NaviCare® HMO SNP và NaviCare® NHC HMO SNP Bản Tóm Tắt Quyền Lợi

Ngày 1 tháng 1 năm 2027–ngày 31 tháng 12 năm 2027

Vùng dịch vụ của NaviCare bao gồm các quận thuộc Massachusetts như sau:

Barnstable, Berkshire, Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk và Worcester

H8928_270014VT_M Approved 08042026

26-679-045VT Rev. 00 6/26

Giới thiệu

Tài liệu này là bản tóm tắt ngắn gọn về các quyền lợi và dịch vụ được NaviCare bao trả. Trong đó có lời giải đáp cho những câu hỏi thường gặp, thông tin liên hệ quan trọng, thông tin tổng quan về các quyền lợi và dịch vụ được cung cấp, và thông tin về quyền hạn của quý vị với tư cách là hội viên chương trình NaviCare. Các thuật ngữ chính và định nghĩa của chúng xuất hiện theo thứ tự bảng chữ cái trong chương cuối của *Sổ Tay Hội Viên* (trước đây gọi là *Chứng Từ Bảo Hiểm hoặc EOC)*.

Mục Lục

A. Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm 3

B. Các Câu hỏi Thường Gặp (FAQ) 8

C. Danh sách dịch vụ được bao trả 13

D. Các quyền lợi được bao trả ngoài chương trình NaviCare 26

E. Các dịch vụ mà NaviCare, Medicare và MassHealth (Medicaid) không bao trả 26

F. Các quyền của quý vị khi là hội viên của chương trình 27

G. Cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo một dịch vụ bị từ chối 29

H. Những điều cần làm nếu quý vị nghi ngờ có hành vi gian lận 29

I. Những điều cần làm nếu quý vị muốn được trợ giúp độc lập khi có khiếu nại hoặc lo ngại 29

A. Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm

Đây là bản tóm tắt các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được chương trình NaviCare của Fallon Health bao trả cho năm 2027. Đây chỉ là bản tóm tắt. Vui lòng đọc *Sổ Tay Hội Viên* để biết danh sách đầy đủ các quyền lợi. Nếu quý vị không có *Sổ Tay Hội Viên*, hãy gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh của NaviCare theo số được nêu ở cuối trang này để nhận một bản. Hoặc quý vị có thể truy cập trang web fallonhealth.org/navicare và nhấp vào biểu ngữ có tiêu đề "Quyền lợi và dịch vụ".

- NaviCare HMO SNP/NaviCare NHC HMO SNP là một Chương Trình Nhu Cầu Đặc Biệt Kép (D-SNP) có hợp đồng với Medicare và hợp đồng với chương trình (Medicaid) của Khối Thịnh Vượng Chung Massachusetts. Việc ghi danh tham gia chương trình chỉ khả thi nếu chương trình được gia hạn hợp đồng với Medicare. Chương trình này là một chương trình tự nguyện dành cho bất kỳ ai từ 65 tuổi trở lên đủ điều kiện hưởng MassHealth Standard và Original Medicare, đồng thời không có bảo hiểm sức khỏe toàn diện nào khác, ngoại trừ Medicare.
- Để biết thêm thông tin về Medicare, quý vị có thể đọc sổ tay Medicare & Quý vị. Đó là bản tóm lược về các quyền lợi, quyền hạn và biện pháp bảo vệ của Medicare và trong đó cũng giải đáp những câu hỏi thường gặp nhất về Medicare. Quý vị có thể tải về sổ tay này trên trang web Medicare (www.medicare.gov) hoặc gọi đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.
- Để biết thêm thông tin về MassHealth (Medicaid), quý vị có thể liên hệ với Văn Phòng Thanh Tra qua điện thoại theo số 1-855-781-9898 (Miễn Cước). Người dùng Videophone (VP) có thể gọi 339-224-6831, Thứ Hai-Thứ Sáu, 9 giờ sáng đến 4 giờ chiều.
- Quý vị có thể nhận được tài liệu này miễn phí theo các định dạng khác, ví dụ như bản in khổ chữ lớn, chữ nổi braille hoặc băng thu âm. Gọi 1-877-700-6996 (TTY 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu (7 ngày một tuần, từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3). Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí.
- Tài liệu này được cung cấp miễn phí bằng tiếng Khmer, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt, và các ngôn ngữ khác được cung cấp miễn phí theo yêu cầu.
- Trên mỗi biểu mẫu ghi danh, chương trình sẽ yêu cầu quý vị cung cấp ngôn ngữ ưa dùng, cả viết và nói, hoặc yêu cầu thông tin ở định dạng khác. Lựa chọn ngôn ngữ của quý vị sẽ được ghi lại và lưu trữ trong hệ điều hành trung tâm của chương trình như một yêu cầu thường xuyên cho các thư từ và thông tin liên lạc trong tương lai.

Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm, tiếp

- Sau khi ghi danh, quý vị có thể thay đổi ngôn ngữ hoặc định dạng thông tin liên lạc ưa dùng bằng cách thông báo cho một thành viên trong Nhóm Chăm Sóc của quý vị hoặc gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh của NaviCare theo số được nêu ở cuối trang này.
- Lưu Ý Về Biện Pháp Thu Hồi Nợ từ Tài Sản: Luật pháp liên bang yêu cầu MassHealth (Medicaid) phải thu hồi nợ từ tài sản của một số hội viên MassHealth (Medicaid) từ 55 tuổi trở lên, cũng như của những hội viên ở bất kỳ độ tuổi nào và đang nhận dịch vụ chăm sóc lâu dài tại nhà điều dưỡng hay cơ sở y tế khác. Để biết thêm thông tin về việc phục hồi di sản của MassHealth (Medicaid), vui lòng truy cập www.mass.gov/estaterecovery.

Notice of availability of language assistance services and auxiliary aids and services

You can get this document for free in other formats, such as large print, braille, or audio. Call 1-877-700-6996 (TTY 711) 8 a.m.–8 p.m., Monday–Friday (7 days a week, Oct. 1-March 31). The call is free.

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-877-700-6996. Someone who speaks English can help you. The call is free. We also provide free auxiliary aids and services, such as large print, braille, or audio. Just call us at the number above to make this request.

Spanish: Contamos con servicios de intérprete gratuitos para responder cualquier pregunta que tenga sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para obtener un intérprete, solo llámenos al 1-877-700-6996. Alguien que habla español podrá ayudarle. La llamada es gratuita. También ofrecemos ayudas y servicios auxiliares gratuitos, como impresión en letra grande, braille o audio. Solo llámenos al número mencionado arriba para hacer esta solicitud.

Chinese: 我們提供免費口譯服務，以解答您有關我們的健康或藥物計劃的任何問題。如需口譯服務，請撥打 1-877-700-6996。會有說中文的人為您提供幫助。此為免付費電話。我們也提供免費的輔助工具和服務，例如大號字體印刷版、盲文或音訊。請撥打上述電話向我們提出請求。

French: Nous disposons de services d'interprétation gratuits pour répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir sur notre régime de santé ou d'assurance médicaments. Pour obtenir un interprète, il vous suffit de nous appeler au 1-877-700-6996. Une personne parlant français pourra vous aider. L'appel est gratuit. Nous fournissons également gratuitement des aides et des services auxiliaires, tels que des documents en gros caractères, en braille ou audio. Il vous suffit de nous appeler au numéro ci-dessus pour en faire la demande.

Vietnamese: Chúng tôi cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí để giải đáp mọi thắc mắc liên quan đến chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc chương trình thuốc của chúng tôi. Để yêu cầu chúng tôi bố trí thông dịch viên, vui lòng gọi điện đến số 1-877-700-6996. Một nhân viên nói tiếng Việt sẽ hỗ trợ quý vị. Cuộc gọi này hoàn toàn miễn phí. Chúng tôi cũng cung cấp các công cụ và dịch vụ hỗ trợ miễn phí, chẳng hạn như bản in khổ chữ lớn, chữ nổi Braille hoặc băng thu âm. Quý vị chỉ cần gọi cho chúng tôi theo số điện thoại bên trên để yêu cầu các dịch vụ này.

Korean: 저희는 건강 플랜 또는 의약품 플랜에 관한 질문에 답변해 드릴 무료 통역 서비스를 제공합니다. 통역사를 이용하시려면 1-877-700-6996로 전화해 주십시오. 한국어를 구사하는 직원이 도와드릴 수 있습니다. 통화는 무료입니다. 또한 큰 활자, 점자 또는 오디오와 같은 무료 보조 지원과 서비스도 제공합니다. 이러한 요청을 하시려면 위의 번호로 전화해 주십시오.

Russian: Мы можем предоставить вам бесплатные услуги переводчика, чтобы вы могли получить ответы на все ваши вопросы о нашем плане медицинского обслуживания и обеспечения лекарственными препаратами. Чтобы запросить услуги переводчика, просто позвоните по номеру 1-877-700-6996. Сотрудник, владеющий русским языком, сможет вам помочь. Звонок бесплатный. Мы также предлагаем бесплатные вспомогательные средства и услуги, например материалы, напечатанные крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в виде аудиозаписи. Просто позвоните нам по вышеуказанному номеру, чтобы сделать соответствующий запрос.

Arabic:

لدينا خدمات مترجم فوري مجانية للإجابة على أي أسئلة التي قد تكون لديك حول خطتنا للرعاية الصحية أو خطة الأدوية الخاصة بنا. للحصول على مترجم فوري، فقط اتصل بنا على الرقم 1-800-325-5669. يمكن لشخص يتكلم اللغة الإنجليزية أن يساعدك. إن المكالمة مجانية. نحن نقدم أيضًا مساعدات وخدمات مساعدة مجانية، مثل طباعة بأحرف كبيرة، أو بطريقة برايل، أو ملفات صوتية. فقط اتصل بنا على الرقم المذكور أعلاه لتقديم هذا الطلب.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न का उत्तर देने के लिए हमारे पास निःशुल्क दुभाषिया सेवाएँ हैं। दुभाषिया पाने के लिए बस हमें 1-877-700-6996 पर कॉल करें। कोई हिन्दी बोलने वाला व्यक्ति आपकी मदद कर सकता है। कॉल निःशुल्क है। हम बड़े प्रिंट, ब्रेल या ऑडियो जैसी निःशुल्क सहायक सामग्री और सेवाएं भी प्रदान करते हैं। इस अनुरोध के लिए बस हमें ऊपर दिए गए नंबर पर कॉल करें।

Italian: Disponiamo di servizi gratuiti di interpretariato per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario o farmaceutico. Per chiedere un interprete basta chiamarci al numero 1-877-700-6996. La assisterà un operatore che parla italiano. La chiamata è gratuita. Forniamo inoltre servizi e supporti ausiliari gratuiti, come ad esempio stampa in caratteri grandi, braille o audio. Per questa richiesta basta chiamarci al numero sopra indicato.

Portuguese: Temos serviços de intérprete gratuitos para responder a quaisquer perguntas que possa ter sobre o nosso plano de saúde ou medicamentos. Para obter um intérprete, ligue para 1-877-700-6996. Alguém que fala português poderá prestar assistência. A chamada é gratuita. Também fornecemos recursos e serviços auxiliares gratuitos, como impressão em letras grandes, braile ou áudio. Basta ligar para o número acima e fazer tal solicitação.

Haitian Creole: Nou gen sèvis entèprèt gratis pou reponn nenpòt kesyon ou ka genyen sou plan sante oswa medikaman nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-877-700-6996. Yon moun ki pale kreyòl ka ede w. Apèl la gratis. Nou bay èd ak sèvis oksilyè gratis tou, tankou gwo lèt, bray oswa odyo. Jis rele nou nan nimewo ki anwo a pou fè demann sa a.

Polish: Oferujemy bezpłatne usługi tłumaczeniowe, aby odpowiedzieć na wszystkie Państwa pytania dotyczące planu ubezpieczenia zdrowotnego lub refundacji leków. Aby skorzystać z usług tłumacza, należy zadzwonić pod numer 1-877-700-6996. Osoba mówiąca po polsku udzieli Państwu pomocy. Połączenie jest bezpłatne. Zapewniamy również wsparcie i usługi pomocnicze, takie jak materiały pisane dużym drukiem, alfabetem Braille'a lub nagrania głosowe. Aby o nie poprosić, wystarczy zadzwonić pod podany powyżej numer telefonu.

Khmer: យើងមានសេវាកម្មអ្នកបកប្រែផ្តាល់មាត់ឥតគិតថ្លៃដើម្បីឆ្លើយសំណួរណាមួយ ដែលអ្នកអាចមានអំពីគម្រោងសុខភាព ឬគម្រោងឱសថរបស់អ្នក។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្តាល់មាត់ម្នាក់ សូមទូរស័ព្ទមកយើងតាមលេខ 1-877-700-6996។ នរណាម្នាក់ដែលនិយាយ ភាសាអង់គ្លេស អាចជួយអ្នកបាន។ ការទាក់ទងតាមទូរស័ព្ទនេះគឺពុំគិតថ្លៃឡើយ។ យើងក៏ផ្តល់ជំនួយបន្ថែម និងសេវាកម្មជំនួយដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ ដូចជាអក្សរពុម្ពធំ អក្សរស្ទាប ឬសំឡេង។ ក្រាន់តែទូរស័ព្ទមកយើងខ្ញុំតាមលេខខាងលើដើម្បីធ្វើការស្នើសុំនេះ។

Greek: Διαθέτουμε δωρεάν υπηρεσίες διερμηνείας για να απαντάμε σε οποιεσδήποτε ερωτήσεις μπορεί να έχετε σχετικά με το πρόγραμμα ιατρικής ή φαρμακευτικής περίθαλψης που παρέχουμε. Για να βρείτε διερμηνέα, απλώς καλέστε μας στον αριθμό 1-877-700-6996. Κάποιος που μιλά αγγλικά μπορεί να σας βοηθήσει. Η κλήση είναι χωρίς χρέωση. Επίσης, παρέχουμε δωρεάν βοηθήματα και βοηθητικές υπηρεσίες, όπως μεγάλη γραμματοσειρά, μπράιγ ή ηχητική μορφή. Απλώς καλέστε μας στον παραπάνω αριθμό για να υποβάλετε αυτό το αίτημα.

Gujarati: અમારી આરોગ્ય અથવા દવા યોજના વિશે તમને હોય શકે તેવા કોઈપણ પ્રશ્નોના જવાબ આપવા માટે અમારી પાસે મફત દુભાષિયા સેવા છે. દુભાષિયા સેવા મેળવવા માટે, અમને 1-877-700-6996 પર કૉલ કરો. ગુજરાતી બોલતી વ્યક્તિ તમને મદદ કરી શકે છે. કૉલ મફત છે. અમે મોટા પ્રિન્ટ, બ્રેઇલ અથવા ઑડિઓ જેવી મફત વધારાની સહાય અને સેવાઓ પણ પ્રદાન કરીએ છીએ. આ વિનંતી કરવા માટે અમને ફક્ત ઉપરના નંબર પર કૉલ કરો.

Laotian: ພວກເຮົາມີການບໍລິການນາຍແປພາສາຟຣີ ເພື່ອຕອບທຸກຄຳຖາມທີ່ທ່ານອາດຈະມີກ່ຽວກັບແຜນປະກັນສຸຂະພາບ ຫຼື ແຜນປະກັນຢາຂອງພວກເຮົາ ເພື່ອຂໍນາຍແປພາສາ, ພຽງແຕ່ໂທຫາພວກເຮົາທີ່ເບີ 1-877-700-6996.
ຈະມີຄົນທີ່ສາມາດເວົ້າພາສາລາວມາຊ່ວຍທ່ານ. ການໂທແມ່ນບໍ່ເສຍຄ່າ. ນອກຈາກນີ້, ພວກເຮົາຍັງໃຫ້ການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການເສີມແບບບໍ່ເສຍຄ່າອີກດ້ວຍ ເຊັ່ນ: ການພິມເປັນຕົວໃຫຍ່, ຕົວອັກສອນນູນ ຫຼື ສຽງບັນທຶກ.
ພຽງແຕ່ໂທຫາພວກເຮົາຕາມເບີຂ້າງເທິງ ເພື່ອຮ້ອງຂໍສິ່ງນີ້.

H8928_250863_C Approved 04092025

25-676-012 Rev. 00 3/25

B. Các Câu hỏi Thường Gặp (FAQ)

Bảng sau liệt kê các câu hỏi thường gặp.

Các Câu hỏi Thường Gặp	Trả lời
Chương trình Senior Care Options (SCO) là gì?	Senior Care Options (SCO) là một chương trình chăm sóc có quản lý kết hợp các quyền lợi của MassHealth (Medicaid) và Medicare vào một chương trình duy nhất với một nhóm chăm sóc cho những người từ 65 tuổi trở lên. Với SCO, quý vị sẽ có một Điều Hướng Viên để giúp quý vị quản lý việc chăm sóc, giữ gìn sức khỏe và tiếp cận các dịch vụ quý vị cần. Những người đủ điều kiện cho SCO thường không có hoặc có phí bảo hiểm hàng tháng thấp, không có khoản đồng thanh toán và ít hoặc không có chi phí tự trả cho hầu hết các dịch vụ được bao trả. SCO bao trả các loại thuốc y tế, sức khỏe hành vi và thuốc theo toa, cùng với các dịch vụ hỗ trợ lão khoa chuyên biệt. NaviCare là một Chương Trình SCO cung cấp các quyền lợi của MassHealth (Medicaid) và Medicare, bao gồm các quyền lợi thuốc được đài thọ, cho những người ghi danh tham gia chương trình SCO. Người ghi danh NaviCare phải từ 65 tuổi trở lên, có MassHealth Standard và Medicare Phần A và B, đồng thời sống trong vùng dịch vụ.
Tôi có nhận được các quyền lợi Medicare và MassHealth (Medicaid) tương tự trong NaviCare mà tôi hiện đang nhận được không?	Quý vị sẽ nhận được hầu hết các quyền lợi được Medicare và MassHealth (Medicaid) bao trả trực tiếp từ NaviCare. Quý vị sẽ làm việc với một nhóm các nhà cung cấp, họ sẽ giúp xác định những dịch vụ sẽ đáp ứng nhu cầu của quý vị một cách tốt nhất. Điều này có nghĩa là một số dịch vụ quý vị hiện tại đang được nhận có thể sẽ thay đổi tùy theo nhu cầu của quý vị, và đánh giá từ bác sĩ hoặc Nhóm Chăm Sóc của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận các quyền lợi khác ngoài chương trình sức khỏe của quý vị theo cách tương tự như hiện tại, trực tiếp từ một cơ quan của tiểu bang như Bộ Sức Khỏe Tâm Thần hoặc Bộ Dịch Vụ Phát Triển. Khi ghi danh tham gia NaviCare, quý vị và Nhóm Chăm Sóc của quý vị sẽ phối hợp để xây dựng một chương trình chăm sóc nhằm đáp ứng các nhu cầu sức khỏe và hỗ trợ của quý vị, thể hiện các ưu tiên và mục tiêu cá nhân của quý vị. Nếu quý vị đang dùng bất kỳ loại thuốc Medicare Part D nào mà NaviCare thường không bao trả thì quý vị có thể nhận được một nguồn tiếp liệu tạm thời và chúng tôi sẽ giúp quý vị chuyển sang một loại thuốc khác hoặc xin xét diện ngoại lệ để NaviCare bao trả cho thuốc quý vị dùng nếu thuốc đó cần thiết về mặt y tế. Đối với tất cả các dịch vụ khác, quý vị có thể tiếp tục sử dụng bác sĩ và nhận các dịch vụ hiện tại trong 90 ngày hoặc cho đến khi kế hoạch đánh giá và chăm sóc của quý vị hoàn tất. Để biết thêm thông tin, hãy gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh theo số được nêu ở cuối trang này.

Các Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ) *tiếp*

Các Câu hỏi Thường Gặp	Trả lời
Tôi có thể sử dụng cùng các bác sĩ mà tôi hiện đang sử dụng không?	Thường thì có thể. Nếu các nhà cung cấp của quý vị (bao gồm bác sĩ, bệnh viện, nhà trị liệu, nhà thuốc và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác) có hợp tác với NaviCare và có hợp đồng với chúng tôi, quý vị có thể tiếp tục đến chỗ họ. • Các nhà cung cấp có ký hợp đồng với chúng tôi được gọi là nhà cung cấp "trong mạng lưới". Các nhà cung cấp trong mạng lưới sẽ tham gia vào chương trình của chúng tôi. Điều này có nghĩa là họ sẽ chấp nhận hội viên trong chương trình của chúng tôi và sẽ cung cấp các dịch vụ mà chương trình của chúng tôi bao trả. **Quý vị phải sử dụng những nhà cung cấp trong mạng lưới của NaviCare.** Nếu quý vị sử dụng những nhà cung cấp hoặc nhà thuốc không nằm trong mạng lưới của chúng tôi, chương trình có thể không thanh toán cho các dịch vụ hoặc thuốc này. • Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu hoặc dịch vụ chạy thận ngoài khu vực dịch vụ, quý vị có thể sử dụng các nhà cung cấp ngoài chương trình NaviCare. NaviCare bao trả cho các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu trên toàn thế giới. Các dịch vụ chạy thận ngoài khu vực dịch vụ chỉ được bao trả tại các cơ sở chạy thận được Medicare chứng nhận ở bất kỳ đâu tại Hoa Kỳ hoặc các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ. • Nếu hiện tại quý vị đang thăm khám với một nhà cung cấp nằm ngoài mạng lưới của chúng tôi, quý vị có thể tiếp tục thăm khám với họ trong 90 ngày đầu tiên kể từ khi quý vị trở thành hội viên NaviCare hoặc cho đến khi quý vị được Nhóm Chăm Sóc đánh giá và chương trình chăm sóc quý vị được triển khai, tùy theo thời điểm nào đến trước. Để tìm hiểu xem các nhà cung cấp của quý vị có nằm trong mạng lưới của chương trình hay không, hãy gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh theo số được nêu ở cuối trang này hoặc đọc Danh Mục Nhà Cung Cấp và Nhà Thuốc của NaviCare trên trang web của chương trình tại fallonhealth.org/navicare. Nếu quý vị mới tham gia NaviCare, chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để xây dựng một chương trình chăm sóc nhằm giải quyết các nhu cầu của quý vị.
Điều Hướng Viên NaviCare là gì?	Điều hướng viên NaviCare là người phụ trách chính để quý vị liên hệ. Người này giúp quý vị quản lý tất cả các nhà cung cấp và dịch vụ của mình và đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ cần thiết.

Các Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ) *tiếp*

Các Câu hỏi Thường Gặp	Trả lời
Các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn (LTSS) là gì?	Các Dịch Vụ và Hỗ Trợ Dài Hạn cung cấp trợ giúp cho những người cần hỗ trợ để thực hiện các nhiệm vụ hàng ngày như tắm rửa, đi vệ sinh, thay quần áo, chế biến thức ăn và dùng thuốc. Hầu hết các dịch vụ này được cung cấp tại nhà của quý vị hoặc trong cộng đồng của quý vị nhưng có thể được cung cấp tại viện điều dưỡng hoặc bệnh viện. Trong một số trường hợp, quận hoặc cơ quan khác có thể cung cấp các dịch vụ này, và Điều Hướng Viên hoặc Nhóm Chăm Sóc của quý vị sẽ làm việc với cơ quan đó.
Nếu tôi cần một dịch vụ nhưng không nhà cung cấp nào trong mạng lưới của NaviCare có thể cung cấp dịch vụ thì sao?	Hầu hết các dịch vụ sẽ được cung cấp bởi các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi. Nếu quý vị cần một dịch vụ không thể cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi, NaviCare sẽ thanh toán chi phí của một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
NaviCare được cung cấp ở đâu?	Vùng dịch vụ của chương trình này bao gồm: Quận Barnstable, Berkshire, Bristol, Essex, Franklin, Hampden, Hampshire, Middlesex, Norfolk, Plymouth, Suffolk và Worcester ở Massachusetts. Quý vị phải sống ở trong vùng dịch vụ này mới có thể tham gia chương trình.

Các Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ) *tiếp*

Các Câu hỏi Thường Gặp	Trả lời
Cho phép trước là gì?	Cho phép trước nghĩa là phê duyệt của NaviCare cho phép quý vị nhận dịch vụ ngoài mạng lưới của chúng tôi hoặc nhận các dịch vụ thường không được mạng lưới của chúng tôi bao trả **trước khi** quý vị nhận dịch vụ. NaviCare có thể không bao trả cho dịch vụ, thủ thuật, vật dụng hoặc thuốc nếu quý vị không có sự cho phép trước. **Nếu cần dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu hoặc dịch vụ chạy thận ngoài vùng dịch vụ, quý vị không cần có sự cho phép trước.** NaviCare có thể cung cấp cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị danh sách dịch vụ hoặc thủ thuật cần có sự cho phép trước từ NaviCare trước khi dịch vụ được cung cấp. Tham khảo **Chương 3** của *Sổ Tay Hội Viên* để tìm hiểu thêm về cho phép trước. Tham khảo Bảng Quyền Lợi trong **Chương 4** của *Sổ Tay Hội Viên* để biết những dịch vụ cần có sự cho phép trước. Nếu quý vị có thắc mắc về việc có cần sự cho phép trước để nhận các dịch vụ, thủ thuật, vật dụng hoặc thuốc cụ thể hay không, hãy gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh theo số được nêu ở cuối trang này để được trợ giúp.
Giấy giới thiệu là gì?	Giấy giới thiệu có nghĩa là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị phải cho phép quý vị đến gặp người không phải là PCP của quý vị. Giấy giới thiệu là một loại giấy tờ khác với giấy ủy quyền trước. Nếu quý vị không xin được giới thiệu của PCP, NaviCare có thể không bao trả cho dịch vụ. NaviCare có thể cung cấp cho quý vị bản danh sách các dịch vụ cần xin giấy giới thiệu từ PCP của quý vị trước khi dịch vụ được cung cấp. Quý vị không cần giấy giới thiệu để sử dụng một số bác sĩ chuyên khoa nhất định, chẳng hạn như bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ. Tham khảo *Sổ Tay Hội Viên* để tìm hiểu thêm về thời điểm quý vị cần xin giấy giới thiệu từ PCP của mình.

Các Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ) *tiếp*

Các Câu hỏi Thường Gặp	Trả lời
Tôi có phải trả một số tiền hàng tháng (còn được gọi là phí bảo hiểm) theo chương trình NaviCare hay không?	Hầu hết các hội viên sẽ không phải trả phí bảo hiểm hàng tháng, kể cả phí bảo hiểm Medicare Phần B, cho bảo hiểm y tế. Một số hội viên MassHealth (Medicaid) có thu nhập cao hơn có thể cần phải trả Phí Bảo Hiểm Medicare Phần B. Ngoài ra, nếu quý vị trả phí bảo hiểm cho MassHealth (Medicaid), quý vị phải tiếp tục trả phí bảo hiểm cho MassHealth (Medicaid) để duy trì bảo hiểm của mình. Để biết thêm thông tin, hãy gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth (Medicaid) theo số 1-800-841-2900 hoặc 711 đối với những người gặp khó khăn về nghe hoặc nói. Quý vị phải có thiết bị điện thoại đặc biệt để gọi đến số này.
Tôi có phải trả khoản khấu trừ khi là hội viên của NaviCare hay không?	Không. Quý vị không phải trả các khoản khấu trừ trong NaviCare.
Khoản tự trả tối đa mà tôi sẽ thanh toán cho các dịch vụ y tế với tư cách là hội viên của NaviCare là bao nhiêu?	NaviCare không có chia sẻ chi phí cho các dịch vụ y tế, vì vậy chi phí tự trả hàng năm của quý vị sẽ là $0.
Điều Phối Viên Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Già (GSSC) là gì?	NaviCare GSSC là một người trong Nhóm Chăm Sóc của quý vị, là chuyên gia về các dịch vụ và hỗ trợ dài hạn và/hoặc các dịch vụ phục hồi. Người này sẽ giúp quý vị nhận các dịch vụ hỗ trợ quý vị sống tự lập tại nhà mình. Vui lòng thông báo cho Điều Hướng Viên của quý vị nếu quý vị quan tâm đến việc giới thiệu đến GSSC.
Nếu tôi sống trong một cơ sở chăm sóc dài hạn thì sao?	Nếu quý vị là – hoặc trở thành – người cư trú tại một cơ sở chăm sóc dài hạn, quý vị phải tiếp tục thanh toán Số Tiền Bệnh Nhân Thanh Toán (PPA) cho nhà điều dưỡng. PPA là phần thu nhập hàng tháng mà hội viên tại cơ sở điều dưỡng phải đóng góp vào chi phí chăm sóc.

C. Danh sách dịch vụ được bao trả

Bảng sau đây là thông tin khái quát nhanh về các dịch vụ nào quý vị có thể cần, chi phí dịch vụ và các quy định về quyền lợi.

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần chăm sóc tại bệnh viện	Chăm sóc nội trú tại bệnh viện	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Dịch vụ ngoại trú của bệnh viện, bao gồm dịch vụ theo dõi	$0	Có thể cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Các dịch vụ của Trung tâm giải phẫu ngoại trú (ASC)	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Chăm sóc của bác sĩ hoặc bác sĩ phẫu thuật	$0	Có thể phải xin giấy ủy quyền trước.
Quý vị muốn có bác sĩ	Khám để điều trị thương tích hoặc bệnh tật	$0	
	Chăm sóc để bảo vệ quý vị không bị ốm, chẳng hạn như tiêm phòng cúm và tầm soát để phát hiện ung thư	$0	Có thể phải xin giấy ủy quyền trước.
	Khám sức khỏe tổng quát, chẳng hạn như kiểm tra thể chất	$0	
	"Chào Mừng Tham Gia Medicare" (buổi thăm khám phòng ngừa chỉ một lần)	$0	
	Chăm sóc của bác sĩ chuyên khoa	$0	Có thể cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Đưa đón đến văn phòng của bác sĩ	$0	Có thể phải xin giấy ủy quyền trước.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần chăm sóc cấp cứu	Các dịch vụ tại phòng cấp cứu	$0	Các dịch vụ tại phòng cấp cứu được bao trả trên toàn thế giới, cả trong và ngoài mạng lưới và không yêu cầu sự cho phép trước.
	Chăm sóc khẩn cấp	$0	Các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp được đài thọ trên toàn thế giới, cả trong và ngoài mạng lưới và không yêu cầu sự cho phép trước.
Quý vị cần xét nghiệm y tế	Các dịch vụ chụp quang tuyến để chẩn đoán (ví dụ: chụp X-quang hoặc các dịch vụ chụp hình khác, chẳng hạn như chụp cắt lớp vi tính (CAT) hoặc chụp cộng hưởng từ (MRI))	$0	Có thể cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Các xét nghiệm và thủ thuật chẩn đoán trong phòng thí nghiệm, chẳng hạn như xét nghiệm máu	$0	Có thể cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Các xét nghiệm sàng lọc, chẳng hạn như các xét nghiệm để kiểm tra ung thư	$0	Có thể cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
Quý vị cần các dịch vụ chăm sóc thính lực/thính giác	Khám tầm soát thính giác	$0	Có thể phải xin giấy ủy quyền trước.
	Thiết bị trợ thính	$0	Một (1) máy trợ thính mỗi tai, 60 tháng/lần.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần chăm sóc nha khoa	Chăm sóc phòng ngừa và khám răng miệng	$0	
	Chăm sóc nha khoa cấp cứu và phục hồi (Để biết thêm thông tin, vui lòng xem *Sổ Tay Hội Viên* NaviCare HMO SNP và NaviCare NHC HMO SNP) Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ nha khoa có sẵn trực tuyến tại địa chỉ fallonhealth.org/navicare	$0	Có thể phải xin giấy ủy quyền trước. Áp dụng giới hạn tần suất sử dụng quyền lợi. Bao gồm: • Chụp X-quang nha khoa • Trám răng, làm răng giả, mão răng, nhổ răng, cấy ghép, phẫu thuật răng miệng và rút tủy răng
Quý vị cần chăm sóc mắt	Khám mắt	$0	Khám định kỳ (1 lần/năm)
	Kính mắt hoặc kính áp tròng	$0	Bao gồm: • Một (1) cặp kính mắt hoặc kính áp tròng sau phẫu thuật đục thủy tinh thể được Medicare bao trả • Tối đa 2 cặp kính mắt, kính áp tròng, mắt kính, gọng kính hoặc nâng cấp lên tới giới hạn bao trả hàng năm của chương trình là $403
	Chăm sóc nhãn khoa khác	$0	Bao gồm: • Xét nghiệm tăng nhãn áp được Medicare bao trả • Khám để điều trị các bệnh về mắt được Medicare bao trả

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi	$0	Nội trú: Yêu cầu giấy ủy quyền trước. Liệu Pháp Kích Thích Từ Trường Xuyên Sọ (TMS), Liệu Pháp Sốc Điện (ECT) và Liệu Pháp Ngoại Trú Chuyên Sâu (IOP) đều cần có sự cho phép trước. Có thể phải xin giấy giới thiệu của PCP.
	Các dịch vụ chăm sóc tại cộng đồng cũng như chăm sóc nội trú và ngoại trú cho những người cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần	$0	Nội trú: cần có sự cho phép trước. Bao gồm: • Thăm khám bệnh nhân ngoại trú trị liệu theo nhóm hoặc cá nhân có hoặc không có bác sĩ tâm thần • Các dịch vụ chuyển hướng, như: o Theo dõi o Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng o Đánh giá, can thiệp và ổn định khủng hoảng o Điều trị bệnh tâm thần ban ngày • Dịch vụ cấp cứu sức khỏe hành vi • Dịch vụ quản lý thuốc • Chương trình nội trú điều trị ban ngày

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần các dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích	Dịch vụ điều trị rối loạn sử dụng chất kích thích	$0	Nội trú: MassHealth (Medicaid) bao trả cho thời gian nằm viện nội trú của quý vị vượt quá giới hạn 90 ngày khi cần thiết về mặt y tế. Yêu cầu giấy ủy quyền trước. Liệu Pháp Ngoại Trú Chuyên Sâu (IOP) cần có sự cho phép trước. Các dịch vụ được bao trả cho bệnh nhân ngoại trú bao gồm, nhưng không giới hạn ở: • Tâm lý trị liệu (thăm khám trị liệu theo nhóm hoặc cá nhân) • Tuyên truyền cho hội viên về chẩn đoán và điều trị MassHealth (Medicaid) bao trả cho các dịch vụ bổ sung bao gồm: • Châm cứu o Khoản bao trả bao gồm các phương pháp điều trị không giới hạn với một chuyên gia châm cứu trong mạng lưới • Duy trì điều trị methadone • Chương Trình Cai Nghiện Ngoại Trú Có Cấu Trúc • Dịch Vụ Hỗ Trợ Lâm Sàng • Dịch Vụ Phục Hồi Chức Năng Nội Trú dành cho Người Lớn • Chương Trình Điều Trị Tích Cực tại Cộng Đồng (PACT) • Dịch vụ hỗ trợ cộng đồng • Đánh giá, can thiệp và ổn định khủng hoảng Liên hệ với Trung Tâm Sức Khỏe Hành Vi Cộng Đồng (CBHC) theo số 1-877-382-1609 để tìm các dịch vụ về rối loạn do lạm dụng chất gây nghiện gần quý vị.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần một nơi để sống với những người có thể giúp quý vị	Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Chăm sóc tại viện điều dưỡng	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP. Nếu MassHealth (Medicaid) quyết định rằng quý vị có Số Tiền Bệnh Nhân Thanh Toán (PPA) hàng tháng, quý vị sẽ phải thanh toán số tiền PPA đó.
	Chăm Sóc Phụng Dưỡng Người Lớn và Chăm Sóc Phụng Dưỡng Người Lớn Theo Nhóm	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP. Điều này có thể bao gồm hỗ trợ hàng ngày về hoạt động chăm sóc cá nhân, quản lý thuốc, thức ăn, đồ ăn nhẹ, làm việc nhà, giặt là, và vận chuyển y tế từ một Nhà cung cấp Chăm sóc Phụng dưỡng Người lớn hoặc Chăm sóc Phụng dưỡng Người lớn theo Nhóm đủ điều kiện ký hợp đồng được Tiểu bang phê duyệt.
Quý vị cần trị liệu sau đột quỵ hoặc tai nạn	Liệu pháp chức năng, vật lý hoặc âm ngữ	$0	Các buổi vật lý trị liệu và hoạt động trị liệu ngoài lần khám thứ 60 đều cần có sự cho phép trước. Các buổi thăm khám trị liệu ngôn ngữ ngoài lần khám thứ 35 đều cần có sự cho phép trước.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần được giúp nhận các dịch vụ y tế	Dịch vụ xe cứu thương	$0	Các dịch vụ cứu thương và không cấp cứu yêu cầu giấy ủy quyền trước.
	Đưa đón cấp cứu	$0	Bao trả trên toàn thế giới.
	Đưa đón đến điểm hẹn khám và nơi nhận dịch vụ y tế	$0	Không giới hạn số lần đưa đón đến và đi từ các cuộc hẹn y tế và những nơi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe, như thăm khám tại văn phòng bác sĩ, vật lý trị liệu, tư vấn và thăm khám tại bệnh viện. Nhận các chuyến đi từ dịch vụ đối tác của Fallon Health hoặc từ bạn bè và gia đình của quý vị, những người có thể nhận được khoản bồi hoàn cho số dặm của các chuyến đi đã được phê duyệt trước.
Quý vị cần thuốc để điều trị bệnh tật hay bệnh trạng của mình ***(tiếp tục ở trang sau)***	Thuốc Medicare Phần B	$0	Có thể phải xin giấy ủy quyền trước. Thuốc Phần B bao gồm thuốc do bác sĩ của quý vị cung cấp tại văn phòng, một số thuốc uống trị ung thư và một số thuốc được sử dụng với các thiết bị y tế nhất định. Đọc *Sổ Tay Hội Viên* để biết thêm thông tin về các loại thuốc này.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần thuốc để điều trị bệnh tật hay bệnh trạng của mình ***(tiếp tục từ trang trước)***	Thuốc Medicare Phần D Thuốc gốc (không phải biệt dược) Bậc 1: Thuốc biệt dược và thuốc gốc	$0 cho lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày	Có thể có các giới hạn về các loại thuốc được bao trả. Vui lòng tham khảo *Danh Sách Thuốc Được Bao Trả (Danh Sách Thuốc)* của NaviCare để biết thêm thông tin. Quý vị có thể mua thêm hầu hết các loại thuốc mà không phải trả khoản đóng góp chi phí khi đặt mua qua đường bưu điện hoặc thông qua một số nhà thuốc bán lẻ.
	Thuốc không cần kê toa (OTC)	$0	Có thể có các giới hạn về các loại thuốc được bao trả. Vui lòng tham khảo *Danh Sách Thuốc Được Bao Trả (Danh Sách Thuốc)* của NaviCare HMO SNP và NaviCare NHC HMO SNP để biết thêm thông tin.
Quý vị cần được giúp đỡ để cải thiện sức khỏe hoặc có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt	Dịch vụ phục hồi chức năng	$0	Có thể phải xin giấy ủy quyền trước. Dịch vụ phục hồi chức năng tim mạch (tim) yêu cầu giấy giới thiệu của PCP cho tối đa 2 phiên một giờ mỗi ngày, tối đa 36 phiên trong tối đa 36 tuần.
	Thiết bị y tế để chăm sóc ở nhà	$0	Yêu cầu giấy ủy quyền trước.
	Các dịch vụ thẩm tách	$0	
Quý vị cần chăm sóc bàn chân	Các dịch vụ điều trị bệnh về bàn chân	$0	Bao gồm các lần thăm khám được Medicare và MassHealth (Medicaid) bao trả, chẳng hạn như các lần cắt móng tay. Cần có sự cho phép trước cho các dịch vụ trong nhà điều dưỡng và dịch vụ điều trị bệnh về bàn chân.
	Dịch vụ chỉnh hình	$0	Yêu cầu giấy ủy quyền trước.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần thiết bị y tế lâu bền (DME) **Lưu ý:** Đây không phải là danh sách đầy đủ các DME được bao trả. Để xem danh sách đầy đủ, hãy liên hệ với phòng Dịch Vụ Ghi Danh hoặc tham khảo **Chương 4** của *Sổ Tay Hội Viên*.	Xe lăn, nạng và khung tập đi	$0	Yêu cầu giấy ủy quyền trước.
	Máy xông khí dung	$0	Yêu cầu giấy ủy quyền trước.
	Thiết bị cho thở oxy kèm nguồn tiếp liệu	$0	Yêu cầu giấy ủy quyền trước.
Quý vị cần giúp đỡ để sinh sống tại nhà ***(tiếp tục ở trang sau)***	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Các dịch vụ tại nhà, như dọn dẹp hoặc quản lý nhà cửa, hoặc sửa sang nhà cửa như tay vịn	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP. Liên hệ với Điều Hướng Viên của quý vị để biết thông tin về cách nhận các dịch vụ này.
	Các dịch vụ chăm sóc ban ngày dành cho người lớn hoặc các dịch vụ hỗ trợ khác	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP. Điều này có thể bao gồm các dịch vụ tại cộng đồng như điều dưỡng, hỗ trợ các hoạt động trong cuộc sống hàng ngày, giao lưu xã hội, trị liệu, giải trí, dinh dưỡng tại một địa điểm bên ngoài nhà, tương tác với người bị mất trí và đưa đón đến một cơ sở chăm sóc sức khỏe ban ngày cho người lớn ký kết hợp đồng với NaviCare bên ngoài nhà. Liên hệ với Điều Hướng Viên của quý vị để biết thông tin về cách nhận các dịch vụ này.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Quý vị cần giúp đỡ để sinh sống tại nhà ***(tiếp tục từ trang trước)***	Dịch vụ phục hồi chức năng ban ngày	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP. Điều này bao gồm một chương trình điều trị tích cực có tổ chức, định hướng mục tiêu về các dịch vụ phục hồi chức năng, trị liệu và định hướng y tế cho những người chậm phát triển cần điều trị tích cực.
	Các dịch vụ giúp quý vị sống tự lập (các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà hoặc dịch vụ phụ giúp chăm sóc cá nhân)	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP. Điều này bao gồm hỗ trợ thể chất với các Hoạt Động Sinh Hoạt Hàng Ngày (ADL) không giới hạn ở tắm rửa, mặc quần áo, chải chuốt, ăn uống, đi lại/di chuyển, đi vệ sinh, dùng thuốc và tập bài tập tầm vận động thụ động và các Hoạt Động Sinh Hoạt Phức Tạp Hàng Ngày (IADL) bao gồm nhưng không giới hạn ở các công việc quán xuyến gia đình, chuẩn bị bữa ăn và đưa đón đến các nhà cung cấp dịch vụ y tế. Liên hệ với Điều Hướng Viên của quý vị để biết thông tin về cách nhận các dịch vụ này.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Dịch vụ bổ sung ***(tiếp tục ở trang sau)***	Các dịch vụ nắn xương khớp	$0	
	Nguồn tiếp liệu và dịch vụ điều trị bệnh tiểu đường	$0	Có thể phải xin giấy ủy quyền trước. Bao gồm máy đo đường huyết và que thử đường huyết, hướng dẫn cách tự kiểm soát bệnh tiểu đường và giày dép.
	Dịch Vụ Lắp Bộ Phận Giả	$0	Yêu cầu giấy ủy quyền trước.
	Xạ trị	$0	Cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Các dịch vụ để giúp kiểm soát bệnh tật của quý vị	$0	Có thể cần có sự cho phép trước và có giấy giới thiệu của PCP.
	Chăm sóc sức khỏe từ xa	$0	Bao gồm chăm sóc ban đầu, chăm sóc chuyên khoa, dịch vụ sức khỏe hành vi ngoại trú, điều trị opioid ngoại trú và dịch vụ ngoại trú điều trị rối loạn do lạm dụng chất kích thích. Tiếp cận 24/7 với bác sĩ để thảo luận các tình trạng không cấp cứu qua điện thoại, ứng dụng di động hoặc qua mạng.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Dịch vụ bổ sung ***(tiếp tục từ trang trước)***	Care Connect	$0	Tiếp cận 24/7 qua điện thoại với các y tá chuyên nghiệp, họ sẽ đưa ra lời khuyên về nơi quý vị sẽ được chăm sóc hoặc sẽ kết nối quý vị với bác sĩ.
	Đưa đón trong trường hợp không cấp cứu	$0	Có thể phải xin giấy ủy quyền trước. 48 chuyến đi một chiều (trong bán kính 30 dặm) đến nhà thuốc mỗi năm. Nhận các chuyến đi từ dịch vụ đối tác của Fallon Health hoặc bạn bè và gia đình của quý vị, những người có thể nhận được khoản bồi hoàn cho số dặm của các chuyến đi phê duyệt trước. Hội viên mắc các bệnh mạn tính đủ điều kiện cũng có quyền tiếp cận 100 chuyến đi một chiều* mỗi năm để làm việc vặt, thăm bạn bè, tham dự các dịch vụ tôn giáo, và nhiều mục đích khác. Không phải tất cả hội viên đều đủ điều kiện. Để tìm hiểu thêm, hãy liên hệ với chúng tôi theo số được nêu ở cuối trang này.
	Bồi hoàn trong chương trình thể dục thẩm mỹ	Chi phí trên $400	$400 mỗi năm để chi trả cho các lớp tập thể dục, thiết bị theo dõi tập thể dục mới, thiết bị tập luyện hỗ trợ tim mạch mới hoặc thẻ thành viên tập thể dục/tập gym.

Danh sách dịch vụ được bao trả *tiếp*

Nhu cầu hoặc vấn đề sức khỏe	Các dịch vụ quý vị có thể cần	Chi phí của quý vị đối với các nhà cung cấp trong mạng lưới	Giới hạn, ngoại lệ và thông tin về quyền lợi (quy định về quyền lợi)
Dịch vụ bổ sung ***(tiếp tục từ trang trước)***	Thẻ Save Now	Chi phí trên $375 mỗi quý	Nhận $375 mỗi quý theo lịch trên thẻ Save Now. Sử dụng thẻ để mua các mặt hàng chăm sóc sức khỏe và chăm sóc cá nhân như thuốc cảm lạnh, kem đánh răng và xà phòng. Quý vị sẽ nhận được tổng cộng $1,500 mỗi năm có thể được sử dụng trong cửa hàng hoặc cho các đơn đặt hàng trực tuyến và đơn đặt hàng qua điện thoại. Các hội viên mắc các bệnh mạn tính đủ điều kiện cũng có thể sử dụng thẻ Tiết Kiệm Ngay để mua thực phẩm lành mạnh.* Không phải tất cả các hội viên đều đủ điều kiện. Để tìm hiểu thêm, hãy liên hệ với chúng tôi theo số được nêu ở cuối trang này.

Bản tóm tắt quyền lợi trên chỉ được cung cấp cho mục đích cung cấp thông tin và không phải là danh sách đầy đủ các quyền lợi. Để có danh sách đầy đủ và biết thêm thông tin về các quyền lợi của quý vị, quý vị có thể đọc *Sổ Tay Hội Viên* NaviCare HMO SNP và NaviCare NHC HMO SNP. Nếu quý vị không có *Sổ Tay Hội Viên*, hãy gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh của NaviCare theo số được nêu ở cuối trang này để nhận một bản. Nếu có thắc mắc, quý vị cũng có thể gọi đến phòng Dịch Vụ Ghi Danh của NaviCare hoặc truy cập trang fallonhealth.org/navicare.

** 100 chuyến đi một chiều mỗi năm để làm việc vặt, thăm bạn bè, tham dự các dịch vụ tôn giáo, và nhiều mục dích khác và quyền lợi thực phẩm lành mạnh qua thẻ Tiết Kiệm Ngay là một phần của chương trình bổ sung đặc biệt dành cho người bệnh mạn tính. Để đủ điều kiện, người ghi danh phải có chẩn đoán mắc bệnh trạng mạn tính được ghi nhận trong hồ sơ của Fallon Health, chẳng hạn như rối loạn tim mạch, tình trạng sức khỏe hành vi mạn tính và khuyết tật, rối loạn phổi mạn tính, bệnh tiểu đường và rối loạn thần kinh. Đây không phải là danh sách đầy đủ các tình trạng mạn tính đủ điều kiện. Không phải tất cả các hội viên mắc bệnh mạn tính đều sẽ đủ điều kiện. Chúng tôi cũng sẽ áp dụng các tiêu chí về tư cách hội đủ điều kiện và phạm vi bảo hiểm khác.*

D. Các quyền lợi được bao trả ngoài chương trình NaviCare

Có một số dịch vụ mà quý vị có thể nhận mà không được NaviCare bao trả, nhưng được bao trả bởi Medicare, MassHealth (Medicaid) hoặc một cơ quan của Tiểu Bang hoặc quận. Đây không phải là danh sách đầy đủ. Vui lòng gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh theo số được nêu ở cuối trang này để tìm hiểu về các dịch vụ này.

Các dịch vụ khác được Medicare, MassHealth (Medicaid) hoặc Cơ Quan Tiểu Bang bao trả	Chi phí của quý vị
Một số dịch vụ chăm sóc cuối đời được bao trả bên ngoài NaviCare	$0
Quản lý các trường hợp có mục đích	$0
Dịch vụ ăn ở tại viện dưỡng lão	$0
Dịch Vụ Hỗ Trợ Chuyển Tiếp (TSS) để điều trị các rối loạn do sử dụng chất kích thích	$0

E. Các dịch vụ mà NaviCare, Medicare và MassHealth (Medicaid) không bao trả

Đây không phải là danh sách đầy đủ. Vui lòng gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh theo số được nêu ở cuối trang này để tìm hiểu về các dịch vụ bị loại trừ khác.

Các dịch vụ NaviCare, Medicare và MassHealth (Medicaid) không bao trả	
Tất cả các dịch vụ, thủ thuật, phương pháp điều trị, thuốc men và nguồn tiếp liệu liên quan đến yêu cầu Bồi Thường cho Người Lao Động	
Các thủ thuật tăng cường chọn lọc hoặc tự nguyện	Bao gồm các thủ thuật giảm cân.
Các dịch vụ/thủ thuật và nguồn tiếp liệu thuốc chức năng (bao gồm xét nghiệm và thuốc bổ)	Bao gồm thuốc thay thế, thuốc chăm sóc sức khỏe tổng thể và liệu pháp thiên nhiên.
Phẫu thuật giác mạc xuyên tâm và phẫu thuật LASIK	
Các vật dụng cá nhân trong phòng của quý vị tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn, chẳng hạn như điện thoại hoặc tivi	

F. Các quyền của quý vị khi là hội viên của chương trình

Là hội viên của NaviCare, quý vị có một số quyền nhất định. Quý vị có thể thực thi các quyền này mà không bị phạt. Quý vị cũng có thể sử dụng các quyền này mà không mất các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Ít nhất mỗi năm một lần, chúng tôi sẽ cho quý vị biết về các quyền của quý vị. Để biết thêm thông tin về các quyền của quý vị, vui lòng đọc *Sổ Tay Hội Viên*. Các quyền của quý vị bao gồm, nhưng không giới hạn ở những quyền sau đây:

- **Quý vị có quyền được tôn trọng, đối xử công bằng và kính trọng.** Điều này bao gồm quyền:
    - Nhận các dịch vụ được bao trả mà không phải lo ngại về bệnh trạng, tình hình sức khỏe, biên lai cho các dịch vụ y tế, gặp phải các yêu cầu thanh toán, bệnh sử, tình trạng khuyết tật (bao gồm cả suy giảm hành vi), tình trạng hôn nhân, tuổi tác, giới tính, khuynh hướng tình dục, nguồn gốc quốc gia, chủng tộc, màu da, tôn giáo, tín ngưỡng hay khả năng hỗ trợ cộng đồng
    - Nhận thông tin bằng các ngôn ngữ và định dạng khác (ví dụ: bản in khổ lớn, chữ nổi hoặc âm thanh) miễn phí
    - Không bị hạn chế hay cô lập về mặt vật lý dưới bất kỳ hình thức nào
- **Quý vị có quyền nhận thông tin về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.** Điều này bao gồm thông tin về việc điều trị và các lựa chọn điều trị của quý vị. Thông tin này phải được truyền tải bằng ngôn ngữ và định dạng mà quý vị có thể hiểu được. Bao gồm quyền nhận thông tin về:
    - Mô tả các dịch vụ chúng tôi bao trả
    - Cách nhận các dịch vụ
    - Chi phí quý vị phải chi trả cho các dịch vụ
    - Tên của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và Điều Hướng Viên
- **Quý vị có quyền quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình, bao gồm cả từ chối điều trị.** Điều này bao gồm quyền:
    - Chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) và thay đổi PCP của quý vị bất cứ lúc nào trong năm
    - Chọn một Điều Phối Viên Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Già (GSSC)
    - Sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ mà không cần giấy giới thiệu
    - Nhận các dịch vụ và thuốc được bao trả một cách nhanh chóng
    - Biết tất cả các phương án điều trị, bất kể tốn bao nhiêu chi phí hoặc có được bao trả hay không
    - Từ chối điều trị, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị tư vấn điều ngược lại
    - Dừng dùng thuốc, ngay cả khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị tư vấn điều ngược lại

- Yêu cầu tham vấn ý kiến thứ hai. NaviCare sẽ thanh toán chi phí thăm khám lấy ý kiến thứ hai của quý vị
- Ghi rõ ước nguyện chăm sóc sức khỏe vào chỉ dẫn trước

- **Quý vị có quyền tiếp cận kịp thời dịch vụ chăm sóc mà không gặp bất cứ rào cản nào về giao tiếp hoặc rào cản tiếp cận vật lý.** Điều này bao gồm quyền:
  - Nhận dịch vụ chăm sóc y tế kịp thời cho các dịch vụ được bao trả trong khung thời gian được mô tả trong *Sổ Tay Hội Viên* và nộp đơn kháng cáo nếu quý vị không nhận được dịch vụ chăm sóc trong các khung thời gian đó.
  - Vào và ra khỏi văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Điều này có nghĩa là quyền tiếp cận không bị cản trở dành cho người khuyết tật, theo đạo luật Đạo Luật Người Khuyết Tật Hoa Kỳ
  - Có thông dịch viên để giúp giao tiếp với bác sĩ, nhà cung cấp khác và chương trình sức khỏe của quý vị. Gọi 1-877-700-6996 (TTY 711) nếu quý vị cần trợ giúp về dịch vụ này.
  - Có *Sổ Tay Hội Viên* và bất kỳ tài liệu in nào từ NaviCare được dịch sang ngôn ngữ thông dụng của quý vị, và/hoặc yêu cầu được đọc to các tài liệu này nếu quý vị khó nhìn hoặc khó đọc. Dịch vụ thông dịch miệng sẽ được cung cấp theo yêu cầu và miễn phí.
  - Không bị hạn chế hay cô lập về mặt vật lý dưới bất kỳ hình thức nào được sử dụng như một phương tiện cưỡng ép, ép buộc, kỷ luật, nhằm mục đích tiện lợi hay trả đũa.
- **Quý vị có quyền tìm kiếm sự chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp khi cần thiết.** Điều này có nghĩa là quý vị có quyền:
  - Nhận các dịch vụ cấp cứu mà không cần sự cho phép trước trong trường hợp khẩn cấp
  - Sử dụng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu ngoài mạng lưới, nếu cần
- **Quý vị có quyền được bảo mật thông tin và tôn trọng quyền riêng tư.** Điều này bao gồm quyền:
  - Yêu cầu và nhận một bản sao các hồ sơ y tế của quý vị theo cách quý vị có thể hiểu được và yêu cầu thay đổi hoặc điều chỉnh hồ sơ của quý vị
  - Được bảo mật thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị
  - Được đảm bảo sự riêng tư trong quá trình điều trị
- **Quý vị có quyền khiếu nại các dịch vụ hoặc chăm sóc được bao trả của mình.** Điều này bao gồm quyền:
  - Nộp đơn khiếu nại hoặc than phiền về chúng tôi hoặc các nhà cung cấp của chúng tôi
  - Nộp đơn khiếu nại với MassHealth (Medicaid) bằng cách gọi cho ban Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth (Medicaid) theo số 1-800-841-2900. Người dùng TTY xin gọi số 711. Trang web NaviCare, fallonhealth.org/navicare có thông tin về việc nộp đơn kháng cáo.
  - Yêu cầu đánh giá y tế độc lập về các dịch vụ hoặc vật dụng có tính chất y tế của MassHealth (Medicaid)

- Kháng cáo một số quyết định của MassHealth (Medicaid) hoặc các nhà cung cấp của chúng tôi
- Yêu cầu một buổi Điều Trần Cấp Tiểu Bang
- Nhận được lý do chi tiết tại sao các dịch vụ bị từ chối

Để biết thêm thông tin về các quyền của mình, quý vị có thể đọc *Sổ Tay Hội Viên*. Nếu có thắc mắc, quý vị có thể gọi cho phòng Dịch Vụ Ghi Danh NaviCare theo số điện thoại được nêu ở cuối trang này.

Quý vị cũng có thể gọi cho Văn Phòng Thanh Tra theo số 1-855-781-9898 (hoặc sử dụng MassRelay theo số 711 để gọi 1-855-781-9898 hoặc Videophone (VP) 339-224-6831).

G. Cách nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo một dịch vụ bị từ chối

Nếu quý vị có khiếu nại hoặc nghĩ rằng đáng lẽ NaviCare nên bao trả cho dịch vụ nào đó mà chúng tôi đã từ chối, hãy gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh theo số được nêu ở cuối trang này. Quý vị có thể kháng cáo quyết định của chúng tôi.

Đối với các câu hỏi về khiếu nại và kháng cáo, quý vị có thể đọc **Chương 9** trong *Sổ Tay Hội Viên*. Quý vị cũng có thể gọi phòng Dịch Vụ Ghi Danh NaviCare theo số điện thoại được nêu ở cuối trang này.

H. Những điều cần làm 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 phòng Dịch Vụ Ghi Danh NaviCare. Các số điện thoại được nêu ở cuối trang này.
- Hoặc, gọi cho Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng MassHealth (Medicaid) theo số 1-800-841-2900. Người dùng TTY có thể gọi 711.
- Hoặc gọi cho Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY có thể gọi số 1-877-486-2048. Quý vị có thể gọi các số điện thoại này miễn phí.

I. Những điều cần làm nếu quý vị muốn được trợ giúp độc lập khi có khiếu nại hoặc lo ngại

My Ombudsman là một chương trình độc lập có thể trợ giúp quý vị trong trường hợp có thắc mắc, lo ngại hoặc vấn đề liên quan đến SCO. Quý vị có thể liên hệ với My Ombudsman để nhận thông tin hoặc hỗ trợ. Các dịch vụ của My Ombudsman đều miễn phí. Nhân viên My Ombudsman:

- có thể trả lời câu hỏi của quý vị hoặc giới thiệu quý vị đến đúng nơi để tìm thấy những gì quý vị cần.
- có thể giúp quý vị giải quyết vấn đề hoặc mối lo ngại với SCO hoặc chương trình SCO của quý vị, NaviCare. Nhân viên My Ombudsman sẽ lắng nghe, điều tra vấn đề và thảo luận về các phương án với quý vị để giúp giải quyết vấn đề.

- trợ giúp về kháng cáo. Kháng cáo là cách chính thức để yêu cầu chương trình SCO, MassHealth (Medicaid) hoặc Medicare của quý vị xem xét một quyết định về các dịch vụ của quý vị. Nhân viên My Ombudsman có thể trao đổi với quý vị về cách kháng cáo và những điều sẽ diễn ra trong quá trình kháng cáo.

Quý vị có thể gọi, viết thư hoặc ghé thăm văn phòng của My Ombudsman.

- Gọi số 1-855-781-9898, Thứ Hai tới Thứ Sáu, từ 9 giờ sáng tới 4 giờ tối
    - Sử dụng 7-1-1 để gọi số 1-855-781-9898. Số điện thoại này dành cho những người bị điếc, khiếm thính hoặc khiếm ngôn.
    - Sử dụng Videophone (VP) 339-224-6831. Số điện thoại này dành cho người khiếm thính hoặc lãng tai.
- Email info@myombudsman.org
- Viết thư hoặc ghé thăm văn phòng My Ombudsman tại địa chỉ 25 Kingston Street, 4th floor, Boston, MA 02111
    - Vui lòng tham khảo trang web của My Ombudsman hoặc liên hệ trực tiếp với họ để biết thông tin cập nhật về địa điểm và giờ tiếp khách không cần hẹn trước.
- Truy cập My Ombudsman trực tuyến tại địa chỉ www.myombudsman.org

Nếu quý vị có thắc mắc chung hoặc thắc mắc về chương trình, các dịch vụ của chúng tôi, vùng dịch vụ, vấn đề hóa đơn hoặc Thẻ ID Hội Viên, vui lòng gọi cho phòng Dịch vụ Ghi danh của NaviCare:

1-877-700-6996

Đây là số điện thoại miễn phí. Người đại diện của chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ

8 giờ sáng đến 8 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu (7 ngày một tuần, từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3).

Vào tất cả thời điểm khác, người gọi có thể để lại thư thoại.

Tin nhắn sẽ được trả lời vào ngày làm việc tiếp theo.

Phòng Dịch Vụ Ghi Danh cũng có các dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ miễn phí cho các hội viên yêu cầu dịch vụ biên dịch.

TTY 711

Số điện thoại này yêu cầu thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn về nghe hoặc nói. Các cuộc gọi đến số này đều miễn phí, và số này trực 24/7.

Nếu quý vị có thắc mắc về sức khỏe của mình:

- Gọi bác sĩ chăm sóc chính (PCP) của quý vị. Làm theo hướng dẫn của PCP để nhận dịch vụ chăm sóc khi văn phòng đóng cửa.
- Nếu văn phòng PCP của quý vị đóng cửa, quý vị cũng có thể gọi Care Connect. Một y tá sẽ lắng nghe vấn đề của quý vị và chỉ cho quý vị cách thức nhận dịch vụ chăm sóc. (*Ví dụ:* chăm sóc khẩn cấp, phòng cấp cứu.)

Số của Care Connect là:

1-800-609-6175

Các cuộc gọi đến số này đều miễn phí, và số này trực 24/7. NaviCare cũng có các dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ miễn phí cho các thành viên yêu cầu dịch vụ biên dịch.

TTY: 1-800-848-0160

Các cuộc gọi đến số này đều miễn phí, và số này trực 24/7.

Nếu quý vị cần được chăm sóc sức khỏe hành vi tức thì, vui lòng gọi đến đường dây Chương Trình Dịch Vụ Khẩn Cấp/Can Thiệp Khủng Hoảng Lưu Động:

1-877-382-1609

Các cuộc gọi đến số này đều miễn phí, và số này trực 24/7. NaviCare cũng có các dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ miễn phí cho các thành viên yêu cầu dịch vụ biên dịch.

TTY: 711

Các cuộc gọi đến số này đều miễn phí, và số này trực 24/7.

fallonhealth