trực tuyến tại địa chỉ fallonhealth.org/Wellforce.

Điều Hướng Viên của chúng tôi có thể giúp quý vị điều phối bất kỳ dịch vụ nào trong số các dịch vụ được bao trả của Wellforce Care Plan hoặc MassHealth. Để liên hệ với Điều Hướng Viên của chúng tôi, xin gọi đến Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon theo số 1-855-508-4715.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 5: Điều Phối Quyền Lợi

Ví dụ, nếu quý vị không thể đến buổi hẹn chăm sóc sức khỏe do bệnh trạng hoặc thiếu phương tiện giao thông công cộng, xin liên hệ với Điều Hướng Viên của Fallon ít nhất mười (10) ngày trước buổi hẹn chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị hội đủ điều kiện, Điều Hướng Viên sẽ điều phối dịch vụ đưa đón đến buổi hẹn chăm sóc sức khỏe của quý vị và sẽ giúp quý vị điền vào Biểu Mẫu Dịch Vụ Đưa Đón theo Yêu Cầu của Nhà Cung Cấp MassHealth (PT-1). Sau khi MassHealth phê duyệt yêu cầu PT-1 của quý vị, quý vị sẽ có thể thu xếp một chuyến đưa đón nếu cần.

Quý vị cũng có thể liên hệ với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth theo số 1-800-841-2900 để được trợ giúp xác định nơi có thể tiếp cận các dịch vụ được MassHealth bao trả.

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn

Chỉ cần quý vị đến khám với nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của Wellforce Care Plan hoặc được Fallon phê duyệt đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới thì nhà cung cấp của quý vị không thể lập hóa đơn cho quý vị cho dịch vụ được bao trả theo Chương Trình Wellforce Care Plan. Tuy nhiên, nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp, xin liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715. Một người đại diện sẽ giúp quý vị giải quyết vấn đề hóa đơn hoặc chỉ dẫn quý vị gửi Khiếu Nại đến Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên. Để biết thông tin về quy trình Phàn Nàn, xin xem phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại** của *Sổ Tay Hội Viên* này.

Điều phối quyền lợi

Việc điều phối quyền lợi (COB) sẽ diễn ra khi có nhiều hơn một chương trình bảo hiểm y tế bao trả cho một dịch vụ. Điều này bao gồm các chương trình cung cấp quyền lợi chi trả các chi phí bệnh viện, chi phí y tế, nha khoa hoặc các chi phí chăm sóc sức khỏe khác.

Theo COB, một chương trình sẽ thanh toán đầy đủ các quyền lợi với tư cách là chương trình bảo hiểm chính. Chương trình khác (chương trình bảo hiểm phụ) sẽ thanh toán phần còn lại của các khoản phí được bao trả. Chương trình bảo hiểm chính và phụ được xác định theo các quy tắc tiêu chuẩn được sử dụng bởi tất cả các công ty bảo hiểm.

Chúng tôi có quyền trao đổi thông tin về quyền lợi với bất kỳ chương trình nhóm, công ty bảo hiểm, tổ chức hoặc cá nhân nào khác để xác định quyền lợi phải trả bằng COB. Chúng tôi có quyền yêu cầu quý vị hoặc một bên khác bồi hoàn cho các dịch vụ được cung cấp cho quý vị. Quý vị phải cung cấp thông tin cũng như trợ giúp và ký vào các tài liệu cần thiết để giúp chúng tôi được nhận khoản thanh toán. Quý vị không được làm bất cứ điều gì để giới hạn việc trả lại tiền này. Nếu các khoản thanh toán đã được thực hiện theo bất kỳ chương trình nào khác mà lẽ ra phải được thực hiện theo chương trình này, chúng tôi có quyền bồi hoàn chương trình đó trong phạm vi cần thiết để đáp ứng mục đích của COB. Nếu chúng tôi thanh toán các quyền lợi một cách thiện chí cho một chương trình, chúng tôi sẽ không phải trả cho các quyền lợi đó một lần nữa. Chúng tôi cũng có quyền thu hồi bất kỳ khoản thanh toán vượt mức nào được thực hiện do được bao trả theo một chương trình khác.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Chúng tôi sẽ không thanh toán trùng lặp cho bất kỳ dịch vụ nào. Chúng tôi sẽ không thanh toán nhiều hơn toàn bộ quyền lợi hiện có theo hợp đồng này. Nếu chúng tôi cung cấp hoặc thu xếp dịch vụ khi một chương trình bảo hiểm khác là chính, chúng tôi có quyền thu hồi bất kỳ khoản thanh toán vượt mức nào mà chúng tôi đã thực hiện từ chương trình bảo hiểm chính hoặc bên thích hợp khác. Nếu chúng tôi không nhận được tài liệu cần thiết từ quý vị, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu bảo hiểm của quý vị.

Để nhận được tất cả các quyền lợi hiện có, quý vị phải nộp yêu cầu bảo hiểm theo từng chương trình.

Thế quyền

Thế quyền (quy trình thay thế một chủ nợ cho một chủ nợ khác) áp dụng nếu quý vị có quyền hợp pháp với khoản thanh toán từ một cá nhân hay tổ chức vì một bên khác đã chịu trách nhiệm về bệnh tật hay thương tích của quý vị.

Chúng tôi có thể sử dụng quyền thế quyền của quý vị, dù có hoặc không có sự chấp thuận của quý vị, để thu hồi từ bên chịu trách nhiệm hoặc công ty bảo hiểm của bên đó chi phí dịch vụ được cung cấp hoặc các chi phí do chúng tôi phát sinh có liên quan đến bệnh tật hoặc thương tật của quý vị. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về quyền được bồi hoàn trước khi giải quyết hoặc phán quyết. Nếu quý vị được bên chịu trách nhiệm bồi hoàn, chúng tôi có quyền thu hồi từ quý vị chi phí dịch vụ đã cung cấp hoặc chi phí phát sinh. Quyền bồi hoàn của chúng tôi luôn được ưu tiên, ngay cả khi quý vị không được thanh toán cho tất cả các yêu cầu bảo hiểm của mình đối với bên khác, hoặc nếu khoản thanh toán cho quý vị được mô tả là khoản thanh toán cho các chi phí khác ngoài chi phí chăm sóc sức khỏe. Bất kỳ sự thu hồi nào từ khoản bảo hiểm phòng chống thương tích cá nhân của quý vị theo hợp đồng bảo hiểm ô tô Massachusetts đều sẽ bị giới hạn theo quy định của pháp luật. Nếu chúng tôi không nhận được tài liệu cần thiết từ quý vị, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu bảo hiểm của quý vị.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Các quyền lợi nhà thuốc của quý vị được giải thích

Quyền lợi nhà thuốc là một cách khác để Wellforce Care Plan giúp quý vị chăm sóc sức khỏe của mình. Wellforce Care Plan bao trả cho hầu hết các loại thuốc theo toa và lựa chọn các loại thuốc không cần toa chính hiệu và cùng chủng loại (không phải chính hiệu) có toa thuốc. Nói chung, quý vị phải sử dụng thuốc cùng chủng loại khi có sẵn, trừ khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị ghi là “không có thuốc thay thế” trên toa thuốc VÀ đã phê duyệt sự cho phép trước.

Để biết thông tin về các khoản đồng thanh toán, xin xem Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả được kèm theo như một phụ trang trong ấn phẩm sổ tay này và có trên www.fallonhealth.org/wellforce. Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi số 1-855-508-4715 (TRS 711). Giờ hoạt động từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Thông tin quan trọng khác về toa thuốc của quý vị

Chương trình nhà thuốc

Fallon sử dụng một số chương trình nhà thuốc để xúc tiến việc sử dụng thuốc theo toa một cách an toàn và thích hợp. Không phải tất cả các loại thuốc đều nằm trong chương trình nhà thuốc. Thuốc, thuộc một chương trình, có các nguyên tắc hướng dẫn lâm sàng phải được đáp ứng trước khi chúng tôi bao trả. Quý vị có thể xem loại thuốc nào thuộc chương trình nhà thuốc trên trang web của Wellforce Care Plan, fallonhealth.org/Wellforce. Nếu quý vị muốn có một bản sao của Dược Liễn, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 và yêu cầu Dịch Vụ Khách Hàng.

Dược liễn là danh sách các loại thuốc được Wellforce Care Plan phê duyệt bao trả. Fallon bao trả cả thuốc chính hiệu và thuốc cùng chủng loại. Fallon nói chung sẽ bao trả cho các loại thuốc được liệt kê trong dược liễn của chúng tôi miễn là loại thuốc đó cần thiết về mặt y tế, toa thuốc được mua tại một nhà thuốc trong mạng lưới và các quy tắc khác của chương trình đều được tuân theo.

Nếu nhà cung cấp của quý vị cảm thấy rằng việc sử dụng thuốc nằm trong một trong các chương trình của chúng tôi là cần thiết về mặt y tế đối với quý vị, họ có thể gửi yêu cầu xin cho phép trước cho Fallon. Một bác sĩ lâm sàng sẽ duyệt xét yêu cầu này. Nếu thuốc cần thiết về mặt y tế, Fallon sẽ bao trả cho thuốc. Nếu yêu cầu xin cho phép trước bị từ chối, quý vị và người đại diện khiếu nại được ủy quyền của quý vị có thể khiếu nại quyết định này. Xin xem phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại** để biết thêm thông tin. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các chương trình nhà thuốc, xin truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ fallonhealth.org/Wellforce. Hoặc, quý vị có thể gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi.

Máy Đo Mức Glucose Trong Máu Ưu Tiên – Cần có sự cho phép trước mới được sử dụng máy đo mức glucose trong máu và vật tư là nhãn hiệu không ưu tiên, đo liên tục hoặc yêu cầu các tính năng thích ứng.

Máy Đo Mức Glucose Trong Máu Ưu Tiên được bao trả chỉ giới hạn ở máy đo mức glucose FreeStyle hoặc Precision Xtra và que thử do Abbott sản xuất. Quý vị có thể mua máy đo mức glucose FreeStyle hoặc Precision Xtra tại các nhà thuốc trong mạng lưới bằng cách cung cấp cho nhà thuốc những thông tin sau: Mã RxBIN: 610020 Số Nhóm: 99992432 Số ID: ERXMASSHEAL hoặc bằng cách gọi đến Abbott Diabetes Care theo số 1-866-224-8892 với Mã Ưu Đãi A35ABII0. Quý vị cũng có thể đặt hàng loại Freestyle bằng cách đăng ký tại địa chỉ ChooseFreeStyle.com với Mã Ưu Đãi A35ABII0.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 6: Dịch Vụ Được Bao Trả

Số lượng que thử trên 5 chiếc mỗi ngày và các máy đo và que thử nhãn hiệu khác cần phải có sự cho phép trước.

Máy theo dõi mức glucose trong máu liên tục có thể được mua tại các nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền hoặc nhà thuốc trong mạng lưới. Có áp dụng sự cho phép trước.

Các hội viên có nhu cầu rõ ràng, bao gồm khiếm thị nặng hoặc suy giảm khả năng vận động bằng tay, có thể yêu cầu máy đo mức glucose trong máu có các tính năng thích ứng, chẳng hạn như bộ tổng hợp giọng nói tích hợp hoặc thiết bị trích tích hợp.

Một số vật phẩm DME – Một số ống tiêm dùng một lần, máy đo lưu lượng đỉnh, máy xông hơi, máy theo dõi huyết áp và băng quấn có thể được mua tại một nhà thuốc trong mạng lưới, với toa thuốc từ nhà cung cấp của quý vị.

Chương Trình Cho Phép Trước – Một số loại thuốc luôn cần có sự cho phép trước. Nếu nhà cung cấp của quý vị cảm thấy rằng việc sử dụng thuốc đó là cần thiết về mặt y tế và đáp ứng mọi tiêu chí sử dụng hiện hành, họ có thể gửi yêu cầu xin cho phép trước để bác sĩ lâm sàng duyệt xét. Nếu thuốc cần thiết về mặt y tế, Fallon sẽ bao trả cho thuốc. Nếu yêu cầu xin cho phép trước bị từ chối, quý vị và người đại diện khiếu nại được ủy quyền của quý vị có thể khiếu nại quyết định này. Xin xem phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phản nàn và khiếu nại** để biết thêm thông tin.

Chương Trình Trị Liệu Theo Từng Bước – Một số loại thuốc có nhiều lựa chọn. Chương trình này yêu cầu hội viên phải thử một số loại thuốc cấp một trước rồi Fallon mới bao trả một loại thuốc khác thuộc loại đó. Nếu quý vị và nhà cung cấp của quý vị cảm thấy rằng một loại thuốc cấp một nhất định không thích hợp để điều trị một bệnh trạng thì nhà cung cấp của quý vị có thể gửi yêu cầu xin cho phép trước để bác sĩ lâm sàng duyệt xét. Nếu thuốc cần thiết về mặt y tế, Fallon sẽ bao trả cho thuốc. Nếu yêu cầu xin cho phép trước bị từ chối, quý vị và người đại diện khiếu nại được ủy quyền của quý vị có thể khiếu nại quyết định này. Xin xem phần **Cách gửi nhận xét tốt, thắc mắc, phản nàn và khiếu nại** để biết thêm thông tin.

Chương Trình Thuốc Mới Ra Thị Trường – Fallon Health sử dụng chính sách đánh giá thuốc Mới Ra Thị Trường cho các loại thuốc mới được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm (FDA) Hoa Kỳ phê duyệt cũng như các dạng bào chế mới, trong tối đa 180 ngày theo lịch sau khi được FDA phê duyệt. Điều này đảm bảo an toàn cho bệnh nhân và cho phép có đủ thời gian để phát triển các tiêu chí lâm sàng (bao gồm, nhưng không giới hạn ở, việc xác định các thông số về liều lượng thực, hồ sơ tác dụng phụ, tương tác giữa các loại thuốc, tương tác giữa thuốc và tình trạng bệnh và các vấn đề liên quan đến tuổi), cũng như duyệt xét và phê duyệt các tiêu chí bởi Ủy Ban Dược và Trị Liệu. Những loại thuốc này không được Fallon bao trả cho đến khi được duyệt xét và đã xây dựng nguyên tắc hướng dẫn sử dụng các loại thuốc đó. Các nhà cung cấp có thể gửi một biểu mẫu cho phép trước để duyệt xét một loại thuốc mới ra thị trường.

Chương Trình Giới Hạn Số Lượng – Đảm bảo việc sử dụng an toàn và thích hợp một số loại thuốc bằng cách bao trả cho một lượng cụ thể để thuốc có thể được phân phát cùng một lúc. Nếu nhà cung cấp của quý vị cảm thấy rằng số lượng lớn hơn số lượng đã chỉ định là cần thiết về mặt y tế, họ có thể gửi yêu cầu xin cho phép trước để bác sĩ lâm sàng duyệt xét. Nếu được phê duyệt, Fallon sẽ bao trả cho thuốc. Nếu yêu cầu xin cho phép trước bị từ chối, quý vị và người đại diện khiếu nại được ủy quyền của quý vị có thể khiếu nại quyết định này. Xin xem phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phản nàn và khiếu nại** để biết thêm thông tin.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Chương Trình Quản Lý Opioid – Thời hạn của lượng thuốc mua lần đầu (khi thích hợp) sẽ được giới hạn trong 3 ngày đối với hội viên từ 19 tuổi trở xuống hoặc 7 ngày đối với hội viên trên 19 tuổi cho toa thuốc mới cấp tính, phóng thích hoạt chất tức thời dành cho hội viên chương trình chưa từng sử dụng opioid trước đây, dựa trên yêu cầu bảo hiểm toa thuốc của họ. Bác sĩ có thể gửi yêu cầu xin cho phép trước (PA) nếu việc vượt quá giới hạn bảy ngày là quan trọng.

Số lượng sản phẩm opioid được kê toa (bao gồm cả những sản phẩm được kết hợp với acetaminophen, ibuprofen hoặc aspirin) sẽ được giới hạn tới mức tối đa ở Liều Tương Đương Morphine Tính Theo Milligram (MME*) là 90 mỗi ngày (dựa trên nguồn tiếp liệu thuốc trong 30 ngày). Bác sĩ kê toa có thể gửi PA đối với số tiền lớn hơn.

Sẽ cần phải sử dụng công thức phóng thích hoạt chất tức thời (IR) trước rồi mới chuyển sang công thức phóng thích hoạt chất kéo dài (ER), trừ khi hội viên có yêu cầu bảo hiểm trước đó đối với sản phẩm IR hoặc ER hoặc bác sĩ kê toa đã gửi PA.

**Liều Tương Đương Morphine Tính Theo Milligram là một cách để so sánh giữa các loại thuốc opioid khác nhau dựa trên nồng độ của thuốc đó so với morphine*

Chương Trình Nhà Thuốc Chuyên Khoa – Yêu cầu một số loại thuốc phải được một nhà thuốc chuyên khoa cung cấp. Chúng tôi có thể cho phép mua thuốc chuyên khoa một lần tại một nhà thuốc địa phương; sau khi mua thuốc một lần, quý vị sẽ nhận được một lá thư và cuộc gọi để sắp xếp phân phối thuốc của quý vị thông qua mạng lưới nhà thuốc chuyên khoa. Những loại thuốc này bao gồm thuốc tiêm và thuốc tiêm tĩnh mạch thường được sử dụng để điều trị các bệnh trạng mãn tính như Viêm Gan C hoặc bệnh đa xơ cứng. Những loại bệnh này cần thêm chuyên môn và sự hỗ trợ. Các nhà thuốc chuyên khoa có kiến thức về những lĩnh vực này và có thể hỗ trợ thêm cho các hội viên và nhà cung cấp.

Chương Trình Thay Thế Thuốc Cùng Chủng Loại Bắt Buộc – Luật pháp Massachusetts yêu cầu hội viên phải dùng thử một loại thuốc cùng chủng loại “được xếp hạng AB” trước rồi mới bao trả cho thuốc chính hiệu tương ứng. Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm đã xác định rằng một số loại thuốc cùng chủng loại nhất định tương đương về khả năng điều trị (“được xếp hạng AB”) với các thuốc chính hiệu tương ứng. Điều này có nghĩa là thuốc cùng chủng loại “được xếp hạng AB” cũng có hiệu quả như thuốc chính hiệu của thuốc đó. Luật pháp Massachusetts cũng yêu cầu phân phối thuốc cùng chủng loại “được xếp hạng AB”, trừ khi nhà cung cấp của quý vị cho biết nhãn hiệu đó là cần thiết về mặt y tế bằng cách ghi trên toa thuốc là “no substitutions” (không có thuốc thay thế). Nếu nhà cung cấp của quý vị xác định rằng thuốc chính hiệu là cần thiết về mặt y tế, họ có thể yêu cầu xin cho phép trước để bác sĩ lâm sàng duyệt xét. Nếu được phê duyệt, Fallon sẽ bao trả cho thuốc. Nếu yêu cầu xin cho phép trước bị từ chối, quý vị và người đại diện khiếu nại được ủy quyền của quý vị có thể khiếu nại quyết định này. Xin xem phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phản nàn và khiếu nại** để biết thêm thông tin.

Nguồn Tiếp Liệu Theo Ngày

Nói chung, quý vị không thể mua thêm thuốc cho đến khi hầu hết hoặc tất cả nguồn tiếp liệu thuốc trước đó đã được sử dụng hết. Trong hầu hết các trường hợp, Fallon sẽ cho phép quý vị nhận nguồn tiếp liệu thuốc tối đa trong 90 ngày trong một lần. Đôi khi, vì lý do an toàn hoặc theo chỉ dẫn của bác sĩ kê toa chăm sóc sức khỏe của quý vị, Fallon sẽ cho phép nguồn tiếp liệu trong ít hơn 30 ngày. Fallon đưa ra những quyết định này bằng cách tuân theo các nguyên tắc hướng dẫn của FDA.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 6: Dịch Vụ Được Bao Trả

Ngoài ra, Fallon chỉ cho phép nguồn tiếp liệu trong 30 ngày đối với Thuốc Chuyên Khoa. Đây là những loại thuốc để điều trị các bệnh trạng cần xử lý và tư vấn đặc biệt. Những loại thuốc này ban đầu có thể được mua tại bất kỳ địa điểm bán lẻ nào, sau đó phải được mua qua Nhà Thuốc Chuyên Khoa của chúng tôi. Quý vị sẽ nhận được thông tin từ Nhà Thuốc Chuyên Khoa của chúng tôi trước ngày mua thuốc tiếp theo của quý vị. Một số loại thuốc chuyên khoa nhất định không thể giới hạn ở nguồn tiếp liệu trong 30 ngày do nhà sản xuất đóng gói, chẳng hạn, ống tiêm đã nạp thuốc sẵn. Trong những trường hợp này, quý vị có thể nhận được một số lượng thuốc mà sẽ dùng được trong hơn 30 ngày.

Lưu ý rằng luật tiểu bang có thể ngăn cản việc phân phối nguồn tiếp liệu thuốc trong 90 ngày đối với một số loại thuốc nhất định.

Quý vị có thể nhận được nguồn tiếp liệu của hầu hết các loại thuốc duy trì mãn tính trong tối đa 90 ngày tại một nhà thuốc bán lẻ trong mạng lưới có tham gia vào chương trình 90 ngày của chúng tôi. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi đến Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711). Chúng tôi không cung cấp nguồn tiếp liệu thuốc trong 90 ngày khi đặt mua qua đường bưu điện, vì không có quyền lợi đặt mua qua đường bưu điện.

Đồng Trả

Khoản đồng trả của quý vị cho nguồn tiếp liệu thuốc trong 90 ngày sẽ giống như khoản đồng trả cho nguồn tiếp liệu thuốc trong 30 ngày.

Trường Hợp Ngoại Lệ

Quyền lợi thuốc theo toa của Fallon có Danh Sách Thuốc Ưu Tiên mở, tuy nhiên, các loại thuốc hoặc dịch vụ được liệt kê bên dưới bị loại trừ. Nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị cảm thấy rằng việc quý vị sử dụng một loại thuốc được liệt kê trong danh sách là cần thiết về mặt y tế, họ có thể gửi giấy sự cho phép trước để bác sĩ lâm sàng duyệt xét và nếu được phê duyệt, Fallon sẽ bao trả cho loại thuốc đó. Nếu yêu cầu xin cho phép trước bị từ chối, quý vị và người đại diện khiếu nại được ủy quyền của quý vị có thể khiếu nại quyết định này. Xin xem phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại** để biết thêm thông tin.

- Thuốc hỗ trợ sinh sản
- Thuốc không cần toa không có trong danh sách thuốc được bao trả của MassHealth
- Thuốc thử nghiệm hoặc chưa được Cơ Quan Quản Lý Thực Phẩm và Dược Phẩm Hoa Kỳ phê duyệt để bán và phân phối chung
- Thuốc được kê toa vì các mục đích không cần thiết về mặt y tế, ví dụ như mục đích thẩm mỹ, để nâng cao thành tích thể thao, ức chế sự thèm ăn hoặc cho các dịch vụ/bệnh trạng không được bao trả
- Các toa thuốc không khẩn cấp được mua tại một nhà thuốc không thuộc mạng lưới của Wellforce Care Plan
- Thuốc điều trị rối loạn cương dương

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Chăm sóc sức khỏe cho con quý vị

Chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc trẻ khỏe mạnh cho tất cả trẻ em

Trẻ em dưới 21 tuổi nên đến PCP của mình để khám sức khỏe ngay cả khi trẻ đã khỏe. Là một phần của quá trình khám sức khỏe cho trẻ khỏe mạnh, PCP của con quý vị sẽ cung cấp các dịch vụ tầm soát cần thiết để tìm hiểu xem có bất kỳ vấn đề nào về sức khỏe nào không. Khám tầm soát bao gồm tầm soát sức khỏe, thị lực, nha khoa, thính lực, sức khỏe hành vi, tình trạng phát triển và chủng ngừa.

Việc khám tầm soát sức khỏe hành vi có thể giúp quý vị và bác sĩ hoặc y tá của quý vị xác định sớm các mối lo ngại về sức khỏe hành vi.

MassHealth yêu cầu các bác sĩ và y tá chăm sóc chính sử dụng các công cụ tầm soát tiêu chuẩn, được MassHealth phê duyệt, để khám sức khỏe hành vi của trẻ trong các lần thăm khám “trẻ khỏe mạnh”. Công cụ tầm soát là bảng câu hỏi ngắn hoặc danh mục kiểm tra mà cha mẹ hoặc trẻ (tùy thuộc vào độ tuổi của trẻ) điền vào, sau đó thảo luận với bác sĩ hoặc y tá. Công cụ tầm soát có thể là Danh Mục Kiểm Tra Triệu Chứng ở Trẻ Em (PSC) hoặc Đánh Giá của Cha Mẹ về Tình Trạng Phát Triển (PEDS) hoặc một công cụ tầm soát khác do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị chọn. Quý vị có thể hỏi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của mình công cụ mà họ đã chọn để sử dụng khi tầm soát các mối lo ngại về sức khỏe hành vi cho con quý vị là gì.

Nhà cung cấp của quý vị sẽ thảo luận về việc tầm soát đã hoàn thành với quý vị. Việc khám tầm soát sẽ giúp quý vị và bác sĩ hoặc y tá của quý vị quyết định xem con quý vị có cần được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc một chuyên gia y tế khác đánh giá thêm hay không. Nếu quý vị hoặc bác sĩ hoặc y tá của quý vị cho rằng con quý vị cần gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi thì quý vị sẽ được cung cấp thông tin và sự trợ giúp. Để biết thêm thông tin về cách tiếp cận các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc để tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quý vị có thể trao đổi với bác sĩ hoặc y tá chăm sóc chính của mình hoặc gọi đến bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon.

Fallon thanh toán cho PCP của con quý vị cho những lần khám sức khỏe này. Khi khám sức khỏe cho trẻ khỏe mạnh, PCP của con quý vị có thể tìm và điều trị các vấn đề nhỏ trước khi chúng trở thành vấn đề lớn.

Dưới đây là các độ tuổi nên đưa trẻ đi khám và tầm soát sức khỏe tổng quát:

- từ 1 đến 2 tuần
- 1 tháng
- 2 tháng
- 4 tháng
- 6 tháng
- 9 tháng
- 12 tháng
- 15 tháng
- 18 tháng
- từ 2 đến 20 tuổi – trẻ em nên đến gặp PCP của mình mỗi năm một lần.

Trẻ em cũng nên đến gặp PCP của mình bất cứ lúc nào có lo ngại về nhu cầu sức khỏe về mặt y tế, tình cảm hoặc hành vi của mình, ngay cả khi đó không phải là thời gian khám sức khỏe định kỳ.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Dịch vụ tầm soát và chẩn đoán chăm sóc sức khỏe trẻ em phòng ngừa (PPHSD) cho trẻ được ghi danh vào MassHealth Family Assistance

Nếu quý vị hoặc con quý vị dưới 21 tuổi và được ghi danh vào Family Assistance, Fallon sẽ thanh toán cho tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được bao trả theo loại bảo hiểm của con quý vị. Điều này có nghĩa là, khi một PCP (hoặc bất kỳ bác sĩ lâm sàng nào khác) phát hiện ra một bệnh trạng, Fallon sẽ thanh toán cho bất kỳ phương pháp điều trị cần thiết nào về mặt y tế cho con quý vị có trong loại bảo hiểm Family Assistance.

Các dịch vụ tầm soát, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (EPSDT) cho trẻ được ghi danh vào MassHealth Standard hoặc CommonHealth

Nếu quý vị hoặc con quý vị dưới 21 tuổi và được ghi danh vào MassHealth Standard hoặc CommonHealth, Fallon sẽ thanh toán cho tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được bao trả theo luật Medicaid liên bang, ngay cả khi các dịch vụ này không được đề cập cụ thể trong danh sách dịch vụ được bao trả của quý vị. Khoản bảo hiểm này bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chẩn đoán; bao gồm nhưng không giới hạn ở các Dịch Vụ Cứu Chữa Sức Khỏe Hành Vi cho Trẻ Em, điều trị và các biện pháp khác cần thiết để sửa chữa hoặc cải thiện các khiếm khuyết và các bệnh về thể chất và tinh thần/rối loạn cảm xúc và các bệnh trạng. Trong đó cũng có cả đánh giá CANS. CANS là viết tắt của Child and Adolescent Needs and Strengths (Nhu Cầu và Thể Mạnh của Trẻ Nhỏ và Trẻ Vị Thành Niên). CANS là một biểu mẫu mà các nhà cung cấp sử dụng để tổng hợp thông tin thu thập được trong quá trình đánh giá. Các nhà cung cấp sử dụng quy trình đánh giá để tìm hiểu về trẻ em và gia đình mà nhà cung cấp phụ trách cũng như hiểu được những thể mạnh và nhu cầu của trẻ. Đánh giá của CANS có thể giúp quý vị quyết định nhu cầu nào của con quý vị là quan trọng nhất cần giải quyết trong một kế hoạch điều trị.

Đánh giá CANS phải được hoàn thành như một phần của quy trình lập kế hoạch xuất viện trong các dịch vụ chăm sóc mức 24 giờ sau đây: bệnh viện nội trú tâm thần; bệnh viện mãn tính và phục hồi chức năng; Điều Trị Cấp Tính Dựa Vào Cộng Đồng (CBAT) và Điều Trị Cấp Tính Chuyên Sâu Dựa Vào Cộng Đồng (ICBAT) và Đơn Vị Chăm Sóc Chuyển Tiếp (TCU).

Khi một PCP (hoặc bất kỳ bác sĩ lâm sàng nào khác) phát hiện ra bệnh trạng, Fallon sẽ thanh toán cho bất kỳ phương pháp điều trị cần thiết nào về mặt y tế được bao trả theo luật Medicaid nếu phương pháp điều trị được cung cấp bởi một nhà cung cấp đủ tiêu chuẩn và sẵn sàng cung cấp dịch vụ và một bác sĩ, y sĩ hoặc nữ hộ sinh hỗ trợ bằng văn bản về sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ. Quý vị và PCP của quý vị có thể tìm kiếm sự trợ giúp từ Fallon để xác định nhà cung cấp nào có thể sẵn sàng phục vụ trong mạng lưới Wellforce Care Plan để cung cấp các dịch vụ này và cách sử dụng các nhà cung cấp ngoài mạng lưới, nếu cần.

Hầu hết thời gian, các dịch vụ này được bao trả bởi loại bảo hiểm MassHealth của con quý vị và có trong *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ*. Nếu dịch vụ chưa được bao trả hoặc không có trong danh sách, bác sĩ lâm sàng hoặc nhà cung cấp sẽ cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu Fallon cho phép trước (PA). Fallon sử dụng quy trình này để xác định xem dịch vụ có cần thiết về mặt y tế hay không. Fallon sẽ thanh toán cho dịch vụ nếu được cho phép trước. **Nếu sự cho phép trước bị từ chối, quý vị có quyền khiếu nại.** Xin xem phần **Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phản nản và khiếu nại** của *Sổ Tay Hội Viên* này để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại. Trao đổi với PCP, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi hoặc bác sĩ chuyên khoa khác của con quý vị để được giúp đỡ trong việc nhận các dịch vụ này.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Dự Luật Tiên Khởi về Sức Khỏe Hành Vi của Trẻ Em (CBHI)

Dự Luật Tiên Khởi về Sức Khỏe Hành Vi của Trẻ Em (CBHI) là một nỗ lực liên ngành của Văn Phòng Điều Hành Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh của Khối Thịnh Vượng Chung (EOHHS). Nhiệm vụ của dự luật này là tăng cường, mở rộng và tích hợp các dịch vụ của tiểu bang Massachusetts vào một hệ thống chăm sóc toàn diện, dựa vào cộng đồng để đảm bảo rằng các gia đình và con cái của họ có nhu cầu lớn về sức khỏe hành vi, tình cảm và tinh thần được nhận các dịch vụ cần thiết để thành công ở gia đình, trường học và cộng đồng.

Dự Luật Tiên Khởi về Sức Khỏe Hành Vi của Trẻ Em (CBHI) được lập ra để thực hiện biện pháp khắc phục trong một vụ kiện tập thể được đệ trình thay mặt cho những trẻ em dưới 21 tuổi được ghi danh vào MassHealth bị rối loạn cảm xúc nghiêm trọng (SED). Thông qua CBHI, MassHealth yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính cung cấp dịch vụ tầm soát sức khỏe hành vi được tiêu chuẩn hóa khi thăm khám cho trẻ khỏe mạnh, bác sĩ lâm sàng sức khỏe tinh thần sử dụng công cụ đánh giá sức khỏe hành vi được tiêu chuẩn hóa và cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi tại nhà và cộng đồng mới hoặc nâng cao. CBHI cũng bao gồm một nỗ lực liên ngành lớn hơn để phát triển một hệ thống tích hợp các dịch vụ sức khỏe hành vi do tiểu bang tài trợ cho trẻ nhỏ, trẻ vị thành niên và gia đình của họ.

Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA)

Vào ngày 1 tháng 10 năm 2015, Fallon bắt đầu bao trả một dịch vụ mới dành cho những người bị Rối Loạn Phổ Tự Kỳ (ASD), được gọi là Phân Tích Hành Vi Ứng Dụng (ABA). Dịch vụ này dành cho trẻ vị thành niên dưới 21 tuổi đã được ghi danh vào MassHealth Standard và CommonHealth. Dịch vụ cũng dành cho trẻ em dưới 19 tuổi được ghi danh vào MassHealth Family Assistance. Để nhận được dịch vụ này, một trẻ vị thành niên phải được chẩn đoán ASD.

ABA rất hữu ích cho những người được chẩn đoán ASD. Dịch vụ này có thể được cung cấp ở nhiều nơi như gia đình hoặc trong cộng đồng. Dịch vụ này do một nhóm phụ trách cung cấp. Một người trong nhóm là nhà phân tích hành vi ứng dụng được cấp phép. Người này sẽ quan sát để theo dõi hành vi của trẻ vị thành niên và lập kế hoạch giúp giảm bớt các hành vi có vấn đề. Người còn lại trong nhóm là kỹ thuật viên hành vi/ trợ lý chuyên gia có kinh nghiệm. Người này sẽ giúp trẻ vị thành niên và người chăm sóc thực hiện kế hoạch. Nhóm sẽ hợp tác chặt chẽ với những người thân thiết với trẻ vị thành niên trong cuộc sống như người chăm sóc, giáo viên và những nhà cung cấp dịch vụ khác.

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi Phòng Ngừa cho Hội Viên dưới 21 tuổi

Có hiệu lực kể từ ngày dịch vụ vào hoặc sau ngày 1 tháng 9 năm 2021, hội viên dưới 21 tuổi hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi phòng ngừa nếu họ được đã tầm soát sức khỏe hành vi dương tính, ngay cả khi họ không đáp ứng các tiêu chí về chẩn đoán sức khỏe hành vi và do đó, không đáp ứng các tiêu chí về sự cần thiết về mặt y tế để điều trị sức khỏe hành vi. Fallon Health sẽ bao trả 6 buổi thăm khám sức khỏe Hành Vi phòng ngừa. Sau sáu lần thăm khám, bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu thăm khám bổ sung tùy theo nhu cầu.

Chăm sóc nha khoa cho trẻ em

MassHealth thanh toán cho các dịch vụ nha khoa, chẳng hạn như khám tầm soát và vệ sinh nha khoa, cho trẻ em dưới 21 tuổi.

PCP của con quý vị sẽ khám nha khoa vào mỗi lần khám sức khỏe cho trẻ khỏe mạnh. Khi con quý vị được ba tuổi, hoặc nếu gặp vấn đề trước đó, PCP của trẻ sẽ đề nghị quý vị đưa con mình đến khám với nha sĩ ít nhất hai lần một năm.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 7: Chăm sóc sức khỏe cho con quý vị

Khi con quý vị đến khám định kỳ, nha sĩ sẽ khám nha khoa tổng quát, làm sạch răng và điều trị bằng florua. Điều quan trọng là đảm bảo rằng con quý vị được nhận dịch vụ chăm sóc nha khoa sau:

- khám sức khỏe nha khoa định kỳ sáu tháng một lần bắt đầu chậm nhất từ lúc ba tuổi; và
- làm vệ sinh nha khoa định kỳ sáu tháng một lần bắt đầu chậm nhất từ lúc ba tuổi; và
- các phương pháp điều trị nha khoa khác cần thiết, kể cả vào trước lúc ba tuổi, nếu PCP hoặc nha sĩ của con quý vị nhận thấy có vấn đề với răng hoặc sức khỏe răng miệng của con quý vị.

Lưu ý: Trẻ em dưới 21 tuổi và đã được ghi danh vào MassHealth Standard hoặc CommonHealth có thể nhận được toàn bộ dịch vụ điều trị cần thiết về mặt y tế được bao trả theo luật Medicaid, bao gồm dịch vụ điều trị nha khoa, ngay cả khi dịch vụ này không được MassHealth bao trả.

Trẻ em dưới 21 tuổi và đã được ghi danh vào MassHealth Family Assistance có thể nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế được bao trả theo loại bảo hiểm của các dịch vụ đó, bao gồm cả dịch vụ điều trị nha khoa.

Trao đổi với PCP hoặc nha sĩ của con quý vị để được giúp đỡ nhận các dịch vụ này.

- Trẻ không cần giấy giới thiệu để đến khám với nha sĩ của MassHealth.
- Trẻ có thể đến thăm khám với nha sĩ trước ba tuổi.

Dịch vụ bổ sung cho trẻ em

Trẻ em dưới 21 tuổi được hưởng một số dịch vụ bổ sung theo luật liên bang.

✓ Khám răng miệng (hai lần trong 12 tháng)	✓ Hàm giữ khoảng cách răng
✓ Chụp X-quang	✓ Phẫu thuật răng miệng
✓ Vệ sinh nha khoa (hai lần trong 12 tháng)	✓ Nhổ răng
✓ Men florua (hai lần trong 12 tháng)	✓ Gây tê
✓ Chất trám răng	✓ Mão răng
✓ Nẹp (nếu đủ tiêu chuẩn)	✓ Trám răng
✓ Điều trị ống chân răng	✓ Bất kỳ dịch vụ nha khoa cần thiết về mặt y tế nào khác

Một số dịch vụ có thể cần được MassHealth phê duyệt trước rồi nha sĩ mới có thể cung cấp. Nha sĩ sẽ biết đây là những dịch vụ nào và sẽ yêu cầu phê duyệt nếu họ cảm thấy rằng quý vị cần những dịch vụ này. Quý vị không cần phải làm bất cứ điều gì để yêu cầu phê duyệt.

Dịch vụ can thiệp sớm cho trẻ em có vấn đề về tăng trưởng hoặc phát triển

Một số trẻ em cần được trợ giúp bổ sung để tăng trưởng và phát triển khỏe mạnh. Nhà cung cấp là bác sĩ chuyên khoa can thiệp sớm có thể giúp họ. Họ gồm có:

- nhân viên công tác xã hội;
- y tá; và
- bác sĩ vật lý trị liệu, lao động trị liệu và ngữ âm trị liệu.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 7: Chăm sóc sức khỏe cho con quý vị

Tất cả các nhà cung cấp này đều làm việc với trẻ em dưới ba tuổi – và gia đình của trẻ – để đảm bảo trẻ nhận được mọi sự hỗ trợ bổ sung nào cần thiết. Một số dịch vụ được cung cấp tại nhà và một số thì được cung cấp tại các trung tâm can thiệp sớm.

Trao đổi với PCP của con quý vị càng sớm càng tốt nếu quý vị cho rằng con mình có vấn đề về tăng trưởng hoặc phát triển. Hoặc liên hệ trực tiếp với Chương Trình Can Thiệp Sớm tại địa phương của quý vị.

Đối với trẻ em đang được Sở Trẻ Em và Gia Đình (DCF), trước đây là Sở Dịch Vụ Xã Hội (DSS) chăm sóc hoặc giám hộ.

Nếu quý vị có con được DCF chăm sóc hoặc giám hộ, nhà cung cấp phải:

- Cho con quý vị khám tầm soát chăm sóc sức khỏe trong vòng bảy ngày theo lịch sau khi quý vị hoặc nhân viên DCF yêu cầu.
- Đưa con quý vị đi khám sức khỏe tổng quát trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi quý vị hoặc nhân viên DCF yêu cầu (trừ khi lịch trình của dịch vụ Tầm Soát, Chẩn Đoán và Điều Trị Sớm và Định Kỳ (EPSDT) yêu cầu một khung thời gian ngắn hơn. Xem phần **Chăm sóc sức khỏe cho con quý vị** trong *Sổ Tay Hội Viên* này để biết thông tin về EPSDT.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Chăm sóc phòng ngừa cho người lớn

Chăm sóc phòng ngừa định kỳ là một phần quan trọng trong việc giữ gìn sức khỏe. Wellforce Care Plan khuyến khích tất cả các hội viên đến thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ để được chăm sóc phòng ngừa. Ví dụ về các quyền lợi chăm sóc phòng ngừa được bao trả bao gồm:

Hội viên từ 21 tuổi Trở Lên:

- Khám Sức Khỏe - cứ một đến ba năm một lần
- Theo Dõi Huyết Áp - ít nhất hai năm một lần
- Tầm Soát Cholesterol - năm năm một lần
- Khám Sức Khỏe - cứ một đến ba năm một lần
- Tầm Soát Ung Thư Vú/Chụp Quang Tuyến Vú - hàng năm từ trên 40 tuổi
- Tầm Soát Ung Thư Đại Trục Tràng - 10 năm một lần, bắt đầu từ 50 tuổi
- Tiêm Chủng Ngừa Cúm – hàng năm
- Khám Mắt Định Kỳ Hai Năm Một Lần - 24 tháng một lần
- Nha khoa – xem bên dưới

Wellforce Care Plan bao trả những quyền lợi này và nhiều quyền lợi chăm sóc phòng ngừa khác. Đến khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị để được đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe định kỳ của quý vị.

Chăm sóc nha khoa cho người lớn

Dịch vụ nha khoa được bao trả cho các hội viên MassHealth đủ điều kiện. Hội viên sẽ nhận được thẻ ID MassHealth cho các dịch vụ này.

Hội viên MassHealth từ 21 tuổi trở lên hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ nha khoa do nha sĩ MassHealth thực hiện. Các hội viên là người lớn được Sở Dịch Vụ Phát Triển (DDS) xác định là Khách Hàng DDS sẽ nhận được gói quyền lợi nha khoa khác so với Người Lớn không phải là Khách Hàng DDS. Ví dụ về các dịch vụ nha khoa được bao trả cho người lớn bao gồm:

(Không phải hội viên DDS)

✓ Khám răng miệng (hai lần trong 12 tháng)	✓ Một Số Thủ Thuật Phẫu Thuật Miệng (Chẳng hạn như cắt bỏ răng mọc ngầm, sinh thiết, phẫu thuật mô mềm)
✓ Chụp X-quang	✓ Nhổ răng
✓ Vệ sinh nha khoa (hai lần trong 12 tháng)	✓ Gây tê
✓ Trám răng	✓ Răng giả*

Một số dịch vụ có thể cần được MassHealth phê duyệt trước rồi nha sĩ mới có thể cung cấp. Nha sĩ sẽ biết đây là những dịch vụ nào và sẽ yêu cầu phê duyệt nếu họ cảm thấy rằng quý vị cần những dịch vụ này. Quý vị không cần phải làm bất cứ điều gì để yêu cầu phê duyệt.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Chương trình quản lý chăm sóc

Wellforce Care Plan biết rằng việc có một bệnh trạng có thể khó khăn với quý vị như thế nào và chúng tôi xin sẵn lòng giúp đỡ. Chúng tôi muốn làm việc với quý vị để đảm bảo quý vị luôn khỏe mạnh nhất có thể.

Chúng tôi có nhiều chương trình được thiết kế để đáp ứng nhu cầu chăm sóc của quý vị. Điều Phối Viên Chăm Sóc (Điều Hướng Viên), Hướng Dẫn Viên Chăm Sóc Sức Khỏe, Y Tá Quản Lý Trường Hợp và Nhân Viên Công Tác Xã Hội của chúng tôi có chuyên môn để giúp đỡ cả trẻ em và người lớn có nhiều nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Tất cả các chương trình Quản Lý Chăm Sóc của chúng tôi đều miễn phí và bao gồm quý vị, (các) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và Fallon hợp tác cùng nhau để giúp giữ cho quý vị khỏe mạnh. **Không cần giấy giới thiệu của bác sĩ của quý vị cho bất kỳ dịch vụ nào trong số này.**

Như thường lệ, nếu quý vị đang gặp vấn đề về sức khỏe trước mắt, xin gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị trước. Nếu quý vị đang gặp trường hợp cấp cứu, xin gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Tầm Soát Nhu Cầu Chăm Sóc

Khi quý vị ghi danh với Wellforce Care Plan, điều quan trọng là chúng tôi phải hiểu cách chúng tôi có thể trợ giúp quý vị. Gói Chào Mừng của quý vị chứa một biểu mẫu gọi là Tầm Soát Nhu Cầu Chăm Sóc (CNS). Biểu mẫu Tầm Soát Nhu Cầu Chăm Sóc sẽ giúp chúng tôi biết rõ hơn về nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị và chúng tôi có thể trợ giúp quý vị như thế nào. Thông tin quý vị cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ được chia sẻ khi MassHealth yêu cầu.

Hãy hoàn thành biểu mẫu Tầm Soát Nhu Cầu Chăm Sóc và gửi lại cho Fallon trong phong bì trả phí bưu điện có trong Gói Chào Mừng của quý vị.

Hoặc, nếu quý vị muốn, xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối và cho họ biết rằng quý vị muốn **hoàn thành biểu mẫu Tầm Soát Nhu Cầu Chăm Sóc** của mình qua điện thoại.

Hoàn thành biểu mẫu Tầm Soát Nhu Cầu Chăm Sóc của quý vị là bước đầu tiên giúp chúng tôi điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. Nếu quý vị có một bệnh trạng mãn tính (đang diễn ra), hãy đảm bảo rằng quý vị có ghi bệnh trạng đó vào biểu mẫu Tầm Soát Sức Khỏe hoặc cho chúng tôi biết về bệnh trạng đó để chúng tôi có thể giúp quản lý các nhu cầu sức khỏe của quý vị.

Chương Trình Sức Khỏe và Chăm Sóc Sức Khỏe

Tại Wellforce Care Plan, quý vị có rất nhiều công cụ Chăm Sóc Sức Khỏe miễn phí ngay trong tầm tay. Quý vị có thể thực hiện đánh giá sức khỏe và chăm sóc sức khỏe và nhận báo cáo về sức khỏe của mình với các khuyến nghị đặc biệt dành riêng cho quý vị.

Quý vị muốn tìm hiểu thêm về sức khỏe của mình? Truy cập Healthwise Knowledgebase (Cơ Sở Tri Thức Healthwise) của chúng tôi và tìm thông tin về hầu hết mọi xét nghiệm y tế, thuốc, tình trạng sức khỏe và bệnh tật.

Chúng tôi tin rằng việc giữ gìn sức khỏe là quan trọng. Hướng Dẫn Viên Chăm Sóc Sức Khỏe của Fallon hiểu khi nào quý vị mắc bệnh trạng và cảm giác khi đó. Chúng tôi xin sẵn lòng giúp quý vị về các hoạt động liên quan đến sức khỏe và chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị nhằm đảm bảo rằng quý vị hiểu được bệnh trạng của mình để có thể khỏe mạnh nhất có thể.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Nếu quý vị có thể trả lời CÓ cho bất kỳ câu hỏi nào sau đây thì một hoặc nhiều **Chương Trình Sức Khỏe và Chăm Sóc Sức Khỏe** của chúng tôi có thể phù hợp với quý vị.

Quý vị có mắc bất kỳ bệnh hoặc tình trạng mãn tính nào sau đây không (có thể chỉ một hoặc nhiều hơn một)?

- Hen Suyễn hoặc COPD
- Bệnh Tiểu Đường
- Suy Tim
- Huyết Áp Cao hoặc Mức Cholesterol Cao
- Ung Thư: Ung Thư Vú, Cổ Tử Cung, Đại Trục Tràng, Phổi, Buồng Trứng hoặc Tuyến Tụy
- HIV/AIDS
- Bệnh Thận

Quý vị đang mang thai?

Quý vị đã bao giờ bị người khác nhận xét là đang thừa cân chưa?

- Quý vị có bị 'quá thừa' cân không?
- Quý vị đã từng bị người khác nhận xét là béo phì và quý vị muốn giảm cân?

Quý vị có hút thuốc và muốn bỏ thuốc lá không?

Quý vị có muốn tìm hiểu thêm về sức khỏe tổng quát của mình không?

Nếu quý vị trả lời CÓ cho bất kỳ câu hỏi nào ở trên, Fallon xin sẵn lòng giúp đỡ quý vị. **Chương Trình Sức Khỏe và Chăm Sóc Sức Khỏe** của chúng tôi làm việc với những Người Ghi Danh có bệnh trạng giống như quý vị.

Xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối và cho họ biết rằng quý vị muốn tham gia **Chương Trình Sức Khỏe và Chăm Sóc Sức Khỏe**.

Chương Trình Cai Thuốc Lá của Chúng Tôi:

Fallon xin sẵn lòng giúp quý vị bỏ thuốc! Hãy Cai Thuốc Thôi!

Quý vị đã quyết tâm bỏ thuốc lá—giờ xin hãy tận dụng tất cả các công cụ có sẵn!

Chương trình điều trị cai thuốc của chúng tôi, được gọi là **Quit to Win**, tổ chức các hội nghị nhóm qua điện thoại, tư vấn trực tiếp qua điện thoại và các cuộc họp tại cơ sở kéo dài tám tuần, khi đó chúng tôi sẽ giúp quý vị phát triển một kế hoạch ngừng hút thuốc phù hợp riêng với quý vị. Chúng tôi cung cấp cả dịch vụ hỗ trợ bằng tin nhắn văn bản.

Nếu quý vị có thể trả lời CÓ cho bất kỳ câu hỏi nào sau đây, Chương Trình **Quit to Win** của chúng tôi có thể phù hợp với quý vị.

- Quý vị có sử dụng các sản phẩm thuốc lá (thuốc lá điếu, xì gà, thuốc lá nhai) không?

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

- Quý vị có mong muốn bỏ hoặc giảm số lượng các sản phẩm thuốc lá mà quý vị sử dụng không?

Xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối và cho họ biết rằng quý vị muốn được giới thiệu đến Chương Trình **Quit to Win**.

Chương Trình Kiểm Soát Bệnh Tật

Việc giữ gìn sức khỏe là quan trọng. Thật khó khăn khi phải sống chung với một bệnh trạng. Fallon xin sẵn lòng giúp quý vị.

Hướng Dẫn Viên Chăm Sóc Sức Khỏe và Y Tá Quản Lý Trường Hợp của chúng tôi sẽ làm việc với quý vị và các bác sĩ của quý vị. Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng quý vị biết về bệnh trạng của mình và cách để quý vị có thể khỏe mạnh nhất có thể. Chúng tôi sẽ hỗ trợ mối quan hệ mà quý vị có với bác sĩ của mình. Chương trình của chúng tôi hoạt động để phòng ngừa các cơn bùng phát của bệnh trạng của quý vị. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để giúp quý vị kiểm soát bệnh trạng của mình tốt nhất có thể. Mục tiêu của chúng tôi là giúp quý vị cải thiện sức khỏe của mình.

Chúng tôi kiểm soát các bệnh trạng mãn tính như Hen Suyễn, Bệnh Tiểu Đường và bệnh Tim trong **Chương Trình Kiểm Soát Bệnh Tật** của chúng tôi. Nếu quý vị có thể trả lời CÓ cho bất kỳ bệnh trạng nào sau đây, **Chương Trình Kiểm Soát Bệnh Tật** của chúng tôi có thể phù hợp với quý vị.

Quý vị có mắc bất kỳ bệnh hoặc tình trạng mãn tính nào sau đây không? (có thể là một hoặc nhiều hơn)

- Hen Suyễn
- Suy Tim Sung Huyết
- Bệnh Tiểu Đường
- Bệnh Tim
- Mức Cholesterol Cao
- Tăng huyết áp (huyết áp cao)

Nếu quý vị trả lời CÓ cho bất kỳ câu hỏi nào ở trên, Fallon xin sẵn lòng giúp đỡ quý vị. **Chương Trình Kiểm Soát Bệnh Tật** của chúng tôi làm việc với những Người Ghi Danh có bệnh trạng giống như quý vị.

Xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối và cho họ biết rằng quý vị muốn được giới thiệu đến **Chương Trình Kiểm Soát Bệnh Tật**.

Thông Tin về Sức Khỏe Tổng Quát, Chăm Sóc Sức Khỏe, Thuốc và Bệnh Tật

Quý vị có muốn biết thêm thông tin về sức khỏe, chăm sóc sức khỏe, thuốc và tình trạng bệnh tật khác không? Quý vị có máy tính hoặc có quyền truy cập vào một máy tính không?

Truy cập Cơ Sở Dữ Liệu Healthwise của chúng tôi tại địa chỉ: fallonhealth.org/Wellforce - nhấp vào bách khoa toàn thư về sức khỏe Healthwise® Knowledgebase (Cơ Sở Tri Thức Healthwise®) và tra cứu bất kỳ chủ đề nào quý vị có thể quan tâm.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Chương Trình Quản Lý Trường Hợp – Người Lớn và Trẻ Em

Fallon có Y Tá Quản Lý Trường Hợp sẵn sàng làm việc với quý vị, gia đình quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Bằng cách xem xét các nhu cầu của quý vị và lập cũng như yêu cầu lập kế hoạch dành riêng cho quý vị, chúng tôi giúp cải thiện sức khỏe và khả năng hoạt động của quý vị.

Nếu quý vị có thể trả lời CỎ cho bất kỳ câu hỏi nào dưới đây, quý vị hoặc con quý vị có thể được trợ giúp bởi một trong các **Chương Trình Quản Lý Trường Hợp** của chúng tôi.

- Quý vị hoặc con quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe nào mà quý vị cho là 'đặc biệt' không?
- Quý vị hoặc con quý vị có phải đi khám với bác sĩ nhiều không?
- Quý vị hoặc con quý vị có cần gặp các bác sĩ khác ngoài Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) không?
- Quý vị hoặc con quý vị bị mù hoặc điếc?
- Quý vị hoặc con quý vị có sở hữu thiết bị đặc biệt như xe lăn, nẹp tay hoặc chân, giường bệnh hay cần được cho ăn bằng ống hay không?
- Quý vị hoặc con của quý vị có đang sử dụng các loại sữa công thức dinh dưỡng đặc biệt không?
- Quý vị có cần giúp đỡ để có được các sữa công thức dinh dưỡng đặc biệt không?
- Quý vị hoặc con quý vị có bị khuyết tật không?
- Quý vị hoặc con quý vị có mối lo ngại nào về dịch vụ chăm sóc y tế và/hoặc sức khỏe hành vi mà quý vị nhận được không?
- Quý vị hoặc con quý vị có đang dùng nhiều loại thuốc khác nhau không?
- Quý vị hoặc con quý vị có mắc bất kỳ bệnh trạng nào sau đây không:
 - Chấn thương tủy sống
 - Chấn thương sọ não
 - Bệnh Xơ Nang
 - HIV/AIDS tiến triển
- Quý vị hoặc con quý vị đã từng cấy ghép nội tạng chưa?
- Quý vị hoặc con quý vị có nằm trong danh sách chờ ghép nội tạng không?
- Quý vị hoặc con quý vị đã được cho biết rằng cần phải cấy ghép nội tạng chưa?
- Quý vị hoặc con quý vị có khám với bác sĩ tâm thần và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi khác không?
- Quý vị đã từng được cho biết rằng con quý vị dưới 3 tuổi đang bị chậm phát triển và con quý vị vẫn chưa nhận được các dịch vụ từ bộ phận Can Thiệp Sớm chưa?
- Con quý vị (hoặc trẻ do quý vị chăm sóc) có đang làm việc với các Cơ Quan thuộc Tiểu Bang Massachusetts không, chẳng hạn như:
 - Sở Trẻ Em và Gia Đình (DCF)?
 - Sở Dịch Vụ Thanh Thiếu Niên (DYS)?
 - Sở Sức Khỏe Tinh Thần (DMH)?
 - Sở Y Tế Công Cộng (DPH)?

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

- Cục Dịch Vụ Xử Lý Lạm Dụng Chất Kích Thích thuộc DPH (DPH/BSAS)?
- Sở Chạm Phát Triển Tâm Thần (DMR)?
- Ủy Ban Phục Hồi Chức Năng Massachusetts?
- Ủy Ban Người Mù Massachusetts (MCB)?
- Ủy Ban Người Điếc và Khiếm Thính Massachusetts?

Nếu quý vị trả lời **CÓ** cho bất kỳ câu hỏi nào ở trên, Fallon xin sẵn lòng giúp đỡ quý vị. **Chương Trình Quản Lý Trường Hợp** của chúng tôi sẽ có thể giúp quý vị đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình.

Xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối và cho họ biết rằng quý vị muốn được giới thiệu đến **Chương Trình Quản Lý Trường Hợp**.

Thai Sản (Chăm Sóc Tiền Sản) – Chương Trình Sinh Nở Đặc Biệt của Fallon

Quý vị có mang thai hoặc đang có kế hoạch mang thai không? Chúng tôi muốn quý vị và con quý vị khỏe mạnh hết mức có thể. Y Tá Quản Lý Trường Hợp thuộc Chương Trình Sinh Nở Đặc Biệt của chúng tôi xin sẵn lòng giúp đỡ quý vị. Ngay cả khi quý vị đã từng sinh con, việc quý vị nhận được sự chăm sóc tiền sản trong quá trình mang thai vẫn rất quan trọng.

Gọi cho chúng tôi **ngay khi quý vị biết mình có thai**. Quý vị sẽ nhận được:

- Thông tin về Chương Trình Oh Baby! của chúng tôi*
- Thông tin về tiến trình sẽ xảy ra khi quý vị mang thai
- Đánh giá phù hợp riêng với quý vị về các nguồn lực hỗ trợ và quyền lợi mà quý vị hội đủ điều kiện nhận
- Giúp điều phối việc chăm sóc quý vị với bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị
- Giúp lấy sữa công thức đặc biệt nếu bác sĩ của con quý vị khuyến nghị sử dụng

Hãy tham gia **Chương Trình Sinh Nở Đặc Biệt** của chúng tôi! Chúng tôi xin sẵn lòng giúp đỡ quý vị.

Xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối và cho họ biết rằng quý vị muốn được giới thiệu đến **Chương Trình Sinh Nở Đặc Biệt**.

* **Oh Baby!** là chương trình dành cho các hội viên mang thai hoặc có kế hoạch nhận con nuôi sơ sinh của chúng tôi. *Oh Baby!* có đủ mọi loại thông tin cũng như các vật phẩm hữu ích và quan trọng (cộng thêm một vài điều thú vị khác!) để giúp chào đón thành viên mới của gia đình quý vị.

Chương trình **Oh Baby!** gồm các nội dung sau:

- Thông tin về chăm sóc tiền sản
- Ghế ngồi trên xe tập đi dễ dàng chuyển đổi miễn phí
- Bộ dụng cụ giữ gìn an toàn tại nhà miễn phí để đảm bảo an toàn cho bé khi ở nhà
- Nhiệt kế đo thái dương, hoặc
- *Caring For Your Baby and Young Child: Birth to Age 5*, một cuốn sách của Viện Nhi Khoa Hoa Kỳ

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Quý vị cũng sẽ nhận được các nguồn lực, thông tin hỗ trợ và giáo dục cùng các vật phẩm đặc biệt khác—tất cả đều miễn phí!

Trẻ Sơ Sinh

Để chọn một chương trình bảo hiểm y tế và chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, quý vị có thể:

- Truy cập masshealthchoices.com;
- Gọi cho người đại diện chăm sóc khách hàng của MassHealth theo số 1-800-841-2900 từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Với người bị điếc hoặc khiếm thính, vui lòng gọi TTY theo số 1-800-497-4648

Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Xã Hội

Fallon có Nhân Viên Công Tác Xã Hội có thể giúp quý vị nhiều việc khác ngoài việc chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi hỗ trợ quý vị với những vấn đề trong đời mà có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị, bao gồm cả việc nhận chăm sóc.

Chúng tôi cũng giúp đỡ trong việc:

- Đảm bảo dịch vụ quý vị nhận được từ các cơ quan cộng đồng hoạt động đồng bộ với nhau
- Trợ giúp quý vị trong việc tiếp cận các dịch vụ tư vấn
- Hướng dẫn và trợ giúp các gia đình với dịch vụ và chương trình tại trường học của trẻ

Quý vị có cần giúp đỡ về bất kỳ vấn đề nào sau đây không?

- Thủ tục đăng ký Tem Thực Phẩm
- Thu Nhập An Sinh Bổ Sung (SSI) và Bảo Hiểm Khuyết Tật An Sinh Xã Hội (SSDI)
- Nhà Ở và Nơi Tạm Trú Khẩn Cấp
- Chương trình trợ giúp về dịch vụ tiện ích (điện hoặc sưởi)
- Nhóm hỗ trợ
- Dịch vụ đưa đón tới các buổi hẹn khám y tế

Nếu quý vị trả lời CÓ cho **bất kỳ** câu hỏi nào ở trên, Fallon xin sẵn lòng giúp đỡ quý vị. **Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Xã Hội** của chúng tôi sẽ có thể giúp quý vị đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình.

Xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối và cho họ biết rằng quý vị muốn được giới thiệu đến **Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Xã Hội** của chúng tôi.

Chương Trình Đối Tác Cộng Đồng (CP)

Một chương trình do MassHealth phát triển, mang đến một cách tiếp cận mới trong việc chăm sóc, yêu cầu sự phối hợp chặt chẽ giữa các tổ chức cộng đồng, hãng bảo hiểm y tế và PCP. Mục tiêu chính là nhằm thúc đẩy sự độc lập cho các hội viên được chỉ định vào chương trình. Một số dịch vụ được cung cấp bao gồm trợ giúp chăm sóc cá nhân, hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà và vật phẩm sinh hoạt hàng ngày, ví dụ như vật phẩm nghe nhìn và thiết bị y tế lâu bền.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 9: Chương trình quản lý chăm sóc

Đối Tác Cộng Đồng cũng có thể trợ giúp xử lý mọi nhu cầu xã hội như là trợ giúp Bữa Ăn Trên Xe, phụ cấp nhiên liệu và tem thực phẩm. Họ cũng có thể giúp tiếp cận với các chương trình ban ngày như Chăm Sóc Sức Khỏe Ban Ngày cho Người Lớn và Chăm Sóc Thay Thế Tại Gia Đình cho Người Lớn.

Đối Tác Cộng Đồng hỗ trợ cả nhu cầu Sức Khỏe Hành Vi (BH) và nhu cầu y tế (Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn [LTSS]) của hội viên. Đối Tác Cộng Đồng Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn thực hiện điều phối và điều hướng dịch vụ chăm sóc cho một số hội viên nhất định, tuổi từ 3 đến 64 và có các nhu cầu LTSS phức tạp, ví dụ như trẻ em và người lớn bị khuyết tật thể chất, khuyết tật về phát triển và chấn thương não. Nếu hội viên có hỗ trợ từ cơ quan tiểu bang hay nhà cung cấp khác, CP sẽ điều phối những nỗ lực hỗ trợ này và sẽ bổ trợ chứ không thực hiện lại chức năng mà họ đã triển khai (cụ thể như Sở Dịch Vụ Phát Triển [DDS] và Sở Trẻ Em và Gia Đình [DCF]).

Chương Trình Riêng Theo Tình Trạng Sức Khỏe Hành Vi (Sức Khỏe Tinh Thần và/hoặc Rối Loạn Sử Dụng Chất Kích Thích)

Fallon tiến hành chăm sóc cho các hội viên có thể có các mối lo ngại về sức khỏe tinh thần và/hoặc sử dụng chất kích thích. Chương trình Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi của Fallon được quản lý bởi Beacon Health Options. Họ có thể giúp tìm một chuyên gia tư vấn gần chỗ quý vị, đưa ra các khuyến nghị và giải thích các lựa chọn điều trị của quý vị. Điều Phối Viên Tiếp Cận Fallon, Hướng Dẫn Viên Chăm Sóc Sức Khỏe, Y Tá Quản Lý Trường Hợp và Nhân Viên Công Tác Xã Hội của chúng tôi làm việc chặt chẽ với đội ngũ nhân sự tại Beacon Health Options. **Không cần giấy giới thiệu của bác sĩ của quý vị cho các dịch vụ này.**

Quý vị có mắc bất kỳ bệnh trạng nào sau đây không? (một hoặc nhiều hơn)

- Trầm cảm
- Cảm giác buồn bực ảnh hưởng nghiêm trọng đến các mối quan hệ, việc học ở trường, hiệu suất công việc, gây khó ngủ hoặc cách ăn uống của quý vị.
- Bệnh tâm thần bao gồm nhưng không giới hạn ở: rối loạn lưỡng cực, rối loạn tâm trạng, rối loạn tâm thần, tâm thần phân liệt
- Sử dụng hoặc lạm dụng chất kích thích, bao gồm nhưng không giới hạn ở rượu, thuốc giảm đau, ma túy bất hợp pháp

Nếu quý vị trả lời CÓ cho **bất kỳ** bệnh trạng nào ở trên, Fallon and Beacon Health Options xin sẵn lòng giúp đỡ quý vị. Chương Trình Riêng Theo Tình Trạng Sức Khỏe Hành Vi của chúng tôi sẽ có thể giúp quý vị đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình.

Để biết thêm thông tin về quyền lợi Sức Khỏe Hành Vi:

- Gọi cho Beacon Health Options theo số 1-888-877-7183
- Truy cập trang web của Beacon Health Options tại địa chỉ: www.beaconhealthoptions.com
- Gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon theo số: 1-855-508-4715 (TRS 711)
- Hoặc truy cập trang web của Wellforce Care Plan: fallonhealth.org/Wellforce

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 9: Chương trình quản lý chăm sóc

Nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc Sức Khỏe Hành Vi phức tạp hoặc cần dịch vụ chăm sóc chuyên sâu, Điều Phối Viên Chăm Sóc và Y Tá Quản Lý Trường Hợp sẽ làm việc với quý vị để giúp quý vị nhận được dịch vụ Sức Khỏe Hành Vi mình cần.

Xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối và cho họ biết rằng quý vị muốn được giới thiệu đến ***Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi***.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Bảo mật thông tin hội viên

Để hỗ trợ cam kết của chúng tôi trong việc bảo vệ quyền riêng tư của hội viên, Fallon triển khai một chương trình quyền riêng tư và an ninh toàn diện, áp dụng cho toàn doanh nghiệp. Mục tiêu cao nhất của chương trình quyền riêng tư và an ninh của Fallon đó là bảo vệ thông tin sức khỏe được bảo vệ (PHI) của hội viên khỏi việc tiếp cận, sử dụng và tiết lộ không phù hợp, đồng thời cho phép tiếp cận phù hợp để mang đến phạm vi bảo hiểm chăm sóc sức khỏe chất lượng cao nhất cho các hội viên của chúng tôi.

Chúng tôi có rất nhiều chính sách và quy trình về quyền riêng tư và an ninh nhằm giải quyết vấn đề bảo vệ PHI dưới mọi hình thức—lời nói, văn bản và điện tử—trong khắp tổ chức. Chúng tôi xác định các trường hợp sử dụng và tiết lộ thông tin thích hợp, ví dụ như hội viên có quyền cho phép tiết lộ PHI cho một số mục đích sử dụng và tiết lộ không thường xuyên, còn chủ sử dụng lao động có thể tiếp cận PHI để phục vụ mục đích ghi danh và hủy ghi danh và trong một số trường hợp khác. Chúng tôi cũng có chính sách và quy trình về các quyền của hội viên đối với PHI của họ. Ví dụ, hội viên có quyền tiếp cận hầu hết PHI mà Fallon nắm giữ.

Quý vị có thể an tâm rằng tất cả nhân viên tại Wellforce Care Plan đều cam kết bảo vệ quyền riêng tư và an ninh cho PHI của hội viên. Để biết thông tin chi tiết hơn về việc thực hành quyền riêng tư của chúng tôi, vui lòng xem Thông Báo về Thực Hành Quyền Riêng Tư mà chúng tôi sẽ gửi cho quý vị qua đường bưu điện. Quý vị cũng có thể nhận một bản sao trực tuyến trên trang web dành cho hội viên của chúng tôi tại địa chỉ fallonhealth.org/Wellforce (từ khóa: “policies”) hoặc, để nhận bản in, xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Quyền sử dụng chỉ thị trước của quý vị

Quý vị có quyền nhận thông tin về chỉ thị trước và quý vị có quyền nhận chỉ thị trước nếu muốn. Chỉ thị trước là một tài liệu pháp lý cho phép quý vị lập chỉ dẫn về việc chăm sóc sức khỏe của mình trong trường hợp sau đó quý vị không thể bày tỏ mong muốn của mình do bị ốm hoặc chấn thương nặng. Có nhiều loại chỉ thị trước khác nhau. Cụ thể là “giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe”, “di nguyện điều trị” và “giấy ủy nhiệm chăm sóc sức khỏe lâu dài”.

Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe

Nếu quý vị đủ ít nhất mười tám (18) tuổi và có tâm trí minh mẫn (có thể tự đưa ra quyết định), quý vị có thể sử dụng giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe để chọn người mà quý vị tin tưởng đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị (“nhân viên đại diện” của quý vị). Khi đó, người này sẽ đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe theo chỉ dẫn của quý vị nếu, vì bất kỳ lý do gì, quý vị không thể đưa ra hoặc tự mình thông báo về quyết định như vậy. Giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe có tính chất ràng buộc về mặt pháp lý ở Massachusetts.

Di nguyện điều trị

Đây là loại tài liệu mà trong đó một người quy định loại hình chăm sóc và điều trị cứu mạng và duy trì sự sống mà họ muốn hoặc không muốn nhận trong trường hợp người đó mắc bệnh giai đoạn cuối và bị mất năng lực hành động. Nhiều tiểu bang có tên riêng đặt cho giấy tờ di nguyện điều trị, ví dụ như “Chỉ Thị Cho Bác Sĩ”, “Tuyên Bố Về Việc Chăm Sóc Sức Khỏe”, v.v. Luật pháp Massachusetts coi tài

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

liệu này là bằng chứng phù hợp về mong muốn của bệnh nhân; tuy nhiên, tài liệu này không có tính chất ràng buộc về mặt pháp lý ở Massachusetts.

Giấy ủy nhiệm chăm sóc sức khỏe lâu dài

Đây là loại tài liệu pháp lý mà thông qua đó một người chỉ định một ai đó, gọi là “người được ủy nhiệm thực tế”, hành động thay mặt người đó trong việc đưa ra các quyết định điều trị y tế trong trường hợp người này bị mất năng lực hành động trong tương lai.

Nếu quý vị quyết định rằng quý vị muốn đưa ra chỉ thị trước, có vài cách để nhận loại biểu mẫu pháp lý này. Quý vị có thể nhận biểu mẫu này từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình, luật sư hoặc từ một nhân viên công tác xã hội. Quý vị có thể in biểu mẫu này trên trang web của The Central Massachusetts Partnership to Improve Care at the End of Life, Inc., <http://www.betterending.org/>, hoặc trên trang web của Liên Đoàn Chăm Sóc Cuối Đời & Chăm Sóc Giảm Nhẹ Massachusetts tại địa chỉ: http://www.hospicefed.org/hospice_pages/proxyform.htm. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715 để yêu cầu được nhận biểu mẫu giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe.

Bất kể quý vị nhận được biểu mẫu này từ đâu, hãy nhớ rằng đó là một tài liệu pháp lý rất quan trọng. Quý vị nên nhờ một luật sư giúp quý vị soạn tài liệu này; tuy nhiên, không cần làm vậy ở tiểu bang Massachusetts. Điều quan trọng là quý vị phải ký vào biểu mẫu này và giữ một bản ở nhà. Quý vị nên cung cấp một bản sao biểu mẫu đó cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và cho người đứng tên trên biểu mẫu với tư cách người ra các quyết định thay quý vị nếu quý vị không thể. Quý vị cũng có thể muốn đưa bản sao cho bạn bè thân thiết hoặc thành viên gia đình.

Nếu quý vị biết trước rằng quý vị sẽ phải nhập viện và quý vị đã ký chỉ thị trước, xin mang theo một bản khi tới bệnh viện. Nếu quý vị chưa ký vào biểu mẫu chỉ thị trước nhưng lại quyết định là cần một bản khi quý vị tới bệnh viện, bệnh viện có sẵn biểu mẫu cho quý vị ký tại thời điểm đó. Hãy nhớ rằng, quý vị có quyền lựa chọn xem có điền vào chỉ thị trước hay không (bao gồm lựa chọn việc quý vị có muốn ký vào một bản nếu phải vào bệnh viện hay không).

Công Bố Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI):

Fallon Health cam kết giữ nguyên tính bảo mật và an ninh cho Thông Tin Sức Khỏe Được Bảo Vệ (PHI) mà được tạo lập, nhận, thu được, duy trì, sử dụng hoặc truyền đi trong chương trình. Fallon Health cũng cam kết bảo vệ PHI khỏi việc tiếp cận hoặc tiết lộ thông tin trái phép. Quy trình này vạch ra nguyên tắc hướng dẫn hành chính phù hợp để đảm bảo tính bảo mật của PHI. Tất cả PHI mà Fallon Health nắm giữ đều là tài sản của chương trình và được duy trì, tiết lộ nhằm mục đích điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe, nghiên cứu và giáo dục, phù hợp với yêu cầu của pháp luật, cơ quan chứng nhận cấp phép và quản lý hoặc theo chấp thuận bằng văn bản của hội viên.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên

Quyền của hội viên

Với tư cách là hội viên của Wellforce Care Plan, quý vị có quyền:

- Nhận thông tin về Wellforce Care Plan, các dịch vụ được bao trả của chương trình, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chương trình và các quyền và trách nhiệm của hội viên.
- Được đối xử một cách tôn trọng và giữ gìn phẩm giá và được tôn trọng quyền riêng tư.
- Chủ động tham gia vào các quyết định về lựa chọn bảo hiểm y tế và điều trị của chính mình, bao gồm quyền từ chối điều trị.
- Thảo luận cởi mở về các lựa chọn điều trị phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế cho bệnh trạng của quý vị, không phụ thuộc vào chi phí hay phạm vi quyền lợi, mà nhà cung cấp của quý vị đưa ra, theo cách mà quý vị có thể hiểu được và phù hợp với bệnh trạng của quý vị.
- Người ghi danh có quyền xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong chương trình về thủ thuật y tế và được Fallon thanh toán hộ chi phí cho dịch vụ tư vấn lần nữa này. Yêu cầu Bác Sĩ Chăm Sóc Chính của quý vị giới thiệu quý vị tới một nhà cung cấp có ký hợp đồng trong mạng lưới để xin tư vấn lấy ý kiến thứ hai. Bắt buộc phải có phê duyệt trước từ Fallon khi yêu cầu xin ý kiến y khoa thứ hai từ một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới nhà cung cấp của Wellforce Care Plan.
- Hội viên có quyền nhận tài liệu dành cho hội viên bằng ngôn ngữ thông dụng và bằng các định dạng thay thế khi có yêu cầu.
- Gửi Phàn Nàn và Khiếu Nại mà không có sự phân biệt đối xử về tổ chức chăm sóc có quản lý hay dịch vụ được cung cấp, được xem xét một cách công bằng và giải quyết các vấn đề một cách phù hợp.
- Đưa ra các khuyến nghị về chính sách quyền và trách nhiệm của hội viên Fallon.
- Được thông tin về cách mà quyết định điều trị y tế được đưa ra bởi Fallon hoặc các nhà cung cấp chấp nhận hội viên của Wellforce Care Plan, bao gồm cơ cấu thanh toán.
- Chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính và bệnh viện đủ tiêu chuẩn mà chấp nhận hội viên của Wellforce Care Plan.
- Biết tên và trình độ chuyên môn của các bác sĩ và chuyên gia chăm sóc sức khỏe tham gia điều trị y tế cho quý vị.
- Nhận thông tin về bệnh, tiến trình điều trị và kỳ vọng phục hồi bằng ngôn ngữ mà quý vị có thể hiểu được.
- Nhận dịch vụ cấp cứu khi quý vị, với tư cách là người không phải là chuyên gia chăm sóc sức khỏe, tin rằng mình đang mắc bệnh trạng cấp cứu.
- Tránh mọi hình thức giam giữ hoặc tách biệt được sử dụng làm biện pháp ép buộc, kỷ luật, tạo thuận lợi hoặc trả thù.
- Đảm bảo sự riêng tư cho thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị theo quy định bảo vệ của luật liên bang và tiểu bang—bao gồm thông tin bằng lời nói, văn bản và điện tử trong Wellforce Care Plan. Người không được phép sẽ không được xem hay thay đổi hồ sơ của quý vị.
- Xem và nhận bản sao một số thông tin sức khỏe cá nhân. (Có thể có phí sao chép.) Quý vị cũng

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

có quyền yêu cầu thay đổi hoặc cải chính hồ sơ y tế của mình.

- Thực thi những quyền này, không phụ thuộc vào chủng tộc, khả năng thể chất hoặc tinh thần, sắc tộc, giới tính, khuynh hướng tình dục, tín điều, độ tuổi, tôn giáo, quốc gia xuất thân, nền tảng văn hóa hoặc giáo dục, tình trạng kinh tế hoặc sức khỏe, khả năng thành thạo tiếng Anh, kỹ năng đọc hay nguồn thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Kỳ vọng những quyền này được tôn trọng bởi cả Wellforce Care Plan và các nhà cung cấp chấp nhận hội viên của Wellforce Care Plan.
- Nhận các dịch vụ được bao trả phù hợp với quy định trong phụ trang *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trả và Loại Trừ* trong *Sổ Tay Hội Viên* này.

Ngang Mức Độ Về Sức Khỏe Tâm Thần:

Luật liên bang và tiểu bang yêu cầu rằng tất cả các Tổ Chức Chăm Sóc Có Quản Lý, bao gồm Fallon, phải cung cấp Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi cho hội viên của MassHealth theo đúng như cách mà họ cung cấp dịch vụ sức khỏe thể chất. Chúng tôi gọi đây là “ngang mức độ”. Nhìn chung, điều này có nghĩa rằng:

1. Fallon phải cung cấp cùng mức quyền lợi cho bất kỳ vấn đề sức khỏe tinh thần và lạm dụng chất kích thích nào mà quý vị có thể mắc phải giống như với các vấn đề thể chất khác mà quý vị có thể có;
2. Fallon phải có các yêu cầu về cho phép trước và giới hạn trong điều trị tương tự nhau giữa các dịch vụ điều trị sức khỏe tinh thần và lạm dụng chất kích thích với dịch vụ sức khỏe thể chất;
3. Fallon phải cung cấp cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị các tiêu chí về sự cần thiết về mặt y tế mà Wellforce Care sử dụng nhằm mục đích cho phép trước khi quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị có yêu cầu; và
4. Fallon cũng phải cung cấp cho quý vị, trong một khung thời gian hợp lý, lý do từ chối cho phép dịch vụ điều trị tinh thần hoặc lạm dụng chất kích thích.

Nếu quý vị nghĩ rằng Fallon không đảm bảo tính ngang mức độ như giải thích ở trên, quý vị có quyền gửi Phàn Nàn lên Fallon. Để biết thêm thông tin về Phàn Nàn và cách gửi Phàn Nàn, vui lòng xem trang 43 trong *Sổ Tay Hội Viên* của quý vị.

Quý vị cũng có thể gửi phàn nàn lên MassHealth. Quý vị có thể làm điều này bằng cách gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth theo số 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:00 chiều.

Để biết thêm thông tin, vui lòng xem 130 CMR 450.117(J). Division of Medical Assistance Manual tại địa chỉ www.mass.gov.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Trách nhiệm của hội viên

Với tư cách là hội viên của Wellforce Care Plan, quý vị có trách nhiệm:

- Cung cấp, trong chừng mực có thể, thông tin mà Wellforce Care Plan, PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cần để chăm sóc cho quý vị.
- Nỗ lực cải thiện tình trạng sức khỏe của bản thân bằng cách tuân thủ kế hoạch điều trị, chỉ dẫn và chế độ chăm sóc mà quý vị đã thống nhất với (các) nhà cung cấp của mình.
- Hiểu rõ các vấn đề sức khỏe của mình và tham gia xây dựng mục tiêu điều trị mới và hiện có mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị đã đồng ý, trong chừng mực tối đa mà quý vị có thể làm được.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về quyền hoặc trách nhiệm của mình với tư cách là hội viên của Wellforce Care Plan, vui lòng liên hệ với:

Fallon Health
Customer Service Department
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
1-855-508-4715 (TRS 711)

Nếu quý vị có thắc mắc về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của Wellforce Care Plan cung cấp hoặc thông tin về hồ sơ của bác sĩ, vui lòng liên hệ với:

Commonwealth of Massachusetts
Board of Registration in Medicine
200 Harvard Mill Square, Suite 330
Wakefield, MA 01881
Điện thoại: 1-781-876-8200
Fax: 1-781-876-8383
mass.gov/medboard

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại

Than Phiền

Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth vào bất cứ lúc nào để gửi than phiền mà quý vị có thể có lên Wellforce Care Plan hoặc MassHealth. Người đại diện của chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối, theo số 1-800-841-2900 (TRS 711).

Khen Ngợi

Tại Wellforce Care Plan, chúng tôi nỗ lực cung cấp cho quý vị mức quyền lợi cao nhất do các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt nhất thực hiện. Với tư cách là hội viên của chương trình, quý vị là nguồn thông tin tốt nhất để chúng tôi biết dịch vụ có xuất sắc hay không. Hãy báo cho chúng tôi bất cứ khi nào quý vị cảm thấy một nhà cung cấp liên kết với chương trình nên được ghi nhận vì nỗ lực của họ hoặc nếu chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ ở mức vượt trội. Để bày tỏ lời khen ngợi, xin liên hệ với Người Đại Diện Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715 (TRS 711). Người đại diện của chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Quý vị có thể gửi thư tới địa chỉ: Fallon Health, Member Appeals and Grievances Department, 10 Chestnut St., Worcester, MA 01608.

Thắc Mắc

Với tư cách là hội viên của Wellforce Care Plan, quý vị có quyền gửi Thắc Mắc vào bất cứ lúc nào. Thắc Mắc là bất kỳ câu hỏi hay yêu cầu nào mà quý vị có thể có về hoạt động của Fallon nhưng không thể hiện thái độ không hài lòng về Wellforce Care Plan. Chúng tôi sẽ giải quyết Thắc Mắc của quý vị ngay lập tức hoặc muộn nhất là trong vòng một (1) ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi nhận được. Chúng tôi sẽ báo cho quý vị biết về hướng giải quyết vào ngày giải quyết Thắc Mắc của quý vị.

Cơ Quan Thanh Tra

Quý vị cũng có thể gọi cho *My Ombudsman* (Cơ Quan Thanh Tra của Tôi) theo số 1-855-781-9898, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9 giờ sáng đến 4 giờ chiều (hoặc sử dụng MassRelay theo số 711 để gọi 1-855-781-9898 hoặc gọi Videophone (VP) theo số 339-224-6831). Dịch vụ này áp dụng cho người ghi danh tham gia MassHealth có câu hỏi hoặc mối lo ngại mà có thể tác động tới trải nghiệm của họ với chương trình bảo hiểm y tế MassHealth.

Phàn Nàn

Quý vị có quyền gửi Phàn Nàn nếu không hài lòng với hành động hay việc không hành động của Wellforce Care Plan ngoài Hành Động Bất Lợi (xem dưới phần Khiếu Nại để biết ví dụ về Hành Động Bất Lợi), khi đó quý vị sẽ có quyền gửi Khiếu Nại. Ví dụ về Phàn Nàn có thể gửi bao gồm:

- Không hài lòng với chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ mà quý vị đã nhận được,
- Không hài lòng với hoạt động của Wellforce Care Plan,
- Thái độ thiếu nhã nhặn của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe,
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không tôn trọng quyền của quý vị,
- Quý vị không đồng ý với quyết định gia hạn khung thời gian đưa ra quyết định cho phép của Fallon đối với quyết định Khiếu Nại Nội Bộ tiêu chuẩn hoặc cấp tốc (nhận), hoặc
- Quý vị không đồng ý với việc Fallon khước từ yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhận) của quý vị.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 12: Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại

Khi quý vị gửi Phàn Nàn, người đại diện của chúng tôi sẽ sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Quý vị có thể trực tiếp thảo luận về Phàn Nàn của mình với người đại diện tại văn phòng của chúng tôi, hoặc quý vị có thể gọi:

- Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số 1-855-508-4715 (TRS 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.
- Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên của Fallon theo số 1-800-333-2535 (TRS 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 giờ chiều.

Nếu muốn gửi Phàn Nàn bằng văn bản tới Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên, hãy ghi mọi chi tiết về Phàn Nàn, ngày tháng liên quan và nếu phù hợp, tên của các nhà cung cấp đã chăm sóc cho quý vị.

Nếu muốn, quý vị có thể chỉ định bằng văn bản một người (thành viên gia đình, bạn bè, bác sĩ/nhà cung cấp, v.v.) hành động thay mặt quý vị. Quý vị có thể gửi Phàn Nàn của mình tới:

Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
Attn: Member Appeals and Grievances Department

Nếu cần, Fallon có thể trợ giúp quý vị bằng dịch vụ thông dịch viên. Ngoài ra, nếu quý vị cần bất kỳ trợ giúp nào trong việc gửi Phàn Nàn, hãy hoàn tất mọi biểu mẫu cần thiết hoặc nếu quý vị muốn được giải thích thêm về quy trình Phàn Nàn của Fallon, vui lòng liên hệ với Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên.

Quý vị có thể tự mình gửi Phàn Nàn hoặc quý vị có thể chỉ định bằng văn bản một người (thành viên gia đình, bạn bè, bác sĩ/thầy thuốc hành nghề, v.v.) hành động thay mặt quý vị. Nếu quý vị chọn chỉ định một người thay mặt quý vị trong quy trình Phàn Nàn, Fallon yêu cầu quý vị phải ký và gửi lại biểu mẫu Ủy Quyền Cho Người Đại Diện Cá Nhân. Để yêu cầu bản sao của biểu mẫu này, vui lòng liên hệ với Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên của Fallon. Fallon sẽ chưa bắt đầu giải quyết Phàn Nàn mà người khác thay mặt quý vị gửi lên cho tới khi nhận được biểu mẫu này.

Chúng tôi sẽ xác nhận Phàn Nàn của quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc kể từ lúc nhận được Phàn Nàn của quý vị. Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên sẽ nghiên cứu yêu cầu của quý vị và gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về cách giải quyết của chúng tôi một cách nhanh chóng, tùy vào tình trạng sức khỏe của quý vị, nhưng luôn trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ khi nhận được Phàn Nàn của quý vị. Quyết định về Phàn Nàn được xử lý bởi chuyên gia chăm sóc sức khỏe không tham gia vào quá trình duyệt xét hoặc ra quyết định trước đó.

Nếu quý vị nhờ ai khác gửi Phàn Nàn hộ mình, chúng tôi sẽ nghiên cứu yêu cầu của quý vị và gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản về cách giải quyết của chúng tôi một cách nhanh chóng, tùy vào tình trạng sức khỏe của quý vị, nhưng luôn trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ khi nhận được giấy cho phép của người thay mặt quý vị gửi Phàn Nàn.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Khiếu Nại

Nếu hội viên MassHealth có Fallon sẽ tiến hành một vòng duyệt xét Khiếu Nại Nội Bộ ở mức tiêu chuẩn hoặc cấp tốc (nhanh). Quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị có quyền gửi Khiếu Nại Nội Bộ nếu quý vị không đồng ý với một trong các hành động hoặc việc không hành động sau đây của Fallon:

- Fallon đã từ chối hoặc quyết định cấp phép hạn chế cho dịch vụ mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị yêu cầu.
- Fallon cắt giảm, tạm ngừng hoặc chấm dứt dịch vụ được Fallon bao trả mà trước đó họ đã cho phép.
- Fallon từ chối toàn bộ hoặc một phần việc thanh toán cho dịch vụ được Fallon bao trả do vấn đề về phạm vi bảo hiểm dịch vụ.
- Fallon không đưa ra quyết định về yêu cầu cho phép dịch vụ tiêu chuẩn hoặc cấp tốc (nhanh) trong khung thời gian yêu cầu. Vui lòng tham khảo phần **Đưa ra quyết định cho phép** trong *Sổ Tay Hội Viên* này để biết thêm thông tin về khung thời gian cho phép.
- Quý vị không thể nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong khung thời gian quy định ở phần **Quý vị cần đợi bao lâu để gặp được bác sĩ** trong *Sổ Tay Hội Viên* này.

Quý vị có thể gửi Khiếu Nại Nội Bộ qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc qua email. Quý vị có thể:

1. Gọi cho Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên của Fallon theo số:
1-800-333-2535 (TRS 711),
Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:00 chiều.
2. Gửi thư mô tả yêu cầu của quý vị tới:
Fallon Health
Attn: Member Appeals and Grievances Department
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
3. Trực tiếp trình bày yêu cầu của quý vị, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều tại địa chỉ:
Fallon Health
10 Chestnut St.
Worcester, MA 01608
4. Gửi email tới địa chỉ: grievance@fallonhealth.org

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 12: Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại

Sau khi nhận được yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ, chúng tôi sẽ gửi thư xác nhận cho quý vị trong vòng một ngày làm việc hoặc cho Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị.

Khi quý vị gửi khiếu nại nội bộ, nhớ ghi các thông tin sau:

1. Họ tên của quý vị.
2. Số nhận dạng Wellforce Care Plan của quý vị (nằm trên thẻ ID hội viên Wellforce Care Plan của quý vị).
3. Dữ kiện về yêu cầu của quý vị. Fallon phải nhận được thông tin này trước khi duyệt xét Khiếu Nại. Ngoài ra, quý vị có thể xuất trình bằng chứng và cáo buộc thực tế hoặc theo luật theo cách trực tiếp hoặc bằng văn bản trong quy trình Khiếu Nại.
4. Thông tin về kết quả mà quý vị muốn.
5. Tên của người đại diện Fallon mà quý vị từng nói chuyện.
6. Nếu quý vị cho rằng bệnh trạng của mình cần phải có Khiếu Nại cấp tốc (nhanh) như được mô tả trong phần Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại trong *Sổ Tay Hội Viên* này, hãy ghi ra hoặc đề cập là quý vị muốn yêu cầu Khiếu Nại 'nhanh'.

Để yêu cầu trợ giúp về các lựa chọn trong quy trình Khiếu Nại, xin gọi cho Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên của Fallon theo số 1-800-333-2535, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, hoặc Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715 (người dùng TTY vui lòng gọi TRS Relay 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối. Quý vị nên xem kỹ phụ trang *Danh Sách Dịch Vụ Được Bao Trữ và Loại Trừ* đính kèm theo *Sổ Tay Hội Viên* này trước khi gửi Khiếu Nại Nội Bộ để nắm được dịch vụ nào được bao trả và dịch vụ nào không. Nếu quý vị cần giúp tìm hiểu về quyền lợi của mình, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số điện thoại nêu trên.

Hãy nhớ rằng, nếu cần, Fallon có thể trợ giúp quý vị bằng dịch vụ thông dịch viên trong quy trình Khiếu Nại Nội Bộ.

Quý vị có thể gửi khiếu nại:

- Trực tiếp; hoặc
- Bằng cách lập văn bản cho phép một người mà quý vị tin tưởng (thành viên gia đình, quý vị bè, v.v.) hành động thay mặt quý vị.

Nếu quý vị chọn cho phép một người mà quý vị tin tưởng thay mặt quý vị trong quy trình Khiếu Nại Nội Bộ, Fallon yêu cầu quý vị phải ký và gửi lại biểu mẫu Ủy Quyền Cho Người Đại Diện Cá Nhân. Người này được gọi là Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị. Nếu quý vị chọn nhờ bác sĩ hoặc nhà cung cấp điều trị cho quý vị gửi khiếu nại cấp tốc thay mặt quý vị, vậy thì không cần giấy cho phép.

Để lấy mẫu Ủy Quyền Đại Diện Cá Nhân, xin gọi cho Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên của Fallon theo số 1-800-333-2535, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, hoặc Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715 (TRS 711), từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 6 giờ tối. Nếu Fallon chưa nhận được biểu mẫu này trước thời điểm hết hạn chót để giải quyết Khiếu Nại Nội Bộ của quý vị, Fallon sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản rằng Khiếu Nại của quý vị đã bị từ chối. Nếu quý vị tin rằng quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị thực tế đã gửi biểu mẫu Ủy Quyền Người Đại Diện Cá Nhân trước hạn chót gửi Khiếu Nại Nội

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 12: Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại

Bộ, quý vị có thể yêu cầu đảo ngược quyết định từ chối bằng cách gửi thư tới cho Fallon trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày từ chối. Fallon sẽ cân nhắc yêu cầu của quý vị và quyết định đảo ngược quyết định từ chối và tiếp tục với Khiếu Nại của quý vị hay là giữ nguyên quyết định từ chối của mình. Fallon sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản về quyết định này. Nếu Fallon giữ nguyên quyết định từ chối, vậy thì đây sẽ là quyết định cuối cùng. Nếu không đồng ý với quyết định này, quý vị có thể Khiếu Nại lên Văn Phòng Điều Hành Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh, Ban Điều Trần (BOH) thuộc Văn Phòng Medicaid.

Cách 1: gửi khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn hoặc cấp tốc (nhanh)

Các bước cần thực hiện để gửi khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn

Quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị có thể gửi Khiếu Nại Nội Bộ tiêu chuẩn hoặc cấp tốc (nhanh) trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch kể từ ngày Fallon thông báo với quý vị về bất kỳ hành động hay việc không hành động nào mà cho phép quý vị có quyền Khiếu Nại. Nhưng nếu quý vị chưa nhận được thông báo như vậy, quý vị phải gửi yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ trong vòng sáu mươi (60) ngày theo lịch kể từ ngày quý vị tự mình biết về hành động hay việc không hành động của Fallon như nêu trên. Nếu phù hợp, quý vị có thể chọn tiếp tục nhận các dịch vụ được yêu cầu từ Fallon trong quá trình Khiếu Nại Nội Bộ, nhưng nếu quý vị thua trong vụ Khiếu Nại, quý vị có thể phải thanh toán cho MassHealth phần chi phí của những dịch vụ này. Nếu quý vị muốn nhận dịch vụ đều đặn như vậy, quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị phải gửi yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày có thư thông báo từ chối được gửi cho quý vị (hoặc nếu quý vị không nhận được thông báo từ chối thì là mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày hành động hoặc không hành động) và cho biết rằng quý vị muốn tiếp tục nhận những dịch vụ này.

Nếu nhận được yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ của quý vị quá sáu mươi (60) ngày theo lịch sau ngày có thư từ chối thông báo với quý vị về hành động mà quý vị khiếu nại (hoặc nếu quý vị chưa nhận được thông báo từ chối trong sáu mươi (60) ngày theo lịch kể từ ngày quý vị biết về hành động hay việc không hành động đó), Fallon sẽ từ chối Khiếu Nại Nội Bộ của quý vị và sẽ thông báo với quý vị bằng văn bản rằng Khiếu Nại của quý vị đã bị từ chối. Nếu quý vị tin rằng quý vị thực tế đã gửi Khiếu Nại Nội Bộ của mình trước hạn chót, quý vị có thể yêu cầu đảo ngược quyết định từ chối bằng cách gửi thư tới cho Fallon trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày từ chối. Fallon sẽ cân nhắc yêu cầu của quý vị và quyết định đảo ngược quyết định từ chối và tiếp tục với Khiếu Nại của quý vị hay là giữ nguyên quyết định từ chối của mình. Fallon sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản về quyết định này. Nếu Fallon giữ nguyên quyết định từ chối, vậy thì đây sẽ là quyết định cuối cùng. Nếu không đồng ý với quyết định này, quý vị có thể Khiếu Nại lên Văn Phòng Điều Hành Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh, Ban Điều Trần (BOH) thuộc Văn Phòng Medicaid. (xem Cách 2).

Cơ chế xử lý quy trình khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn

Chúng tôi sẽ xử lý Khiếu Nại của quý vị một cách nhanh chóng theo tình hình sức khỏe của quý vị và sẽ thông báo với quý vị về quyết định của chúng tôi chậm nhất ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ tiêu chuẩn của quý vị.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Gia hạn khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn

1. Nếu quý vị muốn gửi cho chúng tôi thêm thông tin về Khiếu Nại của mình, quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu gia hạn tối đa là mười bốn (14) ngày theo lịch để quý vị có thêm thời gian thu thập thông tin của mình.
2. Fallon cũng có thể gia hạn tối đa mười bốn (14) ngày theo lịch để thu thập thông tin cần thiết. Xin hãy lưu ý rằng Fallon chỉ có thể yêu cầu gia hạn nếu:
 - Sự gia hạn này là vì lợi ích tốt nhất của quý vị.
 - Fallon cần thông tin bổ sung mà chúng tôi tin rằng, nếu chúng tôi nhận được, điều đó sẽ dẫn tới việc phê duyệt yêu cầu của quý vị.
 - Thông tin nổi bật đó dự kiến một cách hợp lý là sẽ được nhận trong vòng mười bốn (14) ngày theo lịch.

Nếu quý vị không đồng ý với việc gia hạn của Fallon, quý vị có thể gửi Phàn Nàn. Để biết thêm thông tin về Phàn Nàn, hãy tham khảo phần Phàn Nàn nêu trên.

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại nội bộ tiêu chuẩn của mình, quý vị có thể:

1. Liên hệ với Văn Phòng Điều Hành Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh, Ban Điều Trần (BOH) thuộc Văn Phòng Medicaid. (xem Cách 2).

Cách yêu cầu khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh)

Quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh) nếu quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị cảm thấy rằng khung thời gian chuẩn ba mươi (30) ngày theo lịch để giải quyết vụ việc có thể gây nguy hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng có, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị. Nếu yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh) của quý vị được gửi bởi nhà cung cấp của quý vị với tư cách là Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền, hoặc nếu nhà cung cấp của quý vị ủng hộ yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh) của quý vị, vậy thì yêu cầu xử lý cấp tốc việc xử lý Khiếu Nại của quý vị sẽ được phê duyệt trừ khi không liên quan tới tình trạng sức khỏe của quý vị. Nếu không, Fallon có quyền quyết định xem có xử lý Khiếu Nại như là Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh) hay không. Nhà cung cấp yêu cầu khiếu nại cấp tốc hoặc ủng hộ khiếu nại của hội viên sẽ không bị trừng phạt.

Nếu phù hợp, quý vị có thể chọn tiếp tục nhận các dịch vụ được yêu cầu từ Fallon trong quá trình Khiếu Nại Nội Bộ, nhưng nếu quý vị thua trong vụ Khiếu Nại, quý vị có thể phải thanh toán cho MassHealth phần chi phí của những dịch vụ này. Nếu quý vị muốn nhận dịch vụ đều đặn như vậy, quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị phải gửi yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày có thư thông báo từ chối được gửi cho quý vị (hoặc nếu quý vị không nhận được thông báo từ chối thì là mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày hành động hoặc không hành động) và cho biết rằng quý vị muốn tiếp tục nhận những dịch vụ này.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phần 12: Cách gửi than phiền, khen ngợi, thắc mắc, phàn nàn và khiếu nại

Nếu quý vị muốn yêu cầu Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh) và nếu Khiếu Nại không áp dụng với việc từ chối thanh toán:

1. Gửi Khiếu Nại của quý vị qua điện thoại, bằng văn bản, trực tiếp hoặc qua email.
2. Đảm bảo rằng quý vị ghi rõ ý muốn trong yêu cầu bằng cách nói rằng “I want a fast Appeal” (Tôi muốn Khiếu Nại nhanh) hoặc “I believe that my health could be seriously harmed by waiting 30 calendar days for a normal Appeal” (Tôi tin rằng sức khỏe của tôi có thể bị tổn hại nghiêm trọng nếu phải đợi 30 ngày theo lịch đối với Khiếu Nại bình thường).

Cơ chế xử lý quy trình khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh)

Nếu quý vị đáp ứng đủ tiêu chuẩn để tiến hành Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh), Fallon sẽ xử lý yêu cầu Khiếu Nại của quý vị và cho quý vị biết về quyết định của chúng tôi, bằng lời và bằng văn bản, một cách nhanh chóng tùy vào tình trạng sức khỏe của quý vị, nhưng chậm nhất sau 72 giờ kể từ lúc chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị.

Gia hạn khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh)

1. Nếu quý vị muốn gửi cho chúng tôi thêm thông tin quan trọng liên quan đến Khiếu Nại của mình, quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu gia hạn tối đa là mười bốn (14) ngày theo lịch.
2. Fallon cũng có thể gia hạn tối đa mười bốn (14) ngày theo lịch chỉ khi:
 - Sự gia hạn này là vì lợi ích tốt nhất của quý vị.
 - Fallon cần thông tin bổ sung mà chúng tôi tin rằng, nếu chúng tôi nhận được, điều đó sẽ dẫn tới việc phê duyệt yêu cầu của quý vị.
 - Thông tin nổi bật đó dự kiến một cách hợp lý là sẽ được nhận trong vòng mười bốn (14) ngày theo lịch.

Nếu quý vị không đồng ý với việc gia hạn của Fallon, quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị có thể gửi Phàn Nàn. Để biết thêm thông tin về Phàn Nàn, hãy tham khảo phần Phàn Nàn nêu trên.

Nếu yêu cầu của quý vị không đủ tiêu chuẩn để được coi là khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh)

1. Yêu cầu Khiếu Nại sẽ được xử lý trong khung thời gian áp dụng cho Khiếu Nại Nội Bộ tiêu chuẩn là ba mươi (30) ngày theo lịch.
2. Quý vị sẽ được thông báo, bằng văn bản, rằng yêu cầu Khiếu Nại của quý vị sẽ được xử lý dưới hình thức Khiếu Nại Nội Bộ tiêu chuẩn.
3. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định này, quý vị có thể gửi Phàn Nàn. Để biết thêm thông tin về Phàn Nàn, hãy tham khảo phần Phàn Nàn nêu trên.

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh) của mình, quý vị có thể:

Nếu quý vị muốn Khiếu Nại của mình được coi như Khiếu Nại cấp tốc (nhanh) tại Văn Phòng Điều Hành Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh, Ban Điều Trần (BOH) thuộc Văn Phòng Medicaid (xem Cách 2), quý vị nên yêu cầu Khiếu Nại của mình trong vòng hai mươi (20) ngày theo lịch. Yêu cầu nhận từ ngày 21 đến 30 sẽ được BOH coi là Khiếu Nại tiêu chuẩn.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Cách 2: yêu cầu điều trần đối với khiếu nại lên ban điều trần

Các bước cần thực hiện

Quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu điều trần từ Văn Phòng Điều Hành Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh, Ban Điều Trần (BOH) thuộc Văn Phòng Medicaid nếu:

1. Quý vị không hài lòng với quyết định Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh) của Fallon;
2. Quý vị không hài lòng với Khiếu Nại Nội Bộ tiêu chuẩn cấp một của Fallon; hoặc
3. Nếu Fallon không giải quyết Khiếu Nại Nội Bộ tiêu chuẩn cấp một của quý vị hoặc không giải quyết Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh) của quý vị trong vòng ba (3) ngày theo lịch (hoặc trong vòng mười bốn (14) ngày theo lịch tiếp theo nếu có gia hạn).

Để làm vậy, quý vị cần hoàn thành biểu mẫu Yêu Cầu Điều Trần Công Bằng mà quý vị sẽ nhận được kèm theo thư quyết định kết quả giải quyết Khiếu Nại và gửi qua đường bưu điện hoặc fax tới địa chỉ sau:

Executive Office of Health and Human Services
Office of Medicaid
Board of Hearings
100 Hancock St., Sixth floor
Quincy, MA 02171
Hoặc gửi fax tới 1-617-847-1204

Quý vị phải gửi Biểu Mẫu Yêu Cầu Điều Trần Công Bằng trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ ngày Fallon có quyết định giải quyết Khiếu Nại Nội Bộ của quý vị, trừ khi quý vị yêu cầu khiếu nại BOH cấp tốc (nhanh), như được mô tả bên dưới.

Để yêu cầu trợ giúp về các lựa chọn trong quy trình Khiếu Nại, xin gọi cho Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên của Fallon theo số 1-800-333-2535 (người dùng TTY vui lòng gọi TRS Relay 711).

Ban điều trần: khiếu nại nội bộ cấp tốc (nhanh)

Nếu Khiếu Nại của quý vị là Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh) và quý vị muốn BOH đưa ra quyết định cấp tốc (nhanh), quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị phải yêu cầu xử lý Khiếu Nại BOH trong vòng hai mươi (20) ngày theo lịch kể từ ngày Fallon có quyết định giải quyết Khiếu Nại Nội Bộ cấp tốc (nhanh) của quý vị. Nếu BOH nhận được yêu cầu của quý vị từ ngày hai mươi mốt (21) đến ngày ba mươi (30), Khiếu Nại của quý vị sẽ được xử lý như Khiếu Nại tiêu chuẩn. Quý vị báo với BOH rằng quý vị muốn khiếu nại nhanh bằng cách đánh dấu vào chỗ thích hợp trên biểu mẫu BOH.

Cách nhận dịch vụ đều đặn

Nếu quý vị muốn nhận bảo hiểm đều đặn cho các dịch vụ được cho phép trước đó bất kể kết quả Khiếu Nại BOH thế nào, vậy thì BOH phải nhận được yêu cầu khiếu nại của quý vị trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày Fallon có quyết định giải quyết Khiếu Nại Nội Bộ của quý vị. Quý vị cũng có thể chọn rút lại yêu cầu dịch vụ của mình. Nếu quý vị chọn nhận dịch vụ đều đặn trong suốt quá trình Khiếu Nại và nếu BOH giữ nguyên quyết định từ chối ban đầu của Fallon, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm thanh toán lại cho MassHealth phần chi phí của dịch vụ đều đặn.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Xem xét hồ sơ khiếu nại của quý vị

Trước hoặc trong quy trình Khiếu nại, quý vị hoặc Người Đại Diện Khiếu Nại được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu xem xét hồ sơ vụ việc, bao gồm hồ sơ y tế và mọi tài liệu hoặc hồ sơ khác mà Fallon đã cân nhắc trong quy trình Khiếu Nại.

Xem Xét Công Nghệ Mới

Fallon Health xem xét các công nghệ mới về y tế và sức khỏe hành vi cũng như công dụng mới của các công nghệ hiện tại. Việc này được thực hiện để xác định xem liệu công nghệ ấy có hiệu quả và an toàn không.

Một nhóm chuyên trách sẽ thường xuyên họp lại với nhau, trong đó có bác sĩ chủ nhiệm, bác sĩ điều trị từ khu vực dịch vụ của chương trình và đội ngũ nhân sự của chương trình. Họ tiến hành xem xét các vấn đề sau: xem xét nghiên cứu y khoa; xem xét báo cáo từ các cơ quan nhà nước; và xem xét tiêu chuẩn chăm sóc từ các nhóm y khoa trên cả nước. Khi cần, nhóm này đưa ra khuyến nghị giúp cải thiện kết quả cho hội viên của chúng tôi.

Fallon Health có một quy trình riêng nhưng tương tự như vậy để xem xét các loại thuốc và dược chất mới.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Những điều quan trọng cần nhớ về Wellforce Care Plan

Gọi ngay số 1-855-508-4715 và chọn một PCP

Chọn một PCP và xếp lịch hẹn ngay bây giờ, ngay cả khi quý vị không cảm thấy ốm. Chúng tôi sẽ giúp quý vị chọn một PCP và xếp lịch hẹn. Quý vị nên làm quen với PCP của mình ngay lập tức.

Mang theo cả thẻ ID của Wellforce Care Plan và MassHealth

Luôn mang theo thẻ ID hội viên Wellforce Care Plan và thẻ MassHealth của quý vị. Xuất trình cả hai thẻ cho người trợ giúp quý vị tại văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc bệnh viện.

Nếu quý vị bị ốm, hãy luôn gọi cho PCP của quý vị trước, trừ khi đó là trường hợp cấp cứu

Nếu quý vị bị ốm, xin gọi cho văn phòng PCP của quý vị trước. Văn phòng PCP của quý vị sẽ trả lời điện thoại cả ngày lẫn đêm. Văn phòng PCP của quý vị sẽ cho biết cách tìm trợ giúp khi quý vị bị ốm.

Nếu là trường hợp cấp cứu, xin gọi 911

Nếu quý vị bị ốm hoặc gặp trường hợp cấp cứu, xin gọi 911, đi tới phòng cấp cứu gần nhất, hoặc nếu là trường hợp cấp cứu về sức khỏe hành vi (sức khỏe tinh thần và/hoặc lạm dụng chất kích thích), xin gọi cho nhà cung cấp dịch vụ cấp cứu (ESP) tại địa phương của quý vị. Văn phòng ESP cung cấp các dịch vụ đánh giá sức khỏe hành vi khẩn cấp, can thiệp khủng hoảng và ổn định. Quý vị cũng có thể gọi 911 hoặc đến phòng cấp cứu địa phương. Để xem danh sách các phòng cấp cứu và chương trình dịch vụ cấp cứu, xin tham khảo *Danh Bạ Nhà Cung Cấp* của MassHealth chúng tôi.

Nếu quý vị cần thay đổi PCP của mình

Với tư cách là hội viên Fallon, quý vị có thể thay đổi PCP của mình vào bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì. Để thay đổi PCP của mình, xin gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-855-508-4715. Một người đại diện sẽ giúp quý vị chọn một PCP mới. Quý vị cũng có thể truy cập fallonhealth.org/Wellforce để tìm kiếm các nhà cung cấp trực tuyến.

Cho chúng tôi biết về mọi thay đổi

Vui lòng nhớ gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon và Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth để cho chúng tôi biết mọi thay đổi về tên, địa chỉ, số điện thoại của quý vị, số điện thoại người phụ thuộc được bao trả theo bảo hiểm của quý vị hoặc bất cứ thông tin quan trọng nào khác.

Nếu quý vị nhận được một hóa đơn

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho các dịch vụ mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp, xin liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon theo số 1-855-508-4715. Một người đại diện sẽ giúp quý vị giải quyết vấn đề hóa đơn hoặc chỉ dẫn quý vị gửi Khiếu Nại đến Bộ Phận Khiếu Nại và Phàn Nàn dành cho Hội Viên.

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Báo Cáo Gian Lận

Phải làm gì nếu quý vị nghi ngờ có hành vi gian lận

Hầu hết các chuyên gia và tổ chức chăm sóc sức khỏe cung cấp các dịch vụ đều trung thực. Rất tiếc, có thể có một số người thiếu trung thực.

Nếu quý vị cho rằng một bác sĩ, bệnh viện hoặc nhà thuốc có hành vi sai trái, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

- Gọi cho chúng tôi tại bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Fallon Health. Số điện thoại ở phần dưới cùng của trang này.
- Hoặc gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth theo số 1-800-841-2900. Người dùng TTY có thể gọi số 1-800-497-4648.

Liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth

Quý vị có thể liên hệ với Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth vào bất cứ lúc nào để:

- Thảo luận về các than phiền mà quý vị có thể có với Wellforce Care Plan hoặc MassHealth.
- Tìm hiểu về các lựa chọn chăm sóc sức khỏe khác.
- Yêu cầu thay đổi chương trình bảo hiểm y tế nếu được MassHealth phê duyệt.

Người đại diện của chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, theo số 1-800-841-2900 (TDD/TTY: 1-800-497-4648).

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Chỉ mục

Bệnh trạng cấp cứu	1, 16	Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa	15
Biên Dịch Viên	10	Hóa Đơn	26, 60
Bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth.....	61	Hủy Ghi Danh.....	4, 7
Các buổi hẹn, thời gian chờ	24	Khen Ngợi.....	51
Chăm sóc cấp cứu.....	16	Khiếu nại	4
Chăm sóc khẩn cấp	1, 18, 24	Khiếu Nại	4, 53
Chăm sóc sau ổn định.....	1	Ban Điều Trần	1, 58
Chỉ thị trước.....	46	Nội bộ tiêu chuẩn hoặc cấp tốc.....	55, 56
Cho Phép.....	21	Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính	5, 13
Cho Phép Trước	2	Nhà cung cấp trong mạng lưới MassHealth.....	5
Chương Trình Dịch Vụ Cấp Cứu	2	Nurse Connect	18
Chương Trình Kiểm Soát Bệnh Tật	40	Oh Baby!	42
Chương trình quản lý chăm sóc	38	Phản Nản.....	51
Chương Trình Quản Lý Chăm Sóc Xã Hội	43	Quyền của hội viên	48
Chương Trình Quản Lý Trường Hợp	41	Sinh Nở Đặc Biệt	42
Chương Trình Riêng Theo Tình Trạng Sức		Sức khỏe hành vi	5, 12, 20, 24, 34
Khỏe Hành Vi	44	Thắc Mắc	51
Chương Trình Sức Khỏe và Chăm Sóc		Than Phiền	51
Sức Khỏe	38	Thẻ hội viên	60
Dịch vụ của MassHealth, việc điều phối	25	Thông Dịch Viên.....	10
Dịch vụ điều trị lạm dụng chất kích thích	2	<i>Trách nhiệm của hội viên</i>	50
Dịch Vụ Đưa Đón.....	23, 25, 43	Trẻ Em	
Dịch vụ được bao trả	3, 25	Thăm khám cho trẻ khỏe mạnh	34
Đồng Thanh Toán.....	3	Tự giới thiệu	16
Ghi Danh.....	7	Y Tá Chăm Sóc Chuyên Khoa	24

Dịch Vụ Khách Hàng của Fallon Health: 1-855-508-4715 (TRS 711) Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ tối.

Dịch Vụ Khách Hàng của Beacon Health Options: 1-888-877-7183 (TDD/TTY: 1-781-994-7660) 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần.

Dịch Vụ Khách Hàng của MassHealth 1-800-841-2900 (TTY: 1-800-497-4648) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.