Sổ tay thành viên

Diamond State Health Plan và Delaware Healthy Children Program, Diamond State Health Plan-Plus và Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long Term Services and Support, LTSS) của Diamond State Health Plan-Plus

DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES

AmeriHealth Caritas™ Delaware

Thông tin chính xác tính đến ngày 1 tháng 1 năm 2025

www.amerihealthcaritasde.com

Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật

AmeriHealth Caritas Delaware tuân thủ luật dân quyền hiện hành của liên bang và không phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc; dân tộc; màu da; giới tính; tôn giáo; nguồn gốc quốc gia; tín ngưỡng; tình trạng hôn nhân; tuổi tác; tình trạng cựu chiến binh trong chiến tranh Việt Nam hoặc cựu chiến binh khuyết tật; mức thu nhập; bản dạng giới; sự hiện diện của bất kỳ khuyết tật về giác quan, tinh thần hoặc thể chất nào; hoặc bất kỳ tình trạng nào khác được luật liên bang hoặc tiểu bang bảo vệ. AmeriHealth Caritas Delaware không loại trừ mọi người hoặc đối xử khác biệt với họ do chủng tộc; dân tộc; màu da; giới tính; tôn giáo; nguồn gốc quốc gia; tín ngưỡng; tình trạng hôn nhân; tuổi tác; tình trạng cựu chiến binh trong chiến tranh Việt Nam hoặc cựu chiến binh khuyết tật; mức thu nhập; bản dạng giới; sự hiện diện của bất kỳ khuyết tật về giác quan, tinh thần hoặc thể chất nào; hoặc bất kỳ tình trạng nào khác được luật liên bang hoặc tiểu bang bảo vệ.

AmeriHealth Caritas Delaware cung cấp dịch vụ và hỗ trợ miễn phí cho người khuyết tật, chẳng hạn như thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ và thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (chữ in khổ lớn, chữ nổi Braille, âm thanh, định dạng điện tử có thể truy cập được, các định dạng khác). Chúng tôi cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải tiếng Anh, chẳng hạn như thông dịch viên có trình độ và thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác.

Nếu quý vị cần các dịch vụ này, hãy liên hệ với AmeriHealth Caritas Delaware 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần, theo số **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)** đối với Diamond State Health Plan (DSHP) và **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**) đối với Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS).

Nếu quý vị tin rằng AmeriHealth Caritas Delaware đã không cung cấp các dịch vụ này hoặc phân biệt đối xử theo một cách khác trên cơ sở chủng tộc; dân tộc; màu da; giới tính; tôn giáo; nguồn gốc quốc gia; tín ngưỡng; tình trạng hôn nhân; tuổi tác; tình trạng cựu chiến binh trong chiến tranh Việt Nam hoặc cựu chiến binh khuyết tật; mức thu nhập; bản dạng giới; sự hiện diện của bất kỳ khuyết tật về giác quan, tinh thần hoặc thể chất nào; hoặc bất kỳ tình trạng nào khác được luật liên bang hoặc tiểu bang bảo vệ, quý vị có thể gửi than phiền với:

- AmeriHealth Caritas Delaware Grievances
  P.O. Box 80102, London, KY 40742
  1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281) đối với DSHP HOẶC
  1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769) đối với DSHP-Plus LTSS

- Quý vị cũng có thể gửi khiếu nại bằng cách gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281) đối với DSHP và 1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769) đối với DSHP-Plus LTSS**.

Quý vị cũng có thể gửi đơn khiếu nại về dân quyền tới Văn phòng dân quyền thuộc Bộ y tế và dịch vụ nhân sinh Hoa Kỳ theo phương thức điện tử thông qua Cổng thông tin khiếu nại của Văn phòng dân quyền, luôn sẵn có tại địa chỉ **https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf** hoặc qua đường bưu điện hoặc điện thoại tới:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697)

Dịch vụ thông dịch đa ngôn ngữ

English: You can have this information in other languages and formats, such as large print, Braille, and audio at no charge to you. You can also have this interpreted over the phone in any language. To request language services or other formats, call Member Services 24 hours a day, 7 days a week, at **1-844-211-0966**. For TTY, call **1-855-349-6281**. For pharmacy services, call **1-877-759-6257**. To speak to a nurse 24/7, call **1-844-897-5021**.

Spanish: Puede solicitar esta información en otros idiomas y formatos, como letra grande, Braille y audio, sin costo alguno para usted. También se le puede interpretar esto por teléfono en cualquier idioma. Para solicitar servicios de idiomas u otros formatos, llame a Servicios al Miembro las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-844-211-0966**. Para TTY, llame al **1-855-349-6281**. Para servicios de farmacia, llame al **1-877-759-6257**. Para hablar con un enfermero las 24/7, llame al **1-844-897-5021**.

Simplified Chinese: 您可以免费索取这些信息的其他语言版本及大字印刷、盲文点字、音频等其他格式。您亦可以要求通过电话口译的方式将这些内容翻译为任何语言。如需语言服务或其他格式，请拨打会员服务部每周 7 天、每天 24 小时全天候提供服务的电话 **1-844-211-0966**。TTY 使用者请拨打 **1-855-349-6281**。如需药房服务，请拨打 **1-877-759-6257**。如需每周 7 天、每天 24 小时随时与护士交谈，请拨打 **1-844-897-5021**。

Haitian Creole: Ou ka jwenn enfòmasyon sa yo gratis nan lòt lang oswa nan lòt fòma, tankou nan gwo karaktè, nan Bray oswa sou odyo. Mete sou sa, nou ka entèprete enfòmasyon sa yo nan telefòn nan nenpòt lang. Pou mande yon sèvis nan lang pa w oswa pou mande yon lòt fòma, rele ekip Sèvis pou manm yo 24 è sou 24, 7 jou sou 7, nan **1-844-211-0966**. Nimewo TTY pou moun ki pa tande byen yo se **1-855-349-6281**. Pou sèvis famasi, rele nan **1-877-759-6257**. Pou pale ak yon enfimyè 24 è sou 24, 7 jou sou 7, rele nan **1-844-897-5021**.

Gujarati: તમે આ માહિતી અન્ય ભાષાઓ અને સ્વરૂપો જેમ કે વિશાળ છપાઈ, બ્રેઈલ અને ઓડિયોમાં તમને કોઈ ખર્ચ થયા વગર મેળવી શકો છો. તમે આનું બીજી કોઈ ભાષામાં ફોન પર અર્થઘટન પણ કરાવી શકો છો. ભાષા સેવાઓ કે અન્ય સ્વરૂપોની માગણી કરવા, મેમ્બર સર્વિસીસને દિવસના 24 કલાક, અઠવાડિયામાં 7 દિવસ **1-844-211-0966** નંબર પર ફોન કરો. TTY માટે, **1-855-349-6281** નંબર પર ફોન કરો. ફાર્મસી સેવાઓ માટે, **1-877-759-6257** નંબર પર ફોન કરો. કોઈ નર્સ સાથે 24/7 વાતચીત કરવા, **1-844-897-5021** નંબર પર ફોન કરો.

French: Vous pouvez recevoir ces informations dans d'autres langues ou dans d'autres formats, par exemple en gros caractères, en Braille ou au format audio. Vous pouvez également vous faire interpréter ces informations par voie téléphonique dans n'importe quelle langue. Pour demander des services linguistiques ou d'autres formats, appelez l'équipe Services aux membres, qui est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au **1-844-211-0966**. Les utilisateurs du service TTY peuvent composer le **1-855-349-6281**. Pour les services de pharmacie, composez le **1-877-759-6257**. Pour contacter notre service d'infirmiers, qui est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, composez le **1-844-897-5021**.

Korean: 이 정보를 타 언어 또는 확대 문자나 점자, 음성 자료와 같은 타 형태로도 무료로 제공받으실 수 있습니다. 또한 이 정보를 어떠한 언어로도 전화상으로 통역 서비스를 통해 전달받으실 수 있습니다. 언어 서비스나 타 자료 형태를 요청하려면 주 7일 24시간 언제든지 회원 서비스 **1-844-211-0966**번으로 연락하시기 바랍니다. TTY 사용자는 **1-855-349-6281**번으로 연락하십시오. 약국 서비스는 **1-877-759-6257**번으로 연락하십시오. 주 7일 24시간 언제든지 간호사와 상담하려면 **1-844-897-5021**번으로 연락하십시오.

Italian: Queste informazioni sono disponibili gratuitamente in altre lingue e formati, ad esempio in caratteri grandi, Braille e audio. È possibile anche farle tradurre in qualsiasi lingua tramite un servizio di interpretariato telefonico. Per richiedere servizi linguistici o altri formati, chiamare Member Services 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana al numero **1-844-211-0966**. Per TTY, chiamare **1-855-349-6281**. Per i servizi di farmacia, chiamare **1-877-759-6257**. Per parlare con un infermiere 24 ore su 24, 7 giorni su 7, chiamare **1-844-897-5021**.

Vietnamese: Quý vị có thể nhận thông tin này bằng các định dạng và ngôn ngữ khác như bản in khổ lớn, chữ nổi Braille, và bản âm thanh miễn phí. Quý vị cũng có thể nghe diễn giải thông tin này qua điện thoại bằng bất cứ ngôn ngữ nào. Để yêu cầu các dịch vụ ngôn ngữ hoặc các định dạng khác, hãy gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên 24 giờ trong ngày, 7 ngày một tuần theo số **1-844-211-0966**. Người dùng TTY xin gọi số **1-855-349-6281**. Đối với các dịch vụ dược phẩm, xin gọi số **1-877-759-6257**. Để trao đổi với y tá 24/7, xin gọi số **1-844-897-5021**.

German: Diese Informationen stehen Ihnen auch in anderen Sprachen und Formaten, wie Großschrift, Braille und Audio, kostenlos zur Verfügung. Sie können sich diese Informationen auch über das Telefon in jede beliebige Sprache von einem Dolmetscher übersetzen lassen. Um auf diese Sprachdienstleistungen oder andere Formate zuzugreifen, kontaktieren Sie bitte Member Services unter **1-844-211-0966**; dieser Service wird rund um die Uhr, 7 Tage die Woche angeboten. Wählen Sie **1-855-349-6281** bzgl. TTY. Unter **1-877-759-6257** erreichen Sie den Apothekenservice. Unter **1-844-897-5021** erreichen Sie rund um die Uhr eine Krankenschwester.

Tagalog: Maaari mong makuha ang impormasyong ito sa iba pang mga wika at format gaya ng malaking print, Braille, at audio nang walang sisingilin sa iyo. Maaari mo rin itong ipa-interpret sa telepono sa anumang wika. Upang humiling ng mga serbisyo sa wika o iba pang mga format, tumawag sa Mga Serbisyo sa Miyembro, 24 na oras sa isang araw, 7 araw sa isang linggo sa **1-844-211-0966**. Para sa TTY, tumawag sa **1-855-349-6281**. Para sa mga serbisyo ng parmasya, tumawag sa **1-877-759-6257**. Upang makipag-usap sa isang nurse nang 24/7, tumawag sa **1-844-897-5021**.

Hindi: यह जानकारी आपको अन्य भाषाओं एवं बड़े अक्षरों, ब्रेल, और ऑडियो जैसे प्रारूपों में निःशुल्क प्राप्त हो सकती है। आप फोन पर इसका किसी भी भाषा में अनुवाद भी करवा सकते हैं। भाषा सेवाओं या अन्य प्रारूपों का अनुरोध करने के लिए, सदस्य सेवाओं को **1-844-211-0966** पर कॉल करें, दिन में 24 घंटे, साप्ताह के 7 दिन। TTY के लिए **1-855-349-6281** पर कॉल करें। फार्मेसी सेवाओं के लिए **1-877-759-6257** पर कॉल करें। नर्स से 24/7 बात करने के लिए **1-844-897-5021** पर कॉल करें।

Urdu:

یہ معلومات آپ کو دیگر زبانوں اور بڑے حروف، بریل، اور آڈیو جیسے شکلیں میں مفت حاصل ہو سکتی ہے۔ آپ فون پر اس کا کسی بھی زبان میں ترجمہ بھی کروا سکتے ہیں. زبان کی خدمات یا دیگر شکلوں کے لئے درخواست کرنے کے لئے، رکن خدمات کو **1-844-211-0966** پر کال کریں۔ دن میں 24 گھنٹے، ہفتہ کے 7 دن۔ TTY کے لئے **1-855-349-6281** پر کال کریں۔ فارمیسی خدمات کے لئے **1-877-759-6257** پر کال کریں۔ نرس سے 7/24 بات کرنے کے لئے **1-844-897-5021** پر کال کریں۔

Arabic:

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بلغات وصيغ أخرى، مثل مطبوعة كبيرة، أو بطريقة برايل أو بصيغة صوتية، بدون تكلفة عليك. كما يمكنك الحصول عليها مترجمة عبر الهاتف بأي لغة. لطلب الخدمات اللغوية أو الصيغ الأخرى، اتصل بخدمات الأعضاء على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع على الرقم **1-844-211-0966**. رقم الهاتف النصي **1-855-349-6281**. لخدمات الصيدلية اتصل بالرقم **1-877-759-6257**. للتحدث مع ممرضة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، اتصل بالرقم **1-844-897-5021**.

Telugu: మీరు ఈ సమాచారాన్ని ఇతర భాషలు మరియు పెద్ద ప్రింట్, బ్రెయిలీ మరియు ఆడియో లాంటి ఇతర ఫార్మాట్లలో మీకు ఎలాంటి ఖర్చు లేకుండా పొందగలరు. మీరు దీనిని ఏ భాషలోకి అయినా అనువదించబడి ఫోనులో కూడా పొందగలరు. భాషా సేవలు లేక ఇతర ఫార్మాట్ల కోసం, రోజుకు 24 గంటలు, వారానికి 7 రోజులు **1-844-211-0966** కు కాల్ చేయండి. టిటిపై కోసం, **1-855-349-6281** కు కాల్ చేయండి. ఫార్మసీ సేవల కోసం **1-877-759-6257** కు కాల్ చేయండి. 24/7 నర్సుతో మాట్లాడటానికి, **1-844-897-5021** కు కాల్ చేయండి.

Dutch: Deze informatie is beschikbaar in andere talen en formaten, zoals in grote letters, braille en audio, zonder extra kosten voor u. De informatie kan ook telefonisch door een tolk voor u worden vertaald in elke gewenste taal. Voor verzoeken over vertaaldiensten of andere formaten kunt u de Ledenservice bellen op **1-844-211-0966**, 24 uur per dag en 7 dagen per week. Voor telex belt u **1-855-349-6281**. Voor apotheekdiensten belt u **1-877-759-6257**. Als u met een verpleegkundige wilt spreken, 24 uur per dag, 7 dagen per week, belt u **1-844-897-5021**.

Mục lục

Chào mừng ... 1
- Thông tin liên hệ quan trọng ... 2
- Thẻ ID AmeriHealth Caritas Delaware ... 5

Tính đủ điều kiện và hủy ghi danh ... 6
- Ghi danh ... 6
- Cách báo cáo những thay đổi ... 6
- Thêm hoặc bỏ thành viên ... 6
- Nếu quý vị không còn đủ điều kiện nhận Medicaid hoặc AmeriHealth Caritas Delaware ... 7

Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị ... 8

Delaware Healthy Children Program (DHCP) ... 9

Quyền lợi và dịch vụ được bao trả ... 10
- Quyền lợi y tế ... 10
- Quyền lợi nhãn khoa ... 23
- Quyền lợi nha khoa ... 23
- Quyền lợi về dịch vụ chuyên chở ... 24
- Chương trình Mission GED® ... 24
- Thẻ CARE ... 24

Cho phép trước ... 25

Chăm sóc liên tục ... 27

Đi khám bác sĩ ... 29
- Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị ... 29
- Đến gặp PCP của quý vị ... 29
- Làm thế nào để đặt lịch hẹn ... 30
- Thay đổi PCP của quý vi ... 32
- Bác sĩ chuyên khoa ... 32
- Nhà cung cấp ngoài mạng lưới ... 32

Cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các loại chăm sóc khác ... 34
- Trường hợp cấp cứu ... 34
- Chăm sóc khẩn cấp ... 34
- Cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các loại chăm sóc khác ... 35
- Dịch vụ bệnh viện ... 39
- Chăm sóc định kỳ ... 39
- Chăm sóc sau khi bình ổn ... 39
- Nhận dịch vụ chăm sóc xa nhà ... 40
- Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 ... 40
- Chăm sóc sức khỏe từ xa ... 40
- AmeriHealth Caritas Delaware Telehealth, Được cung cấp bởi MDLive ... 41

Nhà thuốc ... 42
- Đơn thuốc ... 42
- Thuốc không cần kê toa (over-the-counter, OTC) ... 42
- Cho phép trước đối với thuốc ... 42

Chăm sóc sự khỏe mạnh ... 44
- Chăm sóc sự khỏe mạnh cho người lớn ... 44
- Chăm sóc sự khỏe mạnh cho trẻ nhỏ ... 44

Chăm sóc thai kỳ ... 45
- Chương trình Bright Start® dành cho thành viên mang thai ... 45

Điều phối chăm sóc ... 47
- Chương trình quản lý bệnh ... 47

Sức khỏe hành vi ... 48

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS) là gì? ... 50

Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (Home- and Community-Based Services, HCBS) tự định hướng ... 54

Trách nhiệm pháp lý của bệnh nhân ... 56

Quyền và trách nhiệm của quý vị ... 57

Than phiền, kháng cáo và phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang ... 62
- Than phiền (khiếu nại) ... 62
- Kháng cáo ... 62
- Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang ... 64

Gian lận, lãng phí và lạm dụng ... 66
- Nếu quý vị có bảo hiểm khác ... 67
- Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc bảng kê ... 67

Chi tiết chương trình khác ... 68
- Thông báo về thay đổi đáng kể ... 68
- Tận tâm với chất lượng chăm sóc ... 68
- Đánh giá công nghệ mới ... 68
- Chỉ thị trước ... 69
- Quyết định bất lợi về quyền lợi ... 69
- Báo cáo ngược đãi, bỏ mặc và lợi dụng ... 70
- Sự cố nghiêm trọng ... 70

Thông báo về thực hành quyền riêng tư ... 71
- Quyền của quý vị ... 71
- Lựa chọn của quý vị ... 73
- Việc sử dụng và tiết lộ của chúng tôi ... 74
- Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị theo cách nào khác? ... 76
- Trách nhiệm của chúng tôi ... 77
- Thay đổi các điều khoản của thông báo này ... 77
- Quý vị có thắc mắc? ... 77

Bảng thuật ngữ ... 78

Lưu ý đặc biệt từ AmeriHealth Caritas Delaware

AmeriHealth Caritas Delaware là một tổ chức chăm sóc có quản lý (managed care organization, MCO), hoặc chương trình bảo hiểm sức khỏe, đảm bảo rằng quý vị và các thành viên gia đình được bao trả của quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp. Chúng tôi giúp quý vị và các thành viên gia đình được bao trả của quý vị luôn khỏe mạnh. Chúng tôi làm việc để đảm bảo rằng quý vị và gia đình được bao trả của quý vị được đối xử bằng phẩm giá và sự tôn trọng mà quý vị đáng được hưởng. Ngoài ra, chúng tôi làm việc để đảm bảo các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị được cung cấp một cách riêng tư và bảo mật. AmeriHealth Caritas Delaware tận tâm với quý vị.

Sứ mệnh của chúng tôi

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

- Nhận được sự chăm sóc.
- Giữ gìn sức khỏe.
- Xây dựng cộng đồng khỏe mạnh.

Cách chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị

Nhóm Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware sẵn sàng giúp đỡ quý vị 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần. Chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị với những câu hỏi sau:

- Làm thế nào để tôi nhận được dịch vụ chăm sóc y tế?
- Làm thế nào để tôi chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của mình và tìm một nhà y tế?
- Làm thế nào để tôi có thể tìm được một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi?
- Làm thế nào để tôi lấy hồ sơ y tế của mình?
- Làm thế nào để tôi có được danh sách các nhà cung cấp của AmeriHealth Caritas Delaware?
- Những dịch vụ và quyền lợi nào được bao trả?
- Làm thế nào để tôi tìm hiểu về các dịch vụ cho nhu cầu đặc biệt?
- Tôi làm gì nếu nhận được hóa đơn?
- Làm thế nào để tôi gửi than phiền hoặc kháng cáo?

Hãy gọi cho chúng tôi theo số **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281**) đối với DSHP và **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**) đối với DSHP-Plus LTSS để trao đổi với đại diện của bộ phận Dịch vụ thành viên, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Hoặc truy cập **www.amerihealthcaritasde.com**.

Trên trang mạng

Chúng tôi đã giúp quý vị dễ dàng tìm thấy những gì quý vị đang tìm kiếm trên trang mạng của chúng tôi.

Truy cập **www.amerihealthcaritasde.com** để biết các thông tin sau:

- Giúp tìm một nhà cung cấp. Tìm kiếm danh mục nhà cung cấp trực tuyến của chúng tôi để tìm nhà cung cấp gần quý vị.*
- Các quyền lợi và dịch vụ.
- Hướng dẫn về y tế phòng ngừa và các khuyến nghị sàng lọc.
- Thông báo về thực hành quyền riêng tư theo Đạo luật về trách nhiệm giải trình và cung cấp thông tin bảo hiểm y tế (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA).
- Quyền và trách nhiệm của thành viên.
- Than phiền, kháng cáo và Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.
- Các dịch vụ cộng đồng.
- Thông tin liên hệ.
- Cổng thông tin thành viên của quý vị.

Nếu quý vị không thể truy cập vào internet, hầu hết các thông tin trên đều có trong cuốn sổ tay này. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

* Danh mục trực tuyến cung cấp tên, địa chỉ, số điện thoại, chuyên môn và tình trạng chứng nhận của hội đồng của các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi. Quý vị cũng có thể truy cập **www.healthgrades.com**. Trang mạng này cung cấp thêm thông tin về các nhà cung cấp, chẳng hạn như trường y mà họ đã theo học và nơi họ thực hiện việc đào tạo nội trú của mình. Nếu quý vị không có quyền truy cập internet, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để nhận được một bản sao giấy của danh sách.

Các ngôn ngữ và định dạng khác

AmeriHealth Caritas Delaware có thể cung cấp tài liệu cho thành viên dạng văn bản bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh và ở các định dạng khác dành cho người khiếm thị.

Quý vị được cung cấp những tài liệu này miễn phí.

Các ngôn ngữ và định dạng khác (tiếp theo)

Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware để yêu cầu các tài liệu dành cho thành viên, bao gồm cả Sổ tay thành viên này, bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác. Chúng tôi có thể trợ giúp quý vị nếu quý vị không nói tiếng Anh. Dịch vụ đường dây ngôn ngữ của chúng tôi có những đại diện nói các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Các dịch vụ Ngôn ngữ ký hiệu Hoa Kỳ (American Sign Language, ASL) được cung cấp bằng cách liên hệ với bộ phận Dịch vụ thành viên. Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên hai tuần trước ngày cung cấp dịch vụ để thiết lập các dịch vụ ASL.

Nếu PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị không thể cung cấp thông dịch viên cho các cuộc hẹn của quý vị, AmeriHealth Caritas Delaware cũng sẽ cung cấp một thông dịch viên để trợ giúp quý vị. Quý vị được cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí. Gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để được kết nối với đường dây ngôn ngữ dành cho các dịch vụ thông dịch.

Năng lực văn hóa

Mục tiêu của chương trình năng lực văn hóa của chúng tôi là đảm bảo rằng tất cả các thành viên của chúng tôi, kể cả những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và có nguồn gốc văn hóa và dân tộc đa dạng, bất kể giới tính, xu hướng tình dục hoặc bản dạng giới, đều có thể tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng. Chúng tôi nhận ra rằng trách nhiệm của chúng tôi, cùng với các nhà cung cấp tham gia của chúng tôi, là đáp ứng các nhu cầu riêng của các thành viên đa dạng của mình thông qua việc cung cấp thông tin và dịch vụ phù hợp liên quan đến sức khỏe.

TTY

Nếu quý vị bị điếc hoặc khiếm thính, hãy gọi theo số TTY của chúng tôi **1-855-349-6281** đối với DSHP và **1-855-362-5769** đối với DSHP-Plus LTSS. Quý vị cũng có thể gọi dịch vụ Tiếp âm của Delaware theo số **711** hoặc **1-800-232-5460**.

Thông tin liên hệ quan trọng

Bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware
đối với DSHP ..... **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**
đối với DSHP-Plus LTSS ..... **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**
Có sẵn 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần.

Dịch vụ thành viên nhà thuốc **1-877-759-6257**
Hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần.

Người bảo vệ quyền lợi thành viên **1-833-669-7674**
Người bảo vệ quyền lợi thành viên là người của chương trình có thể hỗ trợ các thành viên, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các nhân viên quản lý trường hợp trong việc nhận dịch vụ chăm sóc, lên lịch các cuộc hẹn cũng như giải quyết các than phiền và kháng cáo.

Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 ..... **1-844-897-5021**

Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 là dịch vụ bảo mật mà quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Các y tá được đào tạo có thể giải đáp các thắc mắc về sức khỏe của quý vị và cung cấp thông tin cho quý vị khi PCP của quý vị không có mặt. Họ có thể giúp quý vị quyết định loại dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị cần.

Khi quý vị gọi đến Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 miễn phí, y tá sẽ:

- Hỏi về sức khỏe của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin về cách tự chăm sóc bản thân tại nhà, khi thích hợp.
- Cung cấp cho quý vị thông tin để giúp quý vị quyết định những dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần.

Dịch vụ sức khỏe hành vi
đối với DSHP ..... **1-844-211-0966 (TTY 1-855-349-6281)**
đối với DSHP-Plus LTSS ..... **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**

Dịch vụ khủng hoảng sức khỏe hành vi 24/7

Các dịch vụ khủng hoảng sức khỏe hành vi được Bộ phận lạm dụng chất gây nghiện và sức khỏe tâm thần của Delaware cung cấp trên toàn tiểu bang.

Đường dây cứu trợ về tự tử và khủng hoảng **988**

Phía Bắc Delaware (Quận New Castle) **1-800-652-2929**
Phía Nam Delaware (Các quận Kent và Sussex) **1-800-345-6785**

Nhân viên của Dịch vụ can thiệp khủng hoảng luôn sẵn sàng 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần, để giúp đỡ những người gặp vấn đề cá nhân hoặc gia đình nghiêm trọng. Những vấn đề này có thể bao gồm trầm cảm, lo âu, cảm giác tuyệt vọng, ý nghĩ tự tử, ảo tưởng, hoang tưởng, lạm dụng ma túy hoặc rượu và những thay đổi lớn trong cuộc sống như mất việc làm hoặc một mối quan hệ quan trọng. Các thành viên có thể gọi hoặc đến địa điểm can thiệp khủng hoảng gần họ nhất, bao gồm:

Phía Bắc Delaware	Phía Nam Delaware
Dịch vụ can thiệp khủng hoảng di động (Mobile Crisis Intervention Services, MCIS) Fernhook Building 14 Central Avenue New Castle, DE 19720 **1-302-577-2484** **Chương trình khởi động lại/khủng hoảng của Recovery Innovations** 659 East Chestnut Hill Newark, DE 19713 Chương trình khởi động lại: **1-302-300-3100** Trung tâm khủng hoảng: **1-302-318-6070**	**Dịch vụ can thiệp khủng hoảng di động (Mobile Crisis Intervention Services, MCIS)** 700 Main Street (rear entrance) Ellendale, DE 19941 **1-302-424-5550** **Trung tâm ứng phó hồi phục** 700 Main Street Ellendale, DE 19941 **1-302-424-5660**

Điều phối chăm sóc

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình Điều phối chăm sóc, vui lòng liên hệ bộ phận Điều phối chăm sóc của AmeriHealth Caritas Delaware theo số **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281).**

Quản lý trường hợp LTSS

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình Quản lý trường hợp LTSS, vui lòng liên hệ với bộ phận Quản lý trường hợp của AmeriHealth Caritas Delaware theo số **1-855-777-6617 (TTY-855-362-5769)**.

Dịch vụ chuyên chở ModivCare

Dịch vụ chuyên chở phi cấp cứu được Delaware Medicaid cung cấp. Dịch vụ này không được cung cấp cho các thành viên của Delaware Healthy Children Program (DHCP).

Dịch vụ chuyên chở phi cấp cứu **1-866-412-3778**
Where's My Ride? Đường dây nóng **1-866-896-7211**

Đường dây nóng về gian lận, lãng phí và lạm dụng của AmeriHealth Caritas Delaware **1-866-833-9718**

Quý vị có thể gửi thư đến bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware tại:

AmeriHealth Caritas Delaware
P.O. Box 80100
London, KY 40742-0100

Để đưa ra các yêu cầu về hồ sơ y tế vui lòng liên hệ:

Attn: Compliance Department
220 Continental Drive, Suite 300
Newark, DE 19713

Fax: **1-302-722-4355**

Thông tin liên hệ của tiểu bang

Quản lý quyền lợi y tế — Ghi danh **1-800-996-9969**
Gọi số này để được tư vấn lựa chọn MCO và ghi danh hoặc hủy ghi danh khỏi một chương trình bảo hiểm sức khỏe.

Tiểu bang Delaware, Bộ phận dịch vụ xã hội Quan hệ khách hàng ..... **1-800-372-2022 hoặc 1-302-571-4900**

Trung tâm báo cáo thay đổi **1-866-843-7212**

Đường dây bỏ thuốc lá của Delaware **1-866-409-1858**

Tìm văn phòng Dịch vụ y tế và xã hội Delaware (Delaware Health and Social Services, DHSS) ở địa phương của quý vị tại **dhss.delaware.gov**.

Số ID AmeriHealth Caritas Delaware của tôi (điền số của quý vị):_____

Số ID AmeriHealth Caritas Delaware của các thành viên khác trong gia đình tôi:_____

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) hoặc nhà y tế của tôi:_____

PCP hoặc nhà y tế của con tôi:_____

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của tôi:_____

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của con tôi:_____

Nha sĩ của tôi:_____

Nha sĩ của con tôi:_____

Điều phối viên chăm sóc của AmeriHealth Caritas Delaware của tôi:_____

Điều phối viên chăm sóc của AmeriHealth Caritas Delaware của con tôi:_____

Nhân viên quản lý trường hợp LTSS thuộc AmeriHealth Caritas Delaware của tôi:_____

Thẻ ID AmeriHealth Caritas Delaware

Sau khi ghi danh vào AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị sẽ nhận được một thẻ ID AmeriHealth Caritas Delaware. Nếu quý vị chưa nhận được thẻ hoặc nếu đã đánh mất thẻ, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware để nhận thẻ mới. Thành viên cũng có thể đặt một thẻ mới thông qua Cổng thông tin thành viên. Thẻ ID AmeriHealth Caritas Delaware của quý vị rất quan trọng; hãy luôn mang thẻ bên mình.

Nếu quý vị cần sử dụng các quyền lợi y tế, nhà thuốc, sức khỏe tâm thần hoặc điều trị sử dụng chất gây nghiện trước khi nhận được thẻ ID AmeriHealth Caritas Delaware, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

Thẻ ID Medicaid của Dịch vụ y tế và xã hội Delaware (Delaware Health and Social Services, DHSS)

Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ ID Medicaid từ DHSS. Nếu quý vị làm mất thẻ ID Medicaid, hãy gọi ban Quan hệ khách hàng của Delaware Medicaid theo số **1-866-843-7212** hoặc **1-302-571-4900**.

Vui lòng giữ tất cả các thẻ. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc về thẻ của mình, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware.

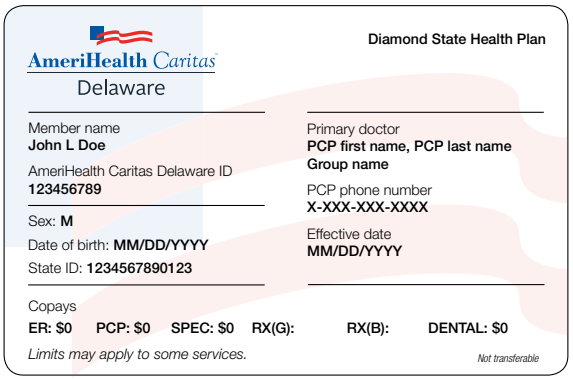
Những điều cần biết về thẻ ID bảo hiểm y tế của quý vị

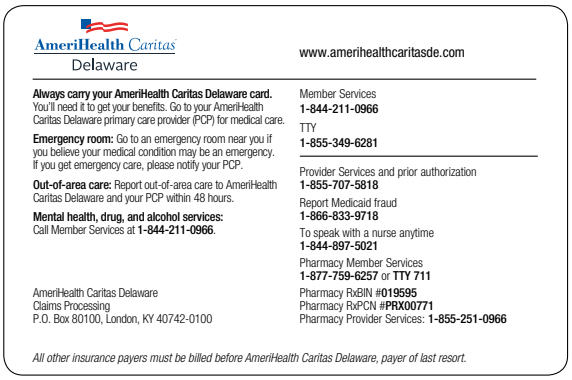
Quý vị cần xuất trình thẻ bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình mỗi khi thăm khám với nhà cung cấp và đến nhà thuốc, bao gồm cả các cuộc hẹn khám sức khỏe hành vi. Quý vị cần xuất trình:

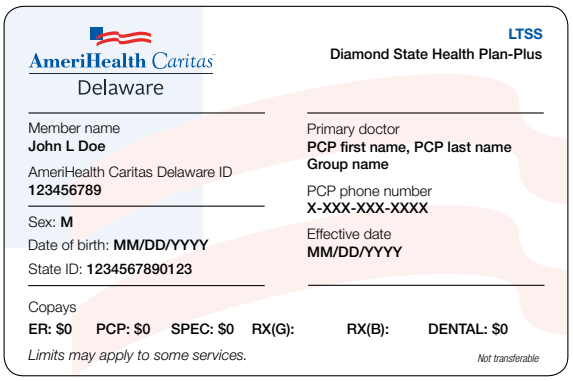
- Thẻ ID AmeriHealth Caritas Delaware.
- Thẻ ID Medicaid.
- Bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác mà quý vị có.

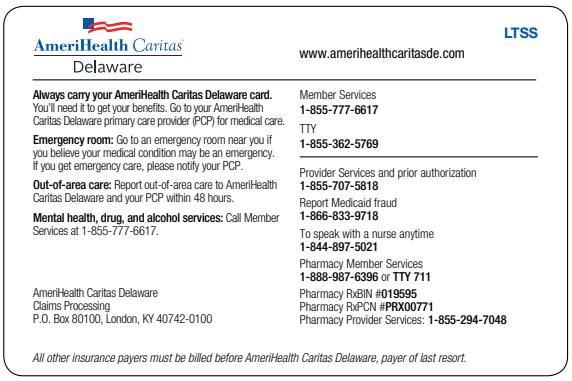
Điều quan trọng là quý vị cần luôn mang theo tất cả các thẻ bên mình.

Ví dụ về thẻ ID của quý vị









Thật dễ dàng để nhận được dịch vụ chăm sóc với AmeriHealth Caritas Delaware.

Ghi danh

Nếu quý vị đủ điều kiện nhận Medicaid, Bộ phận dịch vụ xã hội của Delaware sẽ cho quý vị cơ hội chọn một tổ chức chăm sóc có quản lý (managed care organization, MCO) cho quý vị và các thành viên gia đình được bao trả của quý vị. Nếu quý vị không chọn được một MCO, quý vị sẽ tự động được chỉ định một MCO. Nhân viên quản lý quyền lợi y tế Medicaid có thể giúp đỡ nếu quý vị:

- Quyết định thay đổi các chương trình bảo hiểm sức khỏe.
- Có thắc mắc về lựa chọn chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình.

Quý vị có thể trao đổi với một Nhân viên quản lý quyền lợi y tế bằng cách gọi **1-800-996-9969**.

Hoàn thiện bài Đánh giá rủi ro sức khỏe

Khi quý vị được ghi danh vào AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị sẽ nhận được một bộ chào mừng. Bộ này chứa thông tin về tất cả các quyền lợi và dịch vụ của quý vị. Bộ này cũng bao gồm Đánh giá rủi ro sức khỏe (Health Risk Assessment, HRA). Vui lòng đọc và trả lời từng câu hỏi trong khả năng tốt nhất của quý vị. Gửi qua đường bưu điện bản đánh giá cho chúng tôi trong phong bì ghi sẵn địa chỉ có trong bộ chào mừng của quý vị.

Thay đổi chương trình quyền lợi y tế của quý vị

Khi được ghi danh vào một chương trình bảo hiểm sức khỏe, quý vị sẽ có tối đa 90 ngày để thay đổi chương trình. Quý vị cũng được phép thay đổi chương trình của mình mỗi năm trong khoảng thời gian ghi danh mở hàng năm từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 10. Nếu quý vị muốn thay đổi chương trình của mình, vui lòng gọi cho Nhân viên quản lý quyền lợi y tế theo số **1-800-996-9969**.

Cách báo cáo những thay đổi

Thêm hoặc bỏ thành viên

Nếu quý vị mới sinh em bé hoặc gia đình quý vị có thêm thành viên mới, vui lòng gọi cho Trung tâm thay đổi của DHSS theo số **1-866-843-7212**. Quý vị cũng cần cho Trung tâm thay đổi biết nếu một thành viên trong gia đình qua đời hoặc chuyển ra khỏi nhà.

Nếu quý vị chuyển đi

Nếu quý vị chuyển đến một địa chỉ mới hoặc thay đổi số điện thoại của mình, hãy gọi cho Trung tâm báo cáo thay đổi của DHSS theo số **1-866-843-7212**. Sau đó, quý vị nên gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware để cập nhật thông tin của mình.

Thành viên của Diamond State Health Plan-Plus LTSS cũng phải thông báo cho Nhân viên quản lý trường hợp nếu quý vị di chuyển hoặc thay đổi bất kỳ thông tin liên hệ nào khác.

Tai nạn hoặc thương tích liên quan đến công việc

Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware ngay lập tức nếu quý vị có bất cứ điều nào sau đây:

- Yêu cầu bảo hiểm bồi thường cho người lao động.
- Một vụ kiện về thương tích cá nhân hoặc sơ suất y tế đang chờ xử lý.
- Có liên quan trong một vụ tai nạn ô tô.
- Trải qua bất kỳ thương tích nào hoặc nhận dịch vụ chăm sóc y tế trong trường hợp một công ty bảo hiểm khác hoặc một luật sư đã, đang hoặc sẽ tham gia.

Nếu quý vị không còn đủ điều kiện nhận Medicaid hoặc AmeriHealth Caritas Delaware

Quý vị sẽ mất các quyền lợi AmeriHealth Caritas Delaware (bị hủy ghi danh khỏi AmeriHealth Caritas Delaware) nếu:

- Quý vị không còn đủ điều kiện nhận Medicaid hoặc AmeriHealth Caritas Delaware.
- Quý vị chuyển ra khỏi Delaware.
- Có bằng chứng quý vị đã tham gia vào việc gian lận, giả mạo hoặc sử dụng trái phép hoặc lạm dụng dịch vụ y tế.
- Quý vị đã đến ngày hủy ghi danh có hiệu lực theo yêu cầu của mình (xem bên dưới để biết thời điểm quý vị có thể yêu cầu hủy ghi danh).
- Quý vị ghi danh vào một chương trình không đủ điều kiện nhận Diamond State Health Plan hoặc Diamond State Health Plan-Plus.
- Quý vị không hoàn tất giấy tờ tái ghi danh cần thiết.
- Quý vị phải ở trong một cơ sở công.

Quý vị sẽ không mất các quyền lợi AmeriHealth Caritas Delaware nếu:

- Quý vị có những thay đổi đối với tình trạng sức khỏe của mình.
- Quý vị đang sử dụng thêm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Quý vị có thể yêu cầu hủy ghi danh khỏi AmeriHealth Caritas Delaware:

- Có lý do, bất kỳ lúc nào. Lý do bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc:
  - Quý vị chuyển ra khỏi Delaware.
  - Quý vị không thể tiếp cận các dịch vụ hoặc nhà cung cấp được bao trả.
  - Quý vị cần được chăm sóc chuyên khoa cho một tình trạng mạn tính và quý vị, AmeriHealth Caritas Delaware, và tiểu bang đồng ý rằng việc tái chỉ định sang một chương trình bảo hiểm sức khỏe khác sẽ mang lại dịch vụ chăm sóc tốt hơn hoặc phù hợp hơn.
  - Quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc kém chất lượng.
  - Quý vị yêu cầu một dịch vụ mà AmeriHealth Caritas Delaware không bao trả do những phản đối về đạo đức hoặc tôn giáo.
- Bất kỳ lúc nào nếu quý vị không thể nhận được tất cả các dịch vụ liên quan mà quý vị đang yêu cầu cùng một lúc, trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware, để tránh rủi ro không cần thiết cho quý vị.
- Bất cứ lúc nào nếu tiểu bang xử phạt chương trình, dẫn đến việc quản lý tạm thời hoặc chương trình phải nộp phạt tài chính.

Việc hủy ghi danh khỏi AmeriHealth Caritas Delaware có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

Nếu quý vị có thắc mắc về Medicaid, vui lòng liên hệ với ban Quan hệ khách hàng của Delaware Medicaid theo số **1-866-843-7212** hoặc **1-302-571-4900**.

Nếu quý vị có thắc mắc về AmeriHealth Caritas Delaware, vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch vụ thành viên.

Nhiều thành viên nhận khoản bao trả sức khỏe từ Delaware Medicaid đang ghi danh vào Diamond State Health Plan (DSHP), Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus), hoặc chương trình chăm sóc có quản lý của Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn của Diamond State Health Plan-Plus. Tổ chức chăm sóc có quản lý, hay MCO, là một chương trình bảo hiểm sức khỏe điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. AmeriHealth Caritas Delaware là MCO của quý vị. Quyền lợi quý vị nhận được từ AmeriHealth Caritas Delaware tùy thuộc vào loại khoản bao trả quý vị có từ Delaware Medicaid.

Tại AmeriHealth Caritas Delaware, chúng tôi tận tâm với quý vị. Để hỗ trợ nhu cầu của quý vị, chúng tôi cần quý vị giúp đỡ. Xin nhớ:

- Thông báo cho văn phòng Dịch vụ y tế và xã hội Delaware (Delaware Health and Social Services, DHSS), AmeriHealth Caritas Delaware và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết về bất kỳ thay đổi nào có thể ảnh hưởng đến tư cách thành viên, nhu cầu chăm sóc sức khỏe hoặc quyền lợi của quý vị. Một số ví dụ bao gồm, nhưng không giới hạn ở, những mục sau đây:
  - Quý vị đang mang thai.
  - Quý vị mới sinh con.
  - Địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị thay đổi.
  - Quý vị hoặc một người con của quý vị có bảo hiểm y tế khác.
  - Quý vị có bệnh trạng đặc biệt.
  - Số lượng thành viên trong gia đình của quý vị thay đổi.
  - Quý vị chuyển ra khỏi quận hoặc tiểu bang.
- Hãy đảm bảo rằng quý vị cập nhật thông tin của mình với văn phòng DHSS tại địa phương. Để báo cáo thay đổi (chẳng hạn như một trong những ví dụ trên), hãy gọi cho DHSS theo số **1-866-843-7212**.
- Làm việc với AmeriHealth Caritas Delaware và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Điều này có nghĩa là quý vị cần tuân thủ các hướng dẫn mà chúng tôi cung cấp cho quý vị về AmeriHealth Caritas Delaware và tuân thủ hướng dẫn của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe về việc chăm sóc của quý vị. Điều này bao gồm:
  - Đặt lịch hẹn với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
  - Hủy bỏ các cuộc hẹn mà quý vị không thể thực hiện.
  - Gọi cho AmeriHealth Caritas Delaware khi quý vị có thắc mắc.
- Thể hiện cách đối xử tôn trọng và có phẩm giá với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và nhân viên của họ.
- Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để thống nhất về các mục tiêu điều trị, ở mức độ quý vị có thể làm vậy.
- Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để có thể hiểu các tình trạng sức khỏe của mình, ở mức độ trong khả năng của quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về trách nhiệm của mình hoặc muốn biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware.

Delaware Healthy Children Program (DHCP)

Delaware Healthy Children Program (DHCP) cung cấp bảo hiểm y tế cho trẻ em không có bảo hiểm y tế nào khác. Thành viên từ 18 tuổi trở xuống. Tính đủ điều kiện và các khoản thanh toán lệ phí bảo hiểm được dựa trên thu nhập hộ gia đình. Không có gia đình nào phải thanh toán quá $25 mỗi tháng.

Dưới đây là một số yêu cầu về tính đủ điều kiện nhằm xác định xem con quý vị có đủ tiêu chuẩn tham gia chương trình này hay không:

- Là cư dân của tiểu bang Delaware.
- Từ 18 tuổi trở xuống.
- Không có bảo hiểm y tế nào khác.
- Là công dân Hoa Kỳ hoặc người cư trú hợp pháp không phải công dân.
- Thuộc một gia đình đáp ứng các giới hạn về thu nhập của Sở dịch vụ y tế và xã hội (Department of Health and Social Services, DHSS) Delaware.
- Không phải người phụ thuộc của một nhân viên tại tiểu bang Delaware.
- Hiện không được bao trả theo chương trình Medicaid.

Có ba cách thuận tiện để nộp đơn đăng ký tham gia Delaware Healthy Children Program:

- Hoàn thành một đơn đăng ký trực tuyến bằng cách sử dụng Delaware ASSIST tại **https://assist.dhss.delaware.gov.**
- In và điền vào biểu mẫu đăng ký tại **http://dhss.delaware.gov/dhss/dmma/.dhcpapply.html** và gửi qua đường bưu điện đến:
  - Delaware Healthy Children Program
    P.O. Box 950
    New Castle, DE 19720
- Gọi cho DHCP theo số **1-800-996-9969** và yêu cầu gửi đơn đăng ký qua đường bưu điện cho quý vị.

Truy cập **dhss.delaware.gov/dhss/dmma/dhcp.html** để tìm hiểu thêm về DHCP.

Quyền lợi y tế

Sở dịch vụ y tế và xã hội (Department of Health and Social Services, DHSS) Delaware xác định các quyền lợi và dịch vụ được bao trả mà quý vị sẽ nhận. Quý vị phải sử dụng một nhà cung cấp trong mạng lưới của AmeriHealth Caritas Delaware để nhận các quyền lợi và dịch vụ này, trừ khi:

- Các dịch vụ đó là dịch vụ cấp cứu.
- Các dịch vụ đó là dịch vụ kế hoạch hóa gia đình. Quý vị được tự do chọn bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ kế hoạch hóa gia đình nào, kể cả những nhà cung cấp không thuộc mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware (ngoại trừ các thành viên của Delaware Healthy Children Program).
  - Các thành viên của Delaware Healthy Children Program bắt buộc phải sử dụng một nhà cung cấp tham gia chương trình đối với các dịch vụ kế hoạch hóa gia đình.
- Quý vị có được cho phép trước (chấp thuận trước) về việc sử dụng một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của AmeriHealth Caritas Delaware.

Sau đây là danh sách các quyền lợi, dịch vụ được bao trả và giới hạn. Một số dịch vụ được chương trình cấp tiểu bang Delaware Medicaid bao trả. Các dịch vụ này bao gồm:

- Dịch vụ nha khoa, giờ đây không có khoản đồng thanh toán.
- Các dịch vụ chăm sóc nhi khoa mở rộng theo toa (prescribed pediatric extended care, PPEC) dành cho những trẻ phụ thuộc về mặt y tế và/hoặc công nghệ.
- Dịch vụ chuyên chở y tế phi cấp cứu (không sẵn có cho Delaware Healthy Children Program).
- Các dịch vụ được bao trả không bao gồm các dịch vụ chuyên biệt dành cho người ở tại cơ sở điều dưỡng.
- Dịch vụ việc làm và các hỗ trợ liên quan được cung cấp thông qua chương trình Pathways cho các thành viên đủ điều kiện.
- Dịch vụ Sức khỏe hành vi được nêu ở trang 48.

Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để biết thêm thông tin về cách tiếp cận với các dịch vụ trên từ tiểu bang.

Một số dịch vụ không được chương trình cấp tiểu bang Delaware Medicaid hoặc AmeriHealth Caritas Delaware bao trả. Một số dịch vụ đó bao gồm:

- Dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.
- Phá thai, ngoại trừ một số trường hợp nhất định.
- Điều trị vô sinh.
- Dịch vụ thẩm mỹ.
- Các dịch vụ bên ngoài Hoa Kỳ lục địa. (Các khoản thanh toán trực tiếp hoặc gián tiếp cho những cá nhân và/hoặc tổ chức ở nước ngoài đều bị cấm.)

Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để xem danh sách đầy đủ các dịch vụ không được bao trả hoặc nếu quý vị có thắc mắc.

Quyền lợi và dịch vụ được bao trả			
Dịch vụ	**Diamond State Health Plan (DSHP)**	**Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)**	**Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)**
Thăm khám định kỳ tại văn phòng bác sĩ, kiểm tra sức khỏe và thăm khám khi đau ốm	✓	✓	✓
Thăm khám sự khỏe mạnh ở trẻ sơ sinh, thăm khám sự khỏe mạnh ở trẻ em và chủng ngừa	✓	Không được bao trả	Không được bao trả
Các xét nghiệm và nghiên cứu, xét nghiệm phòng thí nghiệm và chụp X-quang	✓	✓	✓
Các dịch vụ phòng ngừa, bao gồm chụp quang tuyến vú, nội soi đại tràng và thăm khám sự khỏe mạnh cho người lớn	✓	✓	✓
Dịch vụ chụp X-quang, bao gồm chụp chiếu xâm lấn và không xâm lấn	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Khám sản khoa/phụ khoa (obstetrics/gynaecology, OB/GYN) và xét nghiệm phết tế bào cổ tử cung (Papanicolaou test, Pap) hàng năm	✓	✓	✓
Chăm sóc tiền sản và sau sinh, bao gồm sinh nở, được tiếp nhận vào trung tâm sinh nở, chăm sóc trẻ sơ sinh và thăm khám tại nhà cho các bà mẹ mới sinh được xuất viện sớm	✓	✓	✓
Kế hoạch hóa gia đình	✓	✓	✓

Quyền lợi và dịch vụ được bao trả			
Dịch vụ	**Diamond State Health Plan (DSHP)**	**Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)**	**Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)**
Các dịch vụ Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT), bao gồm sàng lọc sức khỏe phòng ngừa định kỳ cùng các dịch vụ chẩn đoán và điều trị cần thiết khác cho các thành viên từ 20 tuổi trở xuống	✓	Không được bao trả	Không được bao trả
Nhà thuốc	✓	✓	✓
Dịch vụ quản lý trường hợp và điều phối chăm sóc	✓	✓	✓
Dịch vụ nhãn khoa: khám mắt định kỳ	✓ (Được bao trả 12 tháng một lần)	✓ (Được bao trả 12 tháng một lần)	✓ (Được bao trả 12 tháng một lần)
Dịch vụ thị lực: kính mắt hoặc kính áp tròng	✓ (Được bao trả 12 tháng một lần)	✓ (Được bao trả 12 tháng một lần)	✓ (Được bao trả 12 tháng một lần)
Dịch vụ nha khoa cho người trưởng thành (từ 21 tuổi trở lên): Giờ đây được cung cấp mà không yêu cầu khoản đồng thanh toán	✓ Số tiền tối đa của chương trình hàng năm cho một người: $1,000 Mức tối đa mỗi người cho trường hợp cấp cứu bổ sung có thể có: $1,500	✓ Số tiền tối đa của chương trình hàng năm cho một người: $1,000 Mức tối đa mỗi người cho trường hợp cấp cứu bổ sung có thể có: $1,500	✓ Số tiền tối đa của chương trình hàng năm cho một người: $1,000 Mức tối đa mỗi người cho trường hợp cấp cứu bổ sung có thể có: $1,500

Quyền lợi và dịch vụ được bao trả			
Dịch vụ	**Diamond State Health Plan (DSHP)**	**Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)**	**Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)**
Dịch vụ sức khỏe hành vi nội trú	✓ Người trưởng thành (từ 18 tuổi trở lên). Các dịch vụ dành cho thành viên dưới 18 tuổi do Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Families, DSCYF) Delaware cung cấp	✓ Người trưởng thành (từ 18 tuổi trở lên). Các dịch vụ dành cho thành viên dưới 18 tuổi do Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Families, DSCYF) Delaware cung cấp	✓ Người trưởng thành (từ 18 tuổi trở lên). Các dịch vụ dành cho thành viên dưới 18 tuổi do Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Families, DSCYF) Delaware cung cấp
Dịch vụ bác sĩ hành nghề sức khỏe hành vi có giấy phép	✓ Tối đa 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm cho thành viên dưới 18 tuổi; những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Their Families, DSCYF). Đối với các thành viên tham gia vào PROMISE, các dịch vụ này là trách nhiệm của Tiểu bang.	✓ Tối đa 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm cho thành viên dưới 18 tuổi; những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Their Families, DSCYF). Đối với các thành viên tham gia vào PROMISE, các dịch vụ này là trách nhiệm của Tiểu bang.	✓ Tối đa 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm cho thành viên dưới 18 tuổi; những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth, and Their Families, DSCYF). Đối với các thành viên tham gia vào PROMISE, các dịch vụ này là trách nhiệm của Tiểu bang.

Quyền lợi và dịch vụ được bao trả			
Dịch vụ	**Diamond State Health Plan (DSHP)**	**Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)**	**Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)**
Dịch vụ cai nghiện ngoại trú và dịch vụ cai nghiện nội trú	✓ Dịch vụ cai nghiện nội trú cho các thành viên dưới 18 tuổi đều được DSCYF cung cấp. Đối với các thành viên tham gia vào PROMISE, các dịch vụ này là trách nhiệm của Tiểu bang.	✓ Dịch vụ cai nghiện nội trú cho các thành viên dưới 18 tuổi đều được DSCYF cung cấp. Đối với các thành viên tham gia vào PROMISE, các dịch vụ này là trách nhiệm của Tiểu bang.	✓ Dịch vụ cai nghiện nội trú cho các thành viên dưới 18 tuổi đều được DSCYF cung cấp. Đối với các thành viên tham gia vào PROMISE, các dịch vụ này là trách nhiệm của Tiểu bang
Dịch vụ điều trị Chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện (Substance Use Disorder, SUD)	✓ Tối đa 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm cho thành viên dưới 18 tuổi; những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Their Families, DSCYF). Đối với các thành viên tham gia vào PROMISE, các dịch vụ này, ngoại trừ dịch vụ cai nghiện nội trú chuyên sâu được quản lý về mặt y tế, là trách nhiệm của Tiểu bang.	✓ Tối đa 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm cho thành viên dưới 18 tuổi; những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Their Families, DSCYF). Đối với các thành viên tham gia vào PROMISE, các dịch vụ này, ngoại trừ dịch vụ cai nghiện nội trú chuyên sâu được quản lý về mặt y tế, là trách nhiệm của Tiểu bang.	✓ Tối đa 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm cho thành viên dưới 18 tuổi; những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Their Families, DSCYF). Đối với các thành viên tham gia vào PROMISE, các dịch vụ này, ngoại trừ dịch vụ cai nghiện nội trú chuyên sâu được quản lý về mặt y tế, là trách nhiệm của Tiểu bang.
Điều trị hỗ trợ bằng thuốc (Medication Assisted Treatment, MAT)	✓	✓	✓

Quyền lợi và dịch vụ được bao trả			
Dịch vụ	**Diamond State Health Plan (DSHP)**	**Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)**	**Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)**
Phân tích hành vi ứng dụng	✓ Các thành viên (từ 20 tuổi trở xuống) được chẩn đoán mắc chứng rối loạn phổ tự kỷ	✓ Các thành viên (từ 20 tuổi trở xuống) được chẩn đoán mắc chứng rối loạn phổ tự kỷ	✓ Các thành viên (từ 20 tuổi trở xuống) được chẩn đoán mắc chứng rối loạn phổ tự kỷ
Các lần thăm khám với bác sĩ chuyên khoa	✓	✓	✓
Cấy ghép nội tạng	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế với giấy tờ phù hợp)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế với giấy tờ phù hợp)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế với giấy tờ phù hợp)
Dịch vụ nắn khớp xương	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Dịch vụ tại trung tâm y tế đủ tiêu chuẩn liên bang	✓	✓	✓
Bệnh viện: chăm sóc nội trú và/hoặc ngoại trú	✓	✓	✓
Các dịch vụ của trung tâm phẫu thuật không lưu trú	✓	✓	✓
Phẫu thuật: nội trú và/hoặc ngoại trú	✓	✓	✓
Các chuyến đi bằng xe cứu thương	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Dịch vụ điều dưỡng trách nhiệm tư nhân và chăm sóc sức khỏe tại nhà	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Thiết bị y tế lâu bền (Durable medical equipment, DME)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)

Quyền lợi và dịch vụ được bao trả			
Dịch vụ	**Diamond State Health Plan (DSHP)**	**Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)**	**Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)**
Vật lý trị liệu, liệu pháp ngôn ngữ và trị liệu chức năng hoạt động	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế, tối đa 30 ngày mỗi năm)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế, tối đa 30 ngày mỗi năm)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Dịch vụ chăm sóc cuối đời	✓	✓	✓

Delaware Healthy Children Program (DHCP)	
Dịch vụ	**Được bao trả**
Thăm khám định kỳ tại văn phòng bác sĩ, kiểm tra sức khỏe và thăm khám khi đau ốm	✓
Thăm khám sự khỏe mạnh ở trẻ sơ sinh, sự khỏe mạnh ở trẻ em và chủng ngừa	✓
Các xét nghiệm và nghiên cứu, xét nghiệm phòng thí nghiệm và chụp X-quang	✓
Các dịch vụ X-quang, bao gồm dịch vụ chiếu chụp xâm lấn và không xâm lấn	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Khám OB/GYN và xét nghiệm Pap	✓
Chăm sóc tiền sản và sau sinh, bao gồm sinh nở, trung tâm sinh nở, chăm sóc trẻ sơ sinh và thăm khám tại nhà cho các bà mẹ mới sinh được xuất viện sớm	✓
Kế hoạch hóa gia đình	✓
Các dịch vụ Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT), bao gồm sàng lọc sức khỏe phòng ngừa định kỳ cùng các dịch vụ chẩn đoán và điều trị cần thiết khác cho các thành viên dưới 21 tuổi	✓
Nhà thuốc	✓

Delaware Healthy Children Program (DHCP)	
Dịch vụ	**Được bao trả**
Dịch vụ điều phối chăm sóc	✓
Khám mắt định kỳ	✓ Được bao trả 12 tháng một lần
Kính mắt hoặc kính áp tròng	✓ Kính mắt hoặc kính áp tròng 12 tháng một lần
Dịch vụ sức khỏe hành vi nội trú	✓ Do Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Families, DSCYF) Delaware cung cấp
Dịch vụ bác sĩ hành nghề sức khỏe hành vi có giấy phép	✓ Tối đa 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm cho thành viên dưới 18 tuổi; những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Their Families, DSCYF).
Điều trị hỗ trợ bằng thuốc (Medication Assisted Treatment, MAT), bao gồm các dịch vụ cai nghiện ngoại trú và dịch vụ cai nghiện nội trú	✓ Dịch vụ cai nghiện nội trú cho các thành viên dưới 18 tuổi đều được DSCYF cung cấp.
Dịch vụ điều trị Chứng rối loạn sử dụng chất gây nghiện (Substance Use Disorder, SUD)	✓ Tối đa 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm cho thành viên dưới 18 tuổi; những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth and Their Families, DSCYF).
Các lần thăm khám với bác sĩ chuyên khoa	✓
Bệnh viện: chăm sóc nội trú hoặc ngoại trú	✓
Dịch vụ tại trung tâm y tế đủ tiêu chuẩn liên bang	✓
Trung tâm dịch vụ không lưu trú	✓

Delaware Healthy Children Program (DHCP)	
Dịch vụ	**Được bao trả**
Cấy ghép nội tạng	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Phẫu thuật: nội trú hoặc ngoại trú	✓
Xe cứu thương	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Dịch vụ điều dưỡng trách nhiệm tư nhân, chăm sóc sức khỏe tại nhà	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Thiết bị y tế lâu bền (Durable medical equipment, DME)	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Vật lý trị liệu, liệu pháp ngôn ngữ và trị liệu chức năng hoạt động	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế)
Cơ sở điều dưỡng chuyên môn	✓ (Khi cần thiết về mặt y tế, tối đa 30 ngày mỗi năm)
Chương trình đánh giá rủi ro toàn diện cho thành viên mới	✓

Các dịch vụ bổ sung được AmeriHealth Caritas Delaware cung cấp			
Dịch vụ	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Quyền tiếp cận với Trung tâm nâng cao sức khỏe cộng đồng của chúng tôi	✓	✓	✓
Kiểm soát cân nặng miễn phí — các lớp học tại Trung tâm nâng cao sức khỏe cộng đồng thông qua hợp tác cộng đồng	✓	✓	Không được bao trả

Các dịch vụ bổ sung được AmeriHealth Caritas Delaware cung cấp			
Dịch vụ	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Thẻ CARE — khuyến khích các thành viên thực hiện những hành vi lành mạnh giúp cải thiện kết quả sức khỏe	✓	✓	Không được bao trả
Các chương trình quản lý bệnh tật, chẳng hạn như Asthma Navigation Pathway, Diabetes Pathway và dịch vụ giao tận nhà của Mom's Meals	✓	✓	Không được bao trả
Chương trình phụ sản hỗ trợ cho quá trình mang thai và sinh con lành mạnh, và cơ hội để nhận nôi di động, ghế ngồi ô tô cho trẻ em và các phần thưởng khác.	✓	✓	✓
Chương trình Mission GED — bao trả chi phí kiểm tra cho những thành viên muốn tiếp tục GED của mình	✓	✓	✓
Theo dõi cân nặng — tư cách thành viên trực tuyến miễn phí trong sáu tháng cho các thành viên được chẩn đoán mắc bệnh tiểu đường	✓	✓	Không được bao trả
Các chương trình nâng cao sức khỏe dựa trên cộng đồng và chương trình miễn phí	✓	✓	✓

Các dịch vụ bổ sung được AmeriHealth Caritas Delaware cung cấp			
Dịch vụ	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Bộ an toàn tại nhà — Được cung cấp cho các thành viên được chẩn đoán mắc bệnh Alzheimer hoặc sa sút trí tuệ sống trong môi trường cộng đồng và đã được xác định là có nguy cơ bỏ trốn.	Không được bao trả	Không được bao trả	✓
Dịch vụ pháp lý — Được cung cấp cho các thành viên LTSS sống trong cộng đồng: • Là người thuê nhà có nguy cơ mất nhà ở do nhận được thông báo trục xuất từ chủ nhà; đe dọa trục xuất; hoặc những người đang trải qua điều kiện sống dưới mức tiêu chuẩn. • Muốn làm việc với luật sư để tạo ra một chỉ thị chăm sóc trước nhằm ghi lại các ưu tiên điều trị y tế/lập kế hoạch cuối đời của họ. Dịch vụ sẽ được Delaware Community Legal Aid Society Inc. cung cấp. Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ xác định tính đủ điều kiện.	Không được bao trả	Không được bao trả	✓

Các dịch vụ bổ sung được AmeriHealth Caritas Delaware cung cấp			
Dịch vụ	Diamond State Health Plan (DSHP)	Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus)	Diamond State Health Plan-Plus LTSS (DSHP-Plus LTSS)
Tư vấn tài chính — Được cung cấp cho các thành viên sống trong cộng đồng đang gặp phải hoặc đã bày tỏ mối quan ngại đối với tình trạng bất ổn về nhà ở	Không được bao trả	✓	✓
Các dịch vụ và hỗ trợ tại nhà để giúp các thành viên đủ tiêu chuẩn không phải ở viện điều dưỡng	Không được bao trả	✓	✓
Quyền lợi chào mừng về nhà lên tới $6,000, giúp các thành viên đủ tiêu chuẩn nhận LTSS chuyển từ cơ sở điều dưỡng về nhà. Khoản tiền này có thể được sử dụng để hỗ trợ tiền thuê nhà.	Không được bao trả	Không được bao trả	✓

Các quyền lợi nâng cao (khi cần thiết) dành cho thành viên hưởng Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn của Diamond State Health Plan-Plus (DSHP-Plus LTSS)

- Yêu cầu có chấp thuận trước đối với:
- Dịch vụ chăm sóc ban ngày cho người trưởng thành.
- Dịch vụ chăm sóc hỗ trợ hoạt động hàng ngày.
- Dịch vụ về nhận thức.
- Các lựa chọn thay thế nội trú tại cộng đồng bao gồm các cơ sở hỗ trợ sinh hoạt.
- Dịch vụ hỗ trợ kỹ năng sống ban ngày.
- Bữa ăn được cung cấp tại nhà.
- Các hoạt động độc lập trong dịch vụ (việc vặt) sinh hoạt hàng ngày.
- Sửa đổi nhỏ về nhà ở.
- Dịch vụ cơ sở điều dưỡng.
- Thực phẩm bổ sung dinh dưỡng dành cho những người được chẩn đoán mắc HIV/AIDS.
- Hệ thống phản ứng cấp cứu cá nhân.
- Chăm sóc thay thế.
- Thiết bị và vật tư y tế chuyên khoa (không được bao trả theo chương trình Medicaid của tiểu bang).
- Hỗ trợ cho các Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (Home and Community-Based Services, HCBS) tự định hướng.
- Dịch vụ chuyển tiếp dành cho những người chuyển từ cơ sở điều dưỡng ra cộng đồng.

Thiết bị y tế lâu bền (Durable medical equipment, DME) và vật tư y tế

Thành viên sống tại hoặc nhận các dịch vụ từ một cơ sở chăm sóc sức khỏe được cấp phép có thể chọn nhận một số thiết bị y tế lâu bền (durable medical equipment, DME) từ nhà cung cấp. Trong một số trường hợp, thiết bị có thể được nhà cung cấp cung cấp cho thành viên trong thời gian điều trị nội trú. Trong các trường hợp khác có thể được cung cấp lâu dài. Trang thiết bị được cung cấp phải mang tính cần thiết về mặt y tế và có thể sẽ cần cho phép trước. Nhà cung cấp sẽ giúp quý vị có được mọi DME cần thiết. Để biết thêm thông tin, các thành viên có thể liên hệ với bộ phận Dịch vụ thành viên.

Các vật tư y tế thường:

- Là loại dùng một lần.
- Cần thiết cho việc chăm sóc cho một bệnh trạng.
- Được sử dụng tại nhà.

Chúng không bao gồm:

- Các vật dụng chăm sóc cá nhân (chẳng hạn như chất khử mùi, phấn rôm, bột tắm, xà phòng, kem đánh răng, nước rửa mắt hoặc dung dịch ngâm kính áp tròng).
- Các loại thuốc uống hoặc tiêm mua tự do.

DME thường là một thiết bị hoặc vật dụng khác mà:

- Có thể sử dụng nhiều lần.
- Chủ yếu được sử dụng cho một mục đích y tế.
- Được sử dụng tại nhà.

Một số ví dụ về DME là bình oxy, giường y tế đặc biệt, khung tập đi và xe lăn. Ví dụ về vật tư là tã lót, ống thông và vật tư xét nghiệm bệnh tiểu đường. Một số DME sẽ cần có cho phép trước. PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ yêu cầu AmeriHealth Caritas Delaware cho phép trước trước khi quý vị nhận DME.

Vui lòng xem phần Cho phép trước ở **trang 18** của sổ tay này để biết thêm thông tin.

Dịch vụ cơ sở điều dưỡng

AmeriHealth Caritas Delaware bao trả cho dịch vụ chăm sóc chuyên môn ngắn hạn tại một cơ sở điều dưỡng khi thành viên được lên kế hoạch trở về nhà. Loại dịch vụ chăm sóc này cần được AmeriHealth Caritas Delaware cho phép trước. PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị sẽ yêu cầu cho phép trước cho quý vị trước khi quý vị tới cơ sở điều dưỡng. AmeriHealth Caritas Delaware bao trả cho dịch vụ chăm sóc dài hạn tại một cơ sở điều dưỡng khi Dịch vụ y tế và xã hội Delaware (Delaware Health and Social Services, DHSS) xác nhận rằng thành viên đủ tiêu chuẩn nhận mức độ chăm sóc đó.

Quyền lợi nhãn khoa

Quyền lợi chăm sóc mắt dành cho thành viên ở mọi lứa tuổi. Quyền lợi này bao gồm một lần khám mắt định kỳ mỗi 12 tháng. Những thành viên này cũng đủ điều kiện nhận kính mắt hoặc kính áp tròng 12 tháng một lần. Gọi cho bác sĩ nhãn khoa của quý vị hoặc của con quý vị để lên lịch một buổi khám mắt định kỳ. Gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware để biết thêm thông tin.

Quyền lợi nha khoa

Thành viên từ 20 tuổi trở xuống

Dịch vụ nha khoa được cung cấp cho các thành viên của Delaware Medicaid từ 20 tuổi trở xuống. Dịch vụ nha khoa được Chương trình hỗ trợ y tế Delaware (Delaware Medical Assistance Program, DMAP) bao trả cho trẻ em đủ điều kiện nhận Medicaid cho đến 20 tuổi và cho trẻ em đủ điều kiện tham gia Delaware Healthy Children Program (DHCP) cho đến 18 tuổi.* Nếu có thắc mắc về quyền lợi nha khoa của quý vị, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

**Các thành viên ghi danh vào hoặc sau ngày 1 tháng 1 năm 2025, độ tuổi từ 20 trở xuống sẽ được AmeriHealth Caritas Delaware cung cấp khoản bao trả nha khoa.*

Thành viên từ 21 tuổi trở lên

Quyền lợi tiêu chuẩn — Dịch vụ nha khoa được cung cấp cho các thành viên của Delaware Medicaid từ 21 tuổi trở lên, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 10 năm 2020. Trong số này bao gồm khoản bao trả trị giá $1,000 mỗi năm cho các dịch vụ nha khoa, chẳng hạn như vệ sinh, chụp X-quang, trám răng sâu và nhiều hơn nữa. Dịch vụ nha khoa không tính phí khoản đồng thanh toán.

Để biết thông tin chi tiết về các dịch vụ được bao trả này, hãy truy cập **amerihealthcaritasde.com/dental**.

Quyền lợi cấp cứu —Các thành viên của Delaware Medicaid từ 21 tuổi trở lên cũng được ghi danh vào quyền lợi nha khoa cấp cứu. Sau khi đã sử dụng hết quyền lợi tiêu chuẩn trị giá $1,000 của mình, quý vị có thể có quyền tiếp cận khoản bao trả trị giá tối đa $1,500 mỗi năm cho hoạt động nha khoa đáp ứng các tiêu chí về quyền lợi mở rộng.

Hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware để biết thêm thông tin.

Quyền lợi về dịch vụ chuyên chở

Những thành viên Medicaid đủ điều kiện nhận đầy đủ quyền lợi Medicaid và cần các dịch vụ chuyên chở để họ có thể nhận các dịch vụ được Medicaid bao trả từ các nhà cung cấp có thể nhận được các dịch vụ chuyên chở. Quyền lợi này được cung cấp nếu quý vị không tiếp cận được với một phương tiện đi lại.

Dịch vụ này không được cung cấp cho các thành viên của Delaware Healthy Children Program (DHCP).

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, vui lòng gọi số **911** ngay lập tức.

Để nhận được dịch vụ chuyên chở y tế phi cấp cứu, hãy gọi cho ModivCare theo số **1-866-412-3778**, từ thứ Hai đến thứ Sáu, từ 7 giờ sáng đến 4 giờ chiều hoặc lên lịch trực tuyến bất cứ lúc nào thông qua **https://member.logisticare.com**.

Quý vị có thể kiểm tra trạng thái chuyến đi bằng cách gọi số **1-866-896-7211**.

Vui lòng ghi nhớ rằng:

- Quý vị phải gọi trước cuộc hẹn ít nhất ba ngày làm việc để lên lịch cho chuyến đi. Quý vị cũng phải nêu rõ liệu quý vị có cần được tạo điều kiện đặc biệt không, chẳng hạn như xe lăn, cáng, v.v.
- Quý vị sẽ cần biết địa chỉ đường phố, thành phố và mã ZIP của địa điểm cuộc hẹn.
- Quý vị phải có số ID thành viên Medicaid của mình khi gọi để lên lịch cho chuyến đi.

Chương trình Mission GED®

Quý vị có biết rằng nâng cao trình độ học vấn có thể giúp quý vị tìm được công việc tốt hơn, kiếm được nhiều tiền hơn và cải thiện sức khỏe không? Nếu quý vị không lấy được bằng tốt nghiệp trung học, chúng tôi có thể giúp đỡ. Thành viên có thể kiểm tra tiền GED và GED miễn phí. Chúng tôi thậm chí có thể cung cấp một huấn luyện viên chương trình để giúp quý vị trong từng bước.

Chi phí — Khi ghi danh vào chương trình Mission GED, quý vị có thể kiểm tra miễn phí. AmeriHealth Caritas Delaware sẽ cung cấp các phiếu giảm giá kiểm tra.*

Huấn luyện — Sau khi quý vị ghi danh vào các lớp học GED, một huấn luyện viên chương trình của AmeriHealth Caritas Delaware sẽ làm việc với quý vị. Huấn luyện viên chương trình sẽ liên hệ định kỳ với quý vị để cung cấp hỗ trợ và khuyến khích trên hành trình của quý vị.

Để biết thêm thông tin, hãy gọi **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281)** hoặc truy cập **www.amerihealthcaritasde.com/GED**.

* AmeriHealth Caritas Delaware sẽ chỉ bao trả các chi phí dành cho kiểm tra tiền GED và GED của quý vị. Mọi chi phí khác, chẳng hạn như phí chương trình GED, đều thuộc trách nhiệm của thành viên.

Thẻ CARE

Quyền lợi này không áp dụng cho các Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Support, LTSS) hoặc tư cách thành viên Miễn trừ trọn đời.

Với Thẻ AmeriHealth Caritas Delaware CARE, quý vị có thể kiếm được các phần thưởng bằng cách thực hiện những hoạt động giúp duy trì sức khỏe của bản thân.

Để bắt đầu kiếm phần thưởng, tất cả những gì quý vị cần thực hiện là hoàn thành Đánh giá rủi ro sức khỏe của thành viên mới hoặc một trong các bài sàng lọc hoặc xét nghiệm y tế được khuyến nghị.

Thành viên có thể kiếm được*:

- Đánh giá rủi ro sức khỏe
  - $25 khi hoàn thành Đánh giá rủi ro sức khỏe một lần trong năm đầu tiên khi tham gia AmeriHealth Caritas Delaware.
- Sức khỏe trẻ sơ sinh và trẻ em
  - $25 khi hoàn thành sáu lần thăm khám sức khỏe từ khi sinh cho đến thời điểm 15 tháng tuổi.
  - $25 khi hoàn thành hàng năm một lần thăm khám sự khỏe mạnh ở trẻ em đối với trẻ từ 3 đến 20 tuổi.
  - $10 cho mỗi lần mua thuốc kiểm soát hen suyễn đủ dùng trong 90 ngày cho người ở độ tuổi 5-18 được chẩn đoán mắc hen suyễn (có thể nhận khuyến khích tối đa bốn lần mỗi năm).
  - $35 khi hoàn thành sàng lọc chì ở thời điểm 12 tháng và 24 tháng tuổi. Nếu không hoàn thành sàng lọc ở thời điểm 12 và 24 tháng tuổi, thì hãy hoàn thành sàng lọc chì một lần cho trẻ em từ 24 đến 72 tháng tuổi để nhận phần thưởng $25.
- Sức khỏe tiền sản
  - $15 khi ghi danh vào chương trình Bright Start của chúng tôi trong ba tháng đầu tiên của thai kỳ. Gọi **1-833-669-7672** để ghi danh.
- Sức khỏe phòng ngừa
  - $25 khi hoàn thành khám sàng lọc ung thư vú — mỗi năm một lần đối với phụ nữ từ 50 đến 74 tuổi.
  - $25 khi hoàn thành khám sàng lọc ung thư cổ tử cung — ba năm một lần đối với phụ nữ từ 21 đến 64 tuổi.
- Bệnh tiểu đường
  - $25 khi hoàn thành khám sàng lọc HbA1c mỗi năm một lần với kết quả < (dưới) 8% cho các thành viên trong độ tuổi 18 - 75 được chẩn đoán mắc bệnh tiểu đường.
- Sức khỏe tim
  - $25 khi hoàn thành kiểm tra huyết áp hàng năm với kết quả từ 139/89 trở xuống cho các thành viên trong độ tuổi 18 - 85 được chẩn đoán bị bệnh tăng huyết áp.

Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập **amerihealthcaritasde.com/carecard.**

Các phần thưởng đủ điều kiện trong chương trình Thẻ CARE có thể sẽ thay đổi. AmeriHealth Caritas Delaware sẽ thông báo cho quý vị trước khi thay đổi diễn ra.

Sau khi bác sĩ của quý vị thông báo cho chúng tôi rằng quý vị đã hoàn thành một hoạt động tốt cho sức khỏe, chúng tôi sẽ thêm phần thưởng vào thẻ của quý vị. Thành viên có thể sẽ không đủ điều kiện kiếm được tất cả các phần thưởng được liệt kê.

Nếu có thắc mắc, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

*Quyền lợi này không áp dụng cho các Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (Long-Term Services and Support, LTSS) hoặc tư cách thành viên Miễn trừ trọn đời.

Dịch vụ khác

Các dịch vụ và hỗ trợ cộng đồng khác có thể được cung cấp thông qua các chương trình của quận hoặc sở y tế công cộng trong khu vực của quý vị. AmeriHealth Caritas Delaware có thể giúp quý vị tiếp cận với các dịch vụ đó và tìm hiểu bất cứ chi phí nào có thể áp dụng cho quý vị. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm ra những cách khả thi để bao trả những chi phí đó.

Nhân viên của AmeriHealth Caritas Delaware làm việc cùng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị và các tổ chức và cơ quan cấp tiểu bang khác, để giúp tổ chức việc điều trị và hỗ trợ cho quý vị.

Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với bộ phận Dịch vụ thành viên.

Cho phép trước

Cho phép trước là một chấp thuận từ AmeriHealth Caritas Delaware cho một dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Một số dịch vụ cần phải được AmeriHealth Caritas Delaware chấp thuận là "cần thiết về mặt y tế" trước khi PCP hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị có thể cung cấp hoặc giúp đỡ quý vị nhận được những dịch vụ này. Quy trình này có thể được gọi là "cho phép trước".

AmeriHealth Caritas Delaware sẽ tuân thủ các cho phép trước (chấp thuận trước) hiện có của quý vị đối với các quyền lợi và dịch vụ trong 90 ngày đầu tiên kể từ khi quý vị ghi danh. Nếu quý vị có thắc mắc về việc cho phép trước, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

Quy trình cho phép trước

1. Nhà cung cấp của quý vị cung cấp thông tin cho AmeriHealth Caritas Delaware để chứng minh với chúng tôi rằng dịch vụ đó mang tính cần thiết về mặt y tế.
2. Các y tá, bác sĩ và chuyên viên lâm sàng về sức khỏe hành vi của AmeriHealth Caritas Delaware sẽ xem xét thông tin. Họ sử dụng các chính sách và hướng dẫn được bộ phận Hỗ trợ y tế và Medicaid của Delaware (Delaware Medicaid and Medical Assistance, DMMA) của Dịch vụ y tế và xã hội Delaware (Delaware Health and Social Services, DHSS) chấp thuận để xem liệu dịch vụ có mang tính cần thiết về mặt y tế hay không.
3. Nếu yêu cầu được chấp thuận, chúng tôi sẽ cho quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị biết rằng yêu cầu đã được chấp thuận.

4. Nếu yêu cầu không được chấp thuận, một lá thư sẽ được gửi tới quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để cho biết lý do của quyết định đó.

Quý vị có thể kháng cáo lại mọi quyết định mà AmeriHealth Caritas Delaware đã đưa ra. Nếu quý vị bị từ chối và muốn kháng cáo lại quyết định, hãy trao đổi với nhà cung cấp. Nhà cung cấp sẽ làm việc với AmeriHealth Caritas Delaware để xác định xem có bất kỳ vấn đề nào với thông tin được gửi hay không.

Quý vị cũng có thể gửi than phiền hoặc yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang. Để biết thêm thông tin, hãy xem **trang 64**.

Các dịch vụ cần cho phép trước

Một số dịch vụ cần cho phép trước là:

- Tất cả các dịch vụ quý vị nhận được ngoài mạng lưới (ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu, sau khi bình ổn và một số dịch vụ kế hoạch hóa gia đình).
- Phục hồi chức năng tim.
- Phục hồi chức năng phổi.
- Tã quần* (từ bốn tuổi trở lên). Nếu số lượng vượt quá mức tối đa cho phép của từng cá nhân hoặc bất kỳ lượng kết hợp nào của mức tối đa cho phép đối với các thành viên từ bốn tuổi trở lên như Delaware Medicaid đã nêu.
- Thuê thiết bị y tế lâu bền (Durable medical equipment, DME).
- Mua DME trị giá từ $500 trở lên.
- Chăm sóc nội trú tại bệnh viện.
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà.
- Oxy cao áp.
- Chụp cộng hưởng từ (magnetic resonance imaging, MRI), chụp mạch máu cộng hưởng từ (magnetic resonance angiogram, MRA), kích thích cộng hưởng từ (magnetic resonance stimulation, MRS).
- Chụp cắt lớp vi tính (computerized tomography, CT), chụp tim hạt nhân, chụp cắt lớp phát xạ positron (positron emission tomography, PET) và chụp cắt lớp vi tính phát xạ đơn photon (single-photon emission computerized tomography, SPECT).
- Cơ sở điều dưỡng dành cho nhóm đối tượng đặc biệt (chấp thuận trước cho dịch vụ chuyên môn).
- Trị liệu và các dịch vụ liên quan (sau 24 lần thăm khám đối với mỗi loại trị liệu mỗi năm theo lịch) dành cho:
  - Trị liệu ngôn ngữ.
  - Trị liệu chức năng hoạt động.
  - Vật lý trị liệu.
- Dịch vụ hỗ trợ hoạt động sống.
- Nhập viện điều trị tâm thần nội trú cho thành viên từ 18 tuổi trở lên. Các dịch vụ sức khỏe hành vi nội trú dành cho thành viên dưới 18 tuổi do Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth, and Their Families, DSCYF) quản lý.
- Nhập viện một phần để chăm sóc sức khỏe hành vi.
- Chương trình ngoại trú chuyên sâu về sức khỏe hành vi.
- Cơ sở điều trị nội trú sức khỏe hành vi, bao gồm cả Viện điều trị bệnh tâm thần (Institution for Mental Disease, IMD).
- Các chương trình về rối loạn sử dụng chất gây nghiện (substance use disorder, SUD) dành cho tất cả các thành viên từ 18 tuổi trở lên không ghi danh vào PROMISE có chẩn đoán về sức khỏe hành vi và/hoặc SUD. Yêu cầu có cho phép trước đối với:
  - Chương trình ngoại trú chuyên sâu kéo dài quá 30 ngày.
  - Điều trị nội trú có giám sát y tế kéo dài quá 14 ngày.
  - Điều trị nội trú về kiểm soát cai nghiện có giám sát y tế kéo dài quá năm ngày.
- Liệu pháp sốc điện (electroconvulsive therapy, ECT).
- Kích thích từ xuyên sọ (transcranial magnetic stimulation, TMS).
- Kích thích dây thần kinh phế vị (vagus nerve stimulation, VNS).
- Kiểm tra tâm lý và tâm lý thần kinh.
- Phân tích hành vi ứng dụng cho các thành viên từ 20 tuổi trở xuống được chẩn đoán mắc chứng rối loạn phổ tự kỷ.

* Tã lót, quần lót kèm tã, băng vệ sinh và tấm lót đa năng dùng một lần (ví dụ: Chux) được bao trả khi:

- Được kê toa và xác định là phù hợp hoặc cần thiết về mặt y tế đối với thành viên mất kiểm soát chức năng ruột hoặc bàng quang.
- Một chương trình đào tạo kiểm soát ruột hoặc bàng quang đã không thành công.
- Thành viên từ 4 tuổi trở lên. (Khoản bao trả khác với Medicare.)

Các sản phẩm dành cho chứng tiểu không tự chủ không được bao trả khi tiểu không tự chủ do áp lực, do són tiểu cấp kỳ hoặc do bàng quang căng đầy.

Đây không phải là một danh sách đầy đủ, chỉ là một số ví dụ.

Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên hoặc trao đổi với nhà cung cấp của quý vị.

Chăm sóc liên tục

Với tư cách là thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị không phải chịu trách nhiệm thanh toán những dịch vụ được bao trả, mang tính cần thiết về mặt y tế do các nhà cung cấp của Delaware Medicaid cung cấp. Tuy nhiên, quý vị có thể sẽ phải thanh toán khi dịch vụ được cung cấp không được AmeriHealth Caritas Delaware bao trả. Trước khi cung cấp dịch vụ, nhà cung cấp của quý vị sẽ yêu cầu quý vị ký một thỏa thuận để thanh toán cho dịch vụ không được bao trả. Nếu quý vị đang nhận dịch vụ chăm sóc liên tục từ một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị có thể tiếp tục nhận phương pháp điều trị đó.

Phương pháp điều trị hoặc các dịch vụ mang tính "tiếp diễn" nếu quý vị đã được điều trị trong 12 tháng qua cho một tình trạng cần được chăm sóc theo dõi hoặc điều trị thêm. Các dịch vụ cũng được xem như mang tính tiếp diễn nếu chúng đã được chấp thuận.

Quý vị được phép nhận dịch vụ chăm sóc liên tục với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc mạng lưới của AmeriHealth Caritas Delaware khi một trong số các trường hợp sau xảy ra:

- Quý vị là thành viên mới của AmeriHealth Caritas Delaware và quý vị đang nhận được phương pháp điều trị mang tính tiếp diễn từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware.
- Quý vị hiện là thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware và quý vị đang nhận được phương pháp điều trị mang tính tiếp diễn từ một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đã kết thúc hợp đồng với AmeriHealth Caritas Delaware vì những lý do "không phải là sai phạm".

Các lý do "không phải là sai phạm" có nghĩa là hợp đồng của nhà cung cấp không kết thúc do chất lượng dịch vụ chăm sóc của nhà cung cấp hay do nhà cung cấp không đáp ứng các yêu cầu hợp đồng hoặc các yêu cầu pháp lý khác.

Nếu quý vị...	AmeriHealth Caritas Delaware sẽ cho phép quý vị...
Là thành viên mới của AmeriHealth Caritas Delaware	Tiếp tục nhận điều trị từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware. Quý vị có thể tiếp tục điều trị trong tối đa 90 ngày kể từ ngày quý vị ghi danh vào AmeriHealth Caritas Delaware.
Là thành viên mới của AmeriHealth Caritas Delaware và quý vị đang mang thai tại thời điểm quý vị ghi danh vào AmeriHealth Caritas Delaware	Tiếp tục nhận điều trị từ bác sĩ sản khoa (obstetrician, OB) hoặc nữ hộ sinh không thuộc mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware cho đến khi kết thúc quá trình chăm sóc sau sinh liên quan đến việc sinh nở của quý vị.
Hiện là thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị (nhà cung cấp, nữ hộ sinh hoặc chuyên viên điều dưỡng đã đăng ký có chứng nhận) không còn tham gia AmeriHealth Caritas Delaware và quý vị cần tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe	Tiếp tục đến nhà cung cấp để điều trị trong tối đa 90 ngày kể từ ngày AmeriHealth Caritas Delaware cho quý vị biết rằng nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không còn tham gia mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware hoặc trong tối đa 60 ngày kể từ ngày hợp đồng của nhà cung cấp với AmeriHealth Caritas Delaware kết thúc - tùy theo thời hạn nào dài hơn.
Hiện là thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware và đang trong giai đoạn ba tháng thứ hai hoặc ba tháng thứ ba của thai kỳ, đồng thời OB hoặc nữ hộ sinh mà quý vị thăm khám không còn tham gia AmeriHealth Caritas Delaware	Tiếp tục đến nhà cung cấp đó để được OB hoặc nữ hộ sinh đó điều trị cho đến khi quý vị sinh con và được chăm sóc sau sinh liên quan đến việc sinh nở.

Yêu cầu tiếp tục chăm sóc hoặc dịch vụ được xem xét theo từng trường hợp. Nếu quý vị muốn tiếp tục điều trị hoặc nhận dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không thuộc mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị phải:

- Gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để được trợ giúp về dịch vụ chăm sóc liên tục.
- Yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị gọi cho bộ phận Quản lý sử dụng của AmeriHealth Caritas Delaware theo số **1-855-396-5770**.

Sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu về việc tiếp tục chăm sóc, chúng tôi sẽ duyệt xét trường hợp của quý vị. Chúng tôi sẽ thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị qua điện thoại nếu việc tiếp tục chăm sóc được cho phép. Nếu vì lý do nào đó mà chúng tôi không chấp thuận việc tiếp tục chăm sóc, quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ nhận được một cuộc điện thoại và thư báo có quyết định của chúng tôi và thông tin về quyền kháng cáo quyết định của quý vị.

Quý vị phải được AmeriHealth Caritas Delaware chấp thuận để tiếp tục việc chăm sóc. AmeriHealth Caritas Delaware sẽ không bao trả việc tiếp tục chăm sóc khi:

- Hợp đồng của nhà cung cấp đã kết thúc do các vấn đề về chất lượng chăm sóc.
- Nhà cung cấp đó không phải là nhà cung cấp của Delaware Medicaid.
- Nhà cung cấp đó đã không tuân thủ các quy định hoặc yêu cầu hợp đồng khác.
- Dịch vụ không mang tính tiếp diễn.

Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị

Khi quý vị tham gia AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị sẽ chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP).

PCP của quý vị là một bác sĩ, y tá hoặc trợ lý bác sĩ, người cung cấp, lập kế hoạch và/hoặc giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Văn phòng PCP của quý vị chính là nhà y tế của quý vị. Nhà y tế của quý vị sẽ cung cấp các dịch vụ y tế và tư vấn về sức khỏe của quý vị. PCP của quý vị cũng sẽ điều phối dịch vụ chăm sóc cùng với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị.

Nếu quý vị không chọn PCP khi quý vị ghi danh, quý vị sẽ có 30 ngày kể từ ngày quý vị ghi danh để làm việc này. Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 30 ngày, AmeriHealth Caritas Delaware sẽ chỉ định một PCP cho quý vị và gia đình quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP cho cả gia đình mình hoặc quý vị có thể chọn một PCP khác cho từng thành viên trong gia đình. Có các loại nhà cung cấp khác nhau có thể đóng vai trò là PCP của quý vị, bao gồm:

- PCP chuyên dịch vụ y tế gia đình và y tế đa khoa, người điều trị cho người lớn và trẻ em.
- Các nhà cung cấp dịch vụ nội khoa, hoặc bác sĩ nội khoa, những người điều trị cho các thành viên từ 18 tuổi trở lên.
- Bác sĩ nhi khoa, người điều trị cho trẻ mới sinh cho đến 21 tuổi.
- Chuyên viên điều dưỡng trình độ cao.
- Y tá hộ sinh.
- Bác sĩ lão khoa.
- Bác sĩ OB/GYN.

Một số nhà cung cấp có các chuyên gia chăm sóc sức khỏe đã qua đào tạo mà quý vị có thể thăm khám trong cuộc hẹn, chẳng hạn như:

- Bác sĩ nội trú.
- Trợ lý bác sỹ.

Nếu quý vị có thắc mắc về việc thay đổi PCP của mình, hãy xem phần Thay đổi PCP của quý vị ở **trang 32** của sổ tay này. Quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất kỳ lúc nào vì bất kỳ lí do gì.

Trong một số trường hợp, nếu quý vị có nhu cầu chăm sóc sức khỏe mà cần đến dịch vụ chăm sóc chuyên khoa, quý vị có thể chọn một bác sĩ chuyên khoa làm PCP của mình. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware.

Đến gặp PCP của quý vị

Là nhà cung cấp trong nhà y tế của quý vị, PCP của quý vị sẽ nỗ lực giúp quý vị luôn khỏe mạnh.

Thông qua những lần thăm khám thường xuyên với quý vị, PCP sẽ có thể:

- Tìm hiểu tiền sử sức khỏe và cập nhật hồ sơ của quý vị.
- Giải đáp thắc mắc về sức khỏe của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin về ăn uống lành mạnh và chế độ dinh dưỡng.
- Cung cấp các mũi tiêm chủng và khám sàng lọc mà quý vị cần.
- Giúp quý vị nhận sự chăm sóc từ những nhà cung cấp khác, nếu cần.
- Tìm ra vấn đề trước khi chúng trở nên nghiêm trọng.
- Cung cấp các dịch vụ Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) cho thành viên từ 20 tuổi trở xuống. Xem phần Chăm sóc sự khỏe mạnh cho trẻ nhỏ ở **trang 44** để biết thêm thông tin.
- Cung cấp phương pháp điều trị phòng ngừa cho các tình trạng như tiểu đường, huyết áp cao, hen suyễn và bệnh tim.

Hãy nhớ:

- Đặt lịch hẹn với PCP của quý vị ngay lập tức - số điện thoại của PCP có trên thẻ ID AmeriHealth Caritas Delaware của quý vị.
- Yêu cầu PCP cũ gửi hồ sơ y tế của quý vị sang PCP mới, nếu quý vị đã chọn một PCP mới.
- Thực hiện khám sức khỏe thường xuyên.

Làm thế nào để đặt lịch hẹn

Quý vị có thể gọi cho PCP của mình để được trợ giúp về các vấn đề y tế bất cứ lúc nào. Không có giới hạn về số lần quý vị có thể đến thăm khám với PCP của quý vị.

Điều quan trọng là quý vị đến đúng giờ diễn ra cuộc hẹn của mình. Nếu quý vị đến trễ hoặc cần hủy cuộc hẹn, hãy gọi trước cho văn phòng của PCP và thông báo cho họ. Nếu quý vị cần thay đổi lịch hẹn, hãy cố gắng thông báo cho văn phòng của PCP ít nhất 24 giờ trước cuộc hẹn.

Nếu quý vị cần được giúp đỡ sắp xếp buổi hẹn, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware.

Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 cũng sẵn sàng hỗ trợ quý vị 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Gọi **1-844-897-5021**. Hãy nhớ rằng Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 không thay thế PCP của quý vị. Hãy luôn liên hệ với PCP của quý vị nếu quý vị có thắc mắc về việc chăm sóc sức khỏe của mình.

Có thể đã đến lúc khám sức khỏe nếu:	Quý vị nên:
Quý vị hoặc con quý vị trong độ tuổi từ 2 đến 21.	Thăm khám với PCP của quý vị (hoặc của con quý vị) mỗi năm một lần để sàng lọc và tiêm chủng.
Quý vị từ 21 tuổi trở lên, hoặc đang hoạt động tình dục.	Hãy gặp bác sĩ phụ khoa (gynecologist, GYN) của quý vị hàng năm hoặc theo chỉ dẫn của PCP.
Quý vị đã biết mình mang thai.	Thăm khám với bác sĩ sản khoa (obstetrician, OB) hoặc bác sĩ OB/GYN của quý vị ngay và đặt lịch hẹn thường xuyên.
Quý vị từ 35 tuổi trở lên.	Chụp X-quang tuyến vú của quý vị theo chỉ dẫn của PCP.
Quý vị từ 45 tuổi trở lên.	Trao đổi với PCP của quý vị về việc sàng lọc ung thư ruột kết, trực tràng và hoặc tuyến tiền liệt.

Cần bao lâu để gặp khám bác sĩ của quý vị

Loại cuộc hẹn	Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (Primary care providers, PCP)	Bác sĩ chuyên khoa
Cấp cứu	**Trong ngày** Tình trạng cấp cứu là các triệu chứng khởi phát đột ngột hoặc nghiêm trọng, nhưng không cần dịch vụ tại phòng cấp cứu.	Ngay lập tức Dịch vụ chăm sóc cấp cứu luôn sẵn sàng 24 giờ trong ngày, bảy ngày trong tuần.
Khẩn cấp	**Trong vòng hai ngày theo lịch** Ví dụ về chăm sóc khẩn cấp: phát ban dai dẳng, sốt cao liên tục cùng các cơn đau và sốt không đặc hiệu.	Trong vòng hai ngày theo lịch
Chăm sóc triệu chứng	Trong vòng hai ngày theo lịch	Không áp dụng
Chăm sóc định kỳ	**Trong vòng ba tuần** Chăm sóc định kỳ, bao gồm khám sự khỏe mạnh ở trẻ em và khám sức khỏe định kỳ.	Trong vòng ba tuần

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi

Loại cuộc hẹn	Tiêu chuẩn khả dụng
Cấp cứu (nguy hiểm đến tính mạng)	Ngay lập tức
Cấp cứu (không nguy hiểm đến tính mạng)	Trong vòng sáu tiếng
Tiếp cận phi cấp cứu	Trong vòng 21 ngày theo lịch
Đánh giá ban đầu (thăm khám ban đầu để chăm sóc định kỳ)	Trong vòng bảy ngày theo lịch
Dịch vụ ngoại trú định kỳ (với chuyên viên lâm sàng không kê toa)	Trong vòng bảy ngày theo lịch
Theo dõi chăm sóc bệnh nhân nội trú (các thành viên được khám tại phòng cấp cứu (emergency room, ER) hoặc nhà cung cấp chuyên về khủng hoảng sức khỏe hành vi)	Trong vòng bảy ngày theo lịch kể từ khi xuất viện
Dịch vụ ngoại trú phi cấp cứu	Trong vòng ba tuần

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai sản

Loại nhà cung cấp	Loại cuộc hẹn	Tiêu chuẩn khả dụng
OB/GYN hoặc nữ hộ sinh	Ba tháng đầu tiên trong thai kỳ	Cuộc hẹn trong vòng ba tuần kể từ khi thành viên yêu cầu.
	Ba tháng thứ hai trong thai kỳ	Cuộc hẹn trong vòng bảy ngày theo lịch kể từ khi thành viên yêu cầu.
	Ba tháng thứ ba trong thai kỳ	Cuộc hẹn trong vòng ba ngày theo lịch kể từ khi thành viên yêu cầu.
	Mang thai rủi ro cao	Cuộc hẹn trong vòng ba ngày theo lịch kể từ lúc xác định rủi ro cao.

Thay đổi PCP của quý vị

Nếu quý vị chuyển nhà hoặc muốn thay đổi PCP của mình vì bất kỳ lý do gì, chúng tôi sẽ giúp quý vị lựa chọn PCP trong khu vực của quý vị. Quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất kỳ lúc nào vì bất kỳ lí do gì.

Cách để thay đổi PCP của quý vị

Nếu quý vị có thể truy cập internet:

- Truy cập trang **www.amerihealthcaritasde.com**.
- Nhấp vào **Tìm nhà cung cấp** để chọn nhà cung cấp trong khu vực của quý vị.

Nếu quý vị không thể truy cập internet:

- Chúng tôi có thể gửi cho quý vị danh mục nhà cung cấp.
- Hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để yêu cầu nhận danh mục nhà cung cấp.

Khi quý vị chọn PCP mới:

- Hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để yêu cầu thực hiện thay đổi này.
- Chúng tôi sẽ hỏi lý do vì sao quý vị muốn thay đổi PCP của mình. Điều này sẽ giúp chúng tôi tìm hiểu về bất kỳ vấn đề nào có thể xảy ra đối với các dịch vụ được PCP trong mạng lưới chúng tôi cung cấp.
- Quý vị sẽ có thẻ ID AmeriHealth Caritas Delaware mới. Khi quý vị có thẻ mới, hãy hủy thẻ cũ ngay lập tức.

Bác sĩ chuyên khoa

Nếu quý vị có nhu cầu sức khỏe mà cần chăm sóc chuyên khoa, PCP sẽ giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ được đào tạo để điều trị những tình trạng sức khỏe nhất định. Bác sĩ chuyên khoa có thể bao gồm:

- Bác sĩ chuyên khoa tim (bác sĩ tim).
- Bác sĩ chuyên khoa da (bác sĩ da liễu).
- Bác sĩ chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ (bác sĩ phụ khoa).
- Bác sĩ chăm sóc phụ nữ có thai (bác sĩ sản khoa).
- Bác sĩ chuyên về các vấn đề về máu (bác sĩ huyết học).
- Bác sĩ điều trị các bệnh về chân.
- Bác sĩ chuyên về mắt (bác sĩ nhãn khoa).
- Bác sĩ chuyên về ung thư (bác sĩ chuyên khoa ung thư).
- Bác sĩ chuyên về sức khỏe hành vi (bác sĩ tâm thần).
- Bác sĩ phẫu thuật.

PCP của quý vị có thể giúp quý vị chọn một bác sĩ chuyên khoa và đặt lịch hẹn. Quý vị có thể nhận danh sách bác sĩ chuyên khoa của AmeriHealth Caritas Delaware bằng cách truy cập **www.amerihealthcaritasde.com** và nhấp vào mục **Tìm nhà cung cấp**, hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

Thăm khám tại văn phòng của bác sĩ chuyên khoa

AmeriHealth Caritas Delaware bao trả chi phí thăm khám với bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của chúng tôi. Không có giới hạn về số lần quý vị có thể thăm khám với bác sĩ chuyên khoa.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới

Việc thăm khám với các nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của AmeriHealth Caritas Delaware sẽ cần sự cho phép trước từ AmeriHealth Caritas Delaware. Nhà cung cấp sẽ giúp quý vị có được cho phép trước. Vui lòng xem phần Cho phép trước ở **trang 25** để biết thêm thông tin. Điều này áp dụng cho tất cả các loại nhà cung cấp.

Nếu AmeriHealth Caritas Delaware không có nhà cung cấp có thể điều trị tình trạng sức khỏe của quý vị, quý vị có quyền yêu cầu thăm khám với nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của AmeriHealth Caritas Delaware. Quý vị có thể trao đổi với PCP của mình về việc này. Xin nhắc lại, cần có cho phép trước đối với các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị rời khỏi mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware

Có những khi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ rời khỏi mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware. Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị rời khỏi mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết trong vòng 30 ngày sau khi chúng tôi nhận được thông báo chấm dứt.

Nếu PCP của quý vị rời khỏi mạng lưới, chúng tôi sẽ chọn PCP cho quý vị. Chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị về tên của PCP mới. Quý vị cũng sẽ nhận được thẻ ID mới trong một thư riêng. Khi quý vị có thẻ mới, hãy hủy thẻ cũ của quý vị.

Nếu quý vị không muốn PCP mà chúng tôi đã chọn cho quý vị, quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất cứ lúc nào bằng cách gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

Nếu một bác sĩ chuyên khoa rời khỏi mạng lưới, vui lòng liên hệ với PCP của quý vị để chọn bác sĩ chuyên khoa mới. PCP của quý vị có thể giúp quý vị lựa chọn và giới thiệu quý vị với bác sĩ chuyên khoa tham gia vào mạng lưới của chúng tôi. Quý vị cũng có thể gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để yêu cầu nhận danh mục bác sĩ chuyên khoa.

Chăm sóc ngoài mạng lưới dành cho thành viên đủ điều kiện kép

Nếu quý vị đủ điều kiện tham gia đồng thời cả Medicaid và Medicare và nhận được chỉ định từ nhà cung cấp Medicare ngoài mạng lưới cho các dịch vụ mà chúng tôi bao trả, nhưng Medicare không bao trả, quý vị phải sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới.

Nếu quý vị có thắc mắc về nhà cung cấp ngoài mạng lưới, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

Trung tâm y tế đủ tiêu chuẩn liên bang

AmeriHealth Caritas Delaware bao trả dịch vụ chăm sóc tại các trung tâm y tế đủ tiêu chuẩn liên bang (federally qualified health center, FQHC) nằm trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware. Vui lòng tham khảo danh mục nhà cung cấp trực tuyến của chúng tôi tại địa chỉ **www.amerihealthcaritasde.com** hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để tìm trung tâm gần quý vị.

Ý kiến y tế thứ hai

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cho rằng quý vị cần phẫu thuật hoặc điều trị đặc biệt khác, quý vị có thể yêu cầu thăm khám với một bác sĩ chuyên khoa khác. Điều này gọi là "ý kiến y tế thứ hai." Nếu quý vị muốn có ý kiến y tế thứ hai, hãy yêu cầu PCP của quý vị cử một bác sĩ chuyên khoa thuộc đơn vị khác nằm trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware. Nếu không có sẵn nhà cung cấp tham gia mạng lưới, quý vị có thể nhận ý kiến y tế thứ hai từ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe ngoài mạng lưới mà không phải trả phí. Bắt buộc phải có cho phép trước đối với giới thiệu ngoài mạng lưới.

Trường hợp cấp cứu

Bệnh trạng cấp cứu là vấn đề y tế nghiêm trọng đến mức quý vị phải tìm kiếm sự chăm sóc ngay lập tức để tránh tổn hại nghiêm trọng.

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** để tìm xe cứu thương hoặc đến thăng phòng cấp cứu (emergency room, ER) tại bệnh viện gần nhất.

Nếu quý vị cần chăm sóc, nhưng không chắc chắn liệu tình trạng của mình có phải là tình trạng cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe hành vi của quý vị trước. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa sức khỏe hành vi, hãy gọi Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 của AmeriHealth Caritas Delaware theo số **1-844-897-5021**. PCP của quý vị hoặc Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 sẽ giúp quý vị tìm kiếm dịch vụ chăm sóc tốt nhất có sẵn tại thời điểm đó.

Quý vị cũng có thể gọi đến một trong các Đường dây nóng về khủng hoảng sức khỏe hành vi 24/7 sau:

- Đường dây cứu trợ về tự tử và khủng hoảng: **988**
- Phía Bắc Delaware (Quận New Castle) **1-800-652-2929**
- Phía Nam Delaware (Các Quận Kent và Sussex) **1-800-345-6785**

Các dịch vụ cấp cứu là những dịch vụ (nội trú và ngoại trú) quý vị nhận được từ một nhà cung cấp đạt chuẩn để đánh giá hoặc ổn định tình trạng sức khỏe hành vi hoặc y tế cấp cứu để giữ cho tình trạng không tồi tệ hơn.

Quý vị không cần chấp thuận từ phía AmeriHealth Caritas Delaware để nhận dịch vụ chăm sóc trong trường hợp khẩn cấp. Quý vị có quyền nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Quý vị cũng có quyền từ chối điều trị và yêu cầu, hoặc từ chối chuyển đến bệnh viện khác. Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được trong và sau cấp cứu là nhằm để cải thiện vấn đề y tế hoặc sức khỏe hành vi của quý vị hoặc để điều trị dứt điểm vấn đề đó.

Ví dụ về các trường hợp cấp cứu:

- Đau ngực.
- Ngạt thở.
- Bị thương nặng hoặc chảy máu nhiều.
- Các vấn đề về thở.
- Co thắt hoặc co giật nghiêm trọng.
- Mất khả năng nói.
- Gãy xương.
- Bỏng nặng.
- Dùng thuốc quá liều.
- Đột ngột mất cảm giác hoặc không thể cử động.
- Chóng mặt nghiêm trọng, ngất xỉu hoặc bất tỉnh.
- Luôn có cảm giác muốn làm tổn hại bản thân hoặc người khác.

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp là khi quý vị cần chăm sóc hoặc điều trị y tế trong vòng 48 giờ. Đây là lúc quý vị cần sự chăm sóc của nhà cung cấp, chứ không phải trong ER. Nếu quý vị cần chăm sóc khẩn cấp, nhưng quý vị không chắc chắn liệu tình trạng của mình có phải là tình trạng cấp cứu hay không, hãy gọi cho PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe hành vi của quý vị trước. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP, hãy gọi Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 của AmeriHealth Caritas Delaware theo số **1-844-897-5021**. PCP của quý vị hoặc y tá sẽ giúp quý vị quyết định xem quý vị cần đến ER, văn phòng của PCP, hay trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần quý vị.

Nếu quý vị đến trung tâm chăm sóc khẩn cấp hoặc ER, hãy nhớ gọi điện cho PCP của quý vị vào ngày hôm sau để sắp xếp lịch hẹn. PCP của quý vị phải lên lịch hẹn cho quý vị trong vòng hai ngày theo lịch về yêu cầu hẹn chăm sóc khẩn cấp của quý vị.

Ví dụ về các trường hợp chăm sóc khẩn cấp:

- Động vật cắn.
- Vết bầm tím.
- Cảm lạnh.
- Ho.
- Tiêu chảy.
- Đau tai.
- Đau mắt đỏ.
- Phát ban.
- Viêm họng.
- Đau bụng.
- Nôn mửa.
- Cảm thấy rất chán nản hoặc lo âu và không thể làm những việc mà quý vị thường làm.

Các địa điểm chăm sóc khẩn cấp

Để tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khẩn cấp gần quý vị, hãy truy cập **www.amerihealthcaritasde.com/urgentcare** hoặc **www.amerihealthcaritasde.com** và nhấp vào mục **Tìm nhà cung cấp**.

Quận New Castle

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, Fairfax

2305 Concord Pike
Wilmington, DE 19803-2911

Điện thoại: **1-302-467-3588**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, Glasgow

2645 Pulaski Hwy., Space A
Newark, DE 19702

Điện thoại: **1-302-273-1317**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth tại Trung tâm chăm sóc sức khỏe, Christiana

200 Hygeia Drive
Newark, DE 19713-2049

Điện thoại: **1-302-273-1701**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, Middletown

749 Middletown Warwick Road
Middletown, DE 19709-5838

Điện thoại: **1-302-273-1614**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, Greenville

360 Buckley Mill Rd., Suite B
Greenville, DE 19807
Điện thoại: **1-302-504-0253**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, Pike Creek

4724 Limestone Road
Wilmington, DE 19808-1928

Điện thoại: **1-302-467-3595**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth tại Khuôn viên STAR, Newark

550 South College Avenue, Suite 115
Newark, DE 19713-1308

Điện thoại: **1-302-273-0727**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, Bear

1011 East Songsmith Drive
Bear, DE 19701-1194

Điện thoại: **1-302-546-5538**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Go-Care Newark (tại Trung tâm y tế Abby)

1 Centurian Drive, Suite 106
Newark, DE 19713-2154

Điện thoại: **1-302-999-0003**

Địa chỉ trang mạng: **http://gocaredelaware.com/**

Quận New Castle (tiếp theo)

Go-Care Silverside
2700 Silverside Road
Wilmington, DE 19810-3719

Điện thoại: **1-302-225-6868**

Địa chỉ trang mạng: **http://gocaredelaware.com/**

G0-Care Glasgow
650 Plaza Drive
Newark, DE 19702

Điện thoại: **1-302-414-0009**

Địa chỉ trang mạng: **http://gocaredelaware.com**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, Newark
1 Chestnut Hill Plaza
Newark Castle, DE 19713-2701

Điện thoại: **1-302-267-7534**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, New Castle
129 North DuPont Highway
New Castle, DE 19720-3135

Điện thoại: **1-302-501-6367**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, Kirkwood Highway
3926 Kirkwood Highway
Wilmington, DE 19808-5110

Điện thoại: **1-302-455-2730**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp nhi khoa Nemours DuPont
3180 Fashion Center Boulevard
Newark, DE 19702

Điện thoại: **1-302-500-5437**

Địa chỉ trang mạng: **https://pmpediatriccare.com/location/delaware-newark/**

Trung tâm cấp cứu 24/7 Newark
324 East Main Street
Newark, DE 19711-7150

Điện thoại: **1-302-738-4300**

Địa chỉ trang mạng: **www.newarkurgentcare.org**

Quận Kent

Ambient Care Express, Milford
637 North DuPont Boulevard
Milford, DE 19963-1098

Điện thoại: **1-877-629-2621**

Địa chỉ trang mạng: **www.ambientmedicalcare.com**

Chăm sóc y tế không cần hẹn trước BayHealth, Blue Hen
665 Bay Road, Unit C
Dover, DE 19901

Điện thoại: **1-302-678-1303**

Địa chỉ trang mạng: **www.bayhealth.org/walk-in-medical-care**

Trung tâm y tế không cần hẹn trước BayHealth, Milford
800 North DuPont Boulevard
Milford, DE 19963-1800

Điện thoại: **1-302-430-5707**

Địa chỉ trang mạng: **www.bayhealth.org/walk-in-medical-care**

Trung tâm y tế C.A.R.E.
4601 South DuPont Highway, Suite 2
Dover, DE 19901-6405

Điện thoại: **1-302-698-1100**

Địa chỉ trang mạng: **www.camdenwalkin.com**

Quận Kent (tiếp theo)

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth tại Dover
200 Banning Street, Suite 170
Dover, DE 19904-3485

Điện thoại: **1-302-546-5533**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth tại Smyrna
300 Jimmy Drive
Smyrna, DE 19977-5804

Điện thoại: **1-302-387-4343**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Responsive Medical
379 Walmart Drive, Suite A
Camden, DE 19934-1365

Điện thoại: **1-302-387-4343**

Địa chỉ trang mạng: **www.responsivemedicine.com/**

Chăm sóc khẩn cấp ChristianaCare-GoHealth, Dover DuPont Highway
15 South DuPont Highway
Dover, DE 19901-7430

Điện thoại: **1-302-857-0876**

Địa chỉ trang mạng: **www.christianacare.org/services/urgent-care**

Quận Sussex

Ambient Care Express Seaford
24459 Sussex Highway, Suite 2
Seaford, DE 19973-3325

Điện thoại: **1-877-629-2621**

Địa chỉ trang mạng: **www.ambientmedicalcare.com**

Chăm sóc không cần hẹn trước Atracare
18068 Coastal Highway
Lewes, DE 19958

Điện thoại: **1-302-567-1500**

Địa chỉ trang mạng: **https://atracare.com/walkin-lewes/**

Chăm sóc không cần hẹn trước Atracare
90 Atlantic Ave., Suite 4
Ocean View, DE 19970

Điện thoại: **1-302-745-7050**

Địa chỉ trang mạng: **https://atracare.com/walkin-ov/**

Trung tâm cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp BayHealth, Milton
18383 Hudson Road
Milton, DE 19968

Điện thoại: **1-302-725-3500**

Địa chỉ trang mạng: **www.bayhealth.org/walk-in-medical-care**

Chăm sóc không cần hẹn trước Beebe, Georgetown
21635 Biden Avenue
Georgetown, DE 19947-4754

Điện thoại: **1-302-856-9729**

Địa chỉ trang mạng: **www.beebehealthcare.org/beebe-walk-care**

Chăm sóc không cần hẹn trước Beebe, Millsboro
28538 DuPont Boulevard
Millsboro, DE 19966-4791

Điện thoại: **1-302-934-5052**

Địa chỉ trang mạng: **www.beebehealthcare.org/beebe-walk-care**

Chăm sóc không cần hẹn trước Beebe, Millville

32550 Docs Place
Millville, DE 19967-6975

Điện thoại: **1-302-541-4175**

Địa chỉ trang mạng: **www.beebehealthcare.org/beebe-walk-care**

Chăm sóc không cần hẹn trước Beebe, Milton

23900 Milton Ellendale Hwy
Milton, DE 19968

Điện thoại: **1-302-684-5635**

Địa chỉ trang mạng: **www.beebehealthcare.org/beebe-walk-care**

Chăm sóc không cần hẹn trước Beebe, Rehoboth Beach

19161 Healthy Way, Unit 100
Rehoboth Beach, DE 19971-4404

Điện thoại: **1-302-645-3010**

Địa chỉ trang mạng: **www.beebehealthcare.org/beebe-walk-care**

Responsive Medical

1309 Savannah Road
Lewes, DE 19958-1514

Điện thoại: **1-302-644-1441**

Địa chỉ trang mạng:
www.responsivemedicine.com

Responsive Medical

25935 Plaza Drive
Millsboro, DE 19966-6289

Điện thoại: **1-302-947-4111**

Địa chỉ trang mạng:
www.responsivemedicine.com

Chăm sóc ngay TidalHealth, Laurel

30549 Sussex Highway
Laurel, DE 19956

Điện thoại: **1-302-297-2579**

Địa chỉ trang mạng:
www.tidalhealth.org/immediate-care

Chăm sóc ngay TidalHealth, Seaford

100 Rawlins Drive
Seaford, DE 19973

Điện thoại: **1-302-536-5415**

Địa chỉ trang mạng:
www.tidalhealth.org/immediate-care

Dịch vụ bệnh viện

AmeriHealth Caritas Delaware bao trả cho các dịch vụ bệnh viện cần thiết về mặt y tế, bao gồm cả các dịch vụ ngoại trú như chụp X-quang và xét nghiệm khi cần thiết về mặt y tế. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị có thể giúp quý vị nhận các dịch vụ bệnh viện trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware. Truy cập địa chỉ **www.amerihealthcaritasde.com** hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để tìm hiểu xem một bệnh viện cụ thể có nằm trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware hay không.

Chăm sóc định kỳ

Trong hầu hết các trường hợp, khi quý vị cảm thấy không khỏe và cần chăm sóc y tế, quý vị hãy gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) để sắp xếp lịch hẹn. Sau đó quý vị đến thăm khám với PCP của mình. Loại chăm sóc này được gọi là chăm sóc định kỳ. Một số ví dụ:

- Hầu hết các bệnh và thương tích nhẹ.
- Khám sức khỏe thường xuyên.

Chăm sóc sau khi bình ổn

Sau khi gặp trường hợp khẩn cấp, quý vị có thể cần được chăm sóc để giúp cải thiện hoặc chấm dứt vấn đề y tế hoặc sức khỏe hành vi của mình. Đây gọi là chăm sóc sau khi bình ổn. Dịch vụ sau khi bình ổn là các dịch vụ được bao trả liên quan đến tình trạng sức khỏe cấp cứu. Dịch vụ này được cung cấp sau khi tình trạng y tế trước mắt hoặc sức khỏe hành vi của quý vị đã ổn định.

AmeriHealth Caritas Delaware yêu cầu chấp thuận trước cho dịch vụ chăm sóc sau khi bình ổn mà quý vị nhận trong hoặc ngoài mạng lưới. Chúng tôi sẽ bao trả dịch vụ chăm sóc sau khi bình ổn mà quý vị nhận trong vòng một giờ đầu tiên kể từ khi bệnh viện gửi yêu cầu chấp thuận trước.

AmeriHealth Caritas Delaware cũng sẽ bao trả dịch vụ chăm sóc sau khi bình ổn nếu bệnh viện của quý vị yêu cầu chấp thuận trước và AmeriHealth Caritas Delaware:

- Không cung cấp chấp thuận trước trong vòng một giờ kể từ khi gửi yêu cầu.
- Không liên hệ được.
- Không thể đạt được thỏa thuận với nhà cung cấp điều trị của quý vị về dịch vụ chăm sóc của quý vị, và không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware sẵn sàng làm việc.

Việc AmeriHealth Caritas Delaware bao trả cho dịch vụ chăm sóc sau khi bình ổn không được chấp thuận sẽ kết thúc khi:

- Một nhà cung cấp trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware, với các đặc quyền tại bệnh viện điều trị, đứng ra chịu trách nhiệm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.
- Một nhà cung cấp trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware đứng ra chịu trách nhiệm cho dịch vụ chăm sóc của quý vị thông qua chuyển viện.
- AmeriHealth Caritas Delaware và nhà cung cấp dịch vụ điều trị của quý vị đạt được thỏa thuận về việc chăm sóc quý vị.
- Quý vị đã xuất viện.

Quý vị không phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc cấp cứu ngay cả khi quý vị đến cơ sở không thuộc mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware.

Để tìm bệnh viện gần quý vị, hãy truy cập vào danh mục nhà cung cấp trực tuyến của chúng tôi tại địa chỉ **www.amerihealthcaritasde.com** hoặc gọi bộ phận Dịch vụ thành viên

Nhận dịch vụ chăm sóc xa nhà

Có những lúc quý vị sẽ cần được chăm sóc khi quý vị xa nhà. Nếu quý vị bị ốm hoặc cần chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu tại Hoa Kỳ trong khi quý vị xa nhà, quý vị nên thực hiện những điều dưới đây:

- Nếu quý vị nghĩ quý vị gặp trường hợp cấp cứu, hãy gọi số **911** hoặc đến ER tại bệnh viện gần nhất.
- Nếu quý vị bị ốm và quý vị không chắc đó có phải trường hợp khẩn cấp hay cấp cứu không, hãy gọi cho PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe hành vi của quý vị. PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa sức khỏe hành vi của quý vị có thể giúp quý vị quyết định xem quý vị có cần đến ER hoặc trung tâm chăm sóc khẩn cấp gần nhất không.
- Nếu quý vị được chăm sóc tại ER và quý vị nhập viện khi quý vị xa nhà, hãy yêu cầu bệnh viện gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware. Số điện thoại cũng được ghi tại mặt sau thẻ ID của quý vị.

Hãy nhớ rằng bộ phận Dịch vụ thành viên luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần.

Các nhà cung cấp và y tá được cấp phép của AmeriHealth Caritas Delaware giám sát các dịch vụ được cung cấp cho tất cả các thành viên. Họ cũng đưa ra các quyết định về việc chăm sóc và những dịch vụ cần thiết về mặt y tế. Họ đưa ra quyết định của mình dựa trên:

- Các hướng dẫn được chấp nhận trên toàn quốc.
- Thông tin y tế, bao gồm cả các quyền lợi Medicaid và nhu cầu y tế cá nhân của quý vị.

AmeriHealth Caritas Delaware không trao thưởng cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đã từ chối, hạn chế hoặc trì hoãn các quyền lợi hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng không khuyến khích nhân viên của mình đưa ra quyết định về các dịch vụ hoặc quyền lợi cần thiết về mặt y tế dẫn đến tăng hoặc giảm các khoản bao trả và dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Đường dây cuộc gọi y tá 24/7

Hãy liên hệ với Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 khi quý vị không thể liên hệ được với nhà cung cấp của quý vị hoặc đang ở xa nhà. Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 luôn sẵn sàng phục vụ quý vị hoàn toàn miễn phí, hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần, theo số **1-844-897-5021**.

Khi quý vị gọi đến Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 miễn phí, y tá sẽ:

- Hỏi về sức khỏe của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị thông tin về cách tự chăm sóc bản thân tại nhà, khi thích hợp.
- Cung cấp cho quý vị thông tin để giúp quý vị quyết định những dịch vụ chăm sóc khác mà quý vị cần.

Hãy nhớ rằng Đường dây cuộc gọi y tá 24/7 không thay thế PCP của quý vị. Hãy luôn liên hệ với PCP của quý vị nếu quý vị có thắc mắc về việc chăm sóc sức khỏe của mình.

Chăm sóc sức khỏe từ xa

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa được AmeriHealth Caritas Delaware bao trả miễn là nhà cung cấp tham gia mạng lưới của quý vị có cung cấp dịch vụ đó. Dịch vụ này cho phép quý vị tiếp cận trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe thông qua sử dụng camera trên điện thoại thông minh, máy tính bảng, hoặc máy tính của quý vị. Nhà cung cấp của quý vị có thể giúp quý vị giải quyết các vấn đề sức khỏe thông thường và kê toa thuốc nếu cần.

Quý vị phải luôn thăm khám với nhà cung cấp thường xuyên của quý vị nếu quý vị bị ốm hoặc gặp trường hợp cấp cứu y tế. Nếu quý vị không thể gặp khám nhà cung cấp của quý vị, chăm sóc sức khỏe từ xa là một lựa chọn thuận tiện. Hãy luôn liên hệ cùng với nhà cung cấp của quý vị để luôn cập nhật về việc chăm sóc sức khỏe của mình.

Nếu quý vị cần trợ giúp tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hãy truy cập **www.amerihealthcaritasde.com** và vào mục **Tìm nhà cung cấp**, hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware.

AmeriHealth Caritas Delaware Telehealth, Được cung cấp bởi MDLive

AmeriHealth Caritas Delaware Telehealth là dịch vụ khám sức khỏe từ xa, tại đây quý vị có thể thăm khám với các bác sĩ được hội đồng chứng nhận qua video hoặc qua điện thoại.* Đây là tùy chọn miễn phí, thuận tiện đối với các tình trạng y tế phi cấp cứu. Các bác sĩ luôn trực 24/7/365 để chẩn đoán và điều trị các nhu cầu chăm sóc phi cấp cứu và có thể gửi toa thuốc trực tiếp đến nhà thuốc của quý vị nếu cần.

Quý vị có thể muốn thực hiện thăm khám trực tuyến:

- Thay vì phải đến ER hoặc nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp cho các vấn đề phi cấp cứu.
- Nếu bác sĩ của quý vị không có mặt.
- Khi ở nhà, đi làm hoặc đang đi đường.

Để tìm hiểu thêm về dịch vụ này, quý vị có thể gọi theo số điện thoại miễn phí **1-833-599-0444** để trao đổi với một đại diện của bộ phận dịch vụ khách hàng của AmeriHealth Caritas Delaware Telehealth.

Các thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware đủ điều kiện nhận quyền lợi nhà thuốc. Nếu quý vị cần thuốc, nhà cung cấp của quý vị sẽ kê toa thuốc cho quý vị để mang đến nhà thuốc tham gia.

Quý vị sẽ tìm thấy danh sách các nhà thuốc tham gia trên trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ **www.amerihealthcaritasde.com**. Nếu quý vị không thể tìm được nhà thuốc thường xuyên của mình trong danh sách này, quý vị có thể gọi bộ phận Dịch vụ thành viên nhà thuốc theo số **1-877-759-6257 (TTY 711)** đối với DSHP và **1-855-294-7048** (**TTY 711**) đối với DSHP-Plus LTSS để biết thêm thông tin về các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi.

Đơn thuốc

Nhà cung cấp của quý vị sẽ kê toa thuốc để dược sĩ của quý vị cung cấp. AmeriHealth Caritas Delaware bao trả cho các loại thuốc:

- Cần thiết về mặt y tế.
- Được Cơ quan quản lý thực phẩm và dược phẩm Hoa Kỳ (Food and Drug Administration, FDA) phê duyệt.
- Được một nhà cung cấp đã ghi danh vào Chương trình hỗ trợ Delaware Medicaid (Delaware Medicaid Assistance Program, DMAP) kê toa.

Danh sách thuốc ưu tiên (Preferred drug list, PDL)

PDL của quý vị là danh sách các loại thuốc mà AmeriHealth Caritas Delaware bao trả. Danh sách này giúp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê toa thuốc cho quý vị. Thuốc biệt dược và thuốc gốc có trong PDL. Các loại thuốc trong danh sách này nên là loại thuốc đầu tiên quý vị thử. Nếu một loại thuốc không có trong PDL hoặc cần có cho phép trước, bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu loại thuốc đó thông qua quy trình cho phép trước của AmeriHealth Caritas Delaware. Để biết thông tin về PDL, hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ **www.amerihealthcaritasde.com**.

Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên nhà thuốc theo số **1-877-759-6257 (TTY 711)** đối với DSHP và **1-855-294-7048** (**TTY 711**) đối với DSHP Plus-LTSS để xem loại thuốc nào được bao trả.

Thuốc không cần kê toa (over-the-counter, OTC)

Một số thuốc gốc không cần kê toa được AmeriHealth Caritas Delaware bao trả (như đã nêu trong danh sách thuốc ưu tiên của Delaware). Quý vị phải có toa thuốc từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để thuốc không cần kê toa của quý vị được bao trả. Một số ví dụ về thuốc không cần kê toa được AmeriHealth Caritas Delaware bao trả:

- Thuốc ho và cảm lạnh.
- Thuốc xoang và dị ứng.
- Thuốc giảm đau, ví dụ như acetaminophen hoặc ibuprofen.
- Các sản phẩm thay thế nicotine để cai thuốc lá.

Cho phép trước đối với thuốc

Một số loại thuốc nằm trong quyền lợi thuốc của AmeriHealth Caritas Delaware, và tất cả các loại thuốc không thuộc danh sách thuốc ưu tiên của AmeriHealth Caritas Delaware, cần có cho phép trước từ AmeriHealth Caritas Delaware.

Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê toa cho một loại thuốc cần cho phép trước, nhà cung cấp của quý vị cần gửi cho chúng tôi biểu mẫu yêu cầu cho phép trước. Chúng tôi sẽ xem xét và thông báo cho quý vị và nhà cung cấp của quý vị về quyết định của chúng tôi. AmeriHealth Caritas Delaware sẽ bao trả thuốc nếu thuốc đó cần thiết về mặt y tế. Nếu thuốc không cần thiết về mặt y tế, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị lý do tại sao. Chúng tôi cũng sẽ thông báo cho quý vị biết về những loại thuốc hoặc phương pháp điều trị nào khác có thể được sử dụng. Thư sẽ giải thích về cách thức kháng cáo nếu quý vị muốn kháng cáo.

Lượng thuốc đủ dùng trong trường hợp khẩn cấp

Nếu thuốc của quý vị cần cho phép trước và quý vị cần bắt đầu sử dụng ngay, nhà thuốc của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị một lần duy nhất lượng thuốc khẩn cấp đủ dùng trong ba ngày. Các loại trừ đối với lượng thuốc đủ dùng trong ba ngày có thể được áp dụng.

Thành viên đủ điều kiện kép và dịch vụ nhà thuốc

Thành viên đủ điều kiện tham gia Medicare và Medicaid được gọi là thành viên đủ điều kiện kép. Luật liên bang hạn chế những loại thuốc chúng tôi có thể bao trả cho các thành viên đủ điều kiện kép.

AmeriHealth Caritas Delaware chỉ có thể bao trả cho một số lượng giới hạn các loại thuốc không bắt buộc phải được bao trả theo Medicare Phần D. Các loại thuốc này hầu hết bao gồm thuốc không cần kê toa (over-the-counter, OTC) và các chất bổ sung vitamin và khoáng được Delaware Medicaid bao trả. Tất cả các loại thuốc khác phải được gửi cho chương trình Medicare Phần D của quý vị.

Khoản đồng thanh toán

Loại toa thuốc	Khoản đồng thanh toán của quý vị
Toa thuốc biệt dược	$3.00
Toa thuốc gốc	$1.00

Giới hạn tối đa khoản đồng thanh toán toa thuốc là $15 cho mỗi tháng theo lịch. Điều này nghĩa là sau khi quý vị trả $15 khoản đồng thanh toán trong vòng một tháng theo lịch, quý vị không phải trả khoản đồng thanh toán cho phần còn lại của tháng cho toa thuốc của mình. Giới hạn khoản đồng thanh toán này được đặt lại vào ngày đầu tiên của mỗi tháng theo lịch.

Sẽ không có khoản đồng thanh toán toa thuốc cho các thành viên:

- Dưới 21 tuổi.
- Nhận quyền lợi kế hoạch hóa gia đình.
- Đang mang thai cho đến 90 ngày sau khi sinh.
- Đang nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời.
- Đang sử dụng các sản phẩm cai thuốc lá.
- Đang nhận chăm sóc hoặc ở tại một cơ sở:
  - Điều trị nội trú tại bệnh viện.
  - Cơ sở điều dưỡng chuyên môn.
  - Cơ sở chăm sóc trung gian (Intermediate care facility, ICF).
  - ICF dành cho người chậm phát triển tâm thần (ICF for individuals with an intellectual disability, ICF/ID).
  - Các viện sức khỏe tâm thần của tiểu bang, ngoại trừ các nguồn lực được chuyển giao.

Xuất trình thẻ ID thành viên AmeriHealth Caritas Delaware của quý vị khi quý vị nhận toa thuốc. Nếu quý vị có thắc mắc, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên nhà thuốc theo số **1-877-759-6257 (TTY 711) đối với DSHP và 1-855-294-7048 (TTY 711) đối với DSHP Plus-LTSS**.

Các nhà thuốc tham gia

Quý vị có thể nhận các dịch vụ nhà thuốc tại bất kỳ nhà thuốc nào tham gia mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware. Nếu quý vị cần xem danh sách các nhà thuốc của AmeriHealth Caritas Delaware đang tham gia chương trình, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên nhà thuốc theo số **1-877-759-6257 (TTY 711) đối với DSHP và 1-855-294-7048 (TTY 711) đối với DSHP Plus-LTSS**. Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ **www.amerihealthcaritasde.com** và nhấp vào mục **Tìm nhà cung cấp**.

Chương trình hạn chế thành viên

Chương trình hạn chế của AmeriHealth Caritas Delaware được thiết kế để ngăn chặn các thành viên lạm dụng thuốc hoặc dịch vụ y tế. Trong chương trình này, AmeriHealth Caritas Delaware rà soát tất cả các loại thuốc mà thành viên dùng và các dịch vụ mà thành viên sử dụng.

Khi phát hiện lạm dụng, AmeriHealth Caritas Delaware có thể hạn chế thành viên từ 21 tuổi trở lên với một nhà thuốc cụ thể. Thành viên bị hạn chế có thể chọn nhà thuốc cho mình hoặc một nhà thuốc có thể được chỉ định cho họ.

Thành viên có thể tự nguyện chọn bị giới hạn với một nhà thuốc. Gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để biết thêm thông tin.

Bộ phận Dịch vụ thành viên nhà thuốc

Nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên nhà thuốc theo số **1-877-759-6257 (TTY 711)** đối với DSHP và **1-855-294-7048 (TTY 711) đối với DSHP Plus-LTSS**.

Chăm sóc sự khỏe mạnh cho người lớn

Tiếp cận với các bác sĩ chuyên khoa về sức khỏe phụ nữ

Các thành viên nữ có thể tiếp cận dịch vụ chăm sóc từ bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe dành cho phụ nữ nào trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware đối với:

- Chăm sóc GYN định kỳ, bao gồm khám sức khỏe thể chất, tuyến vú và xương chậu; phết tế bào cổ tử cung; và giáo dục.
- Dịch vụ y tế phòng ngừa.
- Các vấn đề về GYN để chẩn đoán, đánh giá, điều trị và chăm sóc theo dõi.
- Chăm sóc thai sản, bao gồm tất cả các lần thăm khám.

Khám sàng lọc ung thư vú

AmeriHealth Caritas Delaware khuyến khích phụ nữ tự kiểm tra vú hàng tháng. Chúng tôi cũng muốn quý vị chụp quang tuyến vú mỗi năm kể từ tuổi 40.

PCP của quý vị có thể muốn quý vị chụp quang tuyến vú sớm hơn. Quý vị cần chỉ định của nhà cung cấp để được chụp quang tuyến vú. Hãy trao đổi với nhà cung cấp của quý vị.

Chụp quang tuyến vú là chụp X-quang ngực của quý vị. Chụp quang tuyến vú và tự kiểm tra hàng tháng có thể phát hiện ung thư vú sớm. Chụp quang tuyến vú có thể cho thấy khối u trước khi quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể cảm nhận được. Ung thư vú được phát hiện sớm sẽ dễ điều trị hơn và có thể cứu sống quý vị.

Hãy đảm bảo rằng quý vị:

- Trao đổi với nhà cung cấp của quý vị về thời điểm chụp quang tuyến vú.
- Trao đổi với nhà cung cấp của quý vị hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên về nơi chụp quang tuyến vú.
- Quý vị cần chỉ định của nhà cung cấp để thực hiện chụp quang tuyến vú.

Chăm sóc sự khỏe mạnh cho trẻ nhỏ

AmeriHealth Caritas Delaware giúp đảm bảo con quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết để ngăn ngừa và phát hiện sớm các bệnh và đau ốm ở trẻ nhỏ. Thành viên Medicaid dưới 21 tuổi của chúng tôi sẽ nhận được các dịch vụ Sàng lọc, chẩn đoán và điều trị sớm và định kỳ (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT). Chương trình này được chính phủ liên bang bắt buộc áp dụng cho các thành viên dưới 21 tuổi được hỗ trợ y tế.

Con quý vị có thể thăm khám với bác sĩ nhi khoa, nhà cung cấp dịch vụ y tế gia đình hoặc chuyên viên điều dưỡng. Nhà cung cấp mà quý vị chọn cho con quý vị sẽ là PCP của con quý vị.

Để giữ cho con quý vị luôn khỏe mạnh, quý vị cần đặt lịch hẹn thường xuyên với PCP của con quý vị. Đây được gọi là thăm khám sự khỏe mạnh ở trẻ em và rất quan trọng ở mọi lứa tuổi. Điều này khác với thăm khám với PCP khi con quý vị bị ốm.

Trong thăm khám sự khỏe mạnh ở trẻ em, PCP sẽ khám cho con quý vị và hoàn thành khám sàng lọc theo EPSDT và chủng ngừa. Những gì PCP làm trong khi khám phụ thuộc vào độ tuổi con quý vị. PCP sẽ đặt câu hỏi, chỉ định xét nghiệm và kiểm tra sự phát triển của con quý vị dựa trên tuổi của con quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về chương trình này, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên. Bộ phận Dịch vụ thành viên cũng có thể giúp quý vị tìm bác sĩ hoặc đặt lịch hẹn cho con quý vị.

Danh sách “việc cần làm” của tôi:

- Đặt lịch hẹn cho lần khám đầu tiên của con tôi với PCP.
- Đưa con tôi đến thăm khám với PCP để tiêm chủng và khám sàng lọc.
- Đảm bảo đứa con trong độ tuổi vị thành niên của tôi đến thăm khám với PCP hàng năm để kiểm tra sức khỏe.
- Trao đổi với bác sĩ để xem đã đến lịch hẹn khám nha khoa cho con tôi hay chưa.
- Kiểm tra mắt và tai cho con tôi.
- Thực hiện khám sức khỏe để tôi có thể duy trì khỏe mạnh vì con mình.

Nếu quý vị mang thai

Điều quan trọng là phải thăm khám với nhà cung cấp của quý vị thường xuyên trong khi quý vị đang mang thai và đến đủ tất cả các cuộc hẹn. Điều này sẽ giúp quý vị và con quý vị khỏe mạnh. Nhà cung cấp của quý vị phải sắp xếp lịch hẹn cho quý vị trong vòng một số ngày nhất định kể từ khi họ biết quý vị đang mang thai. Lịch hẹn của quý vị phải được thực hiện trong vòng:

- Hai mươi mốt ngày theo lịch (hoặc ba tuần) khi quý vị đang ở giai đoạn mang thai ba tháng đầu (ba tháng đầu tiên trong thai kỳ).
- Bảy ngày theo lịch khi quý vị đang ở giai đoạn mang thai ba tháng thứ hai (ba tháng thứ hai trong thai kỳ).
- Ba ngày theo lịch khi quý vị đang ở giai đoạn mang thai ba tháng cuối cùng (ba tháng thứ ba trong thai kỳ).

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu (emergency room, ER) gần nhất.

Nếu quý vị mang thai, hãy nhớ:

- Gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên để thông báo cho chúng tôi về thai kỳ.
- Gọi cho Trung tâm báo cáo thay đổi của Dịch vụ y tế và xã hội Delaware (Delaware Health and Social Services, DHSS) theo số **1-866-843-7212** để cập nhật thông tin của quý vị.
- Đặt lịch hẹn với nhà cung cấp của quý vị và đảm bảo đến đầy đủ tất cả các cuộc hẹn khi quý vị đang mang thai.
- Đặt lịch hẹn với nha sĩ của quý vị.
- Nếu quý vị hút thuốc, hãy bỏ thuốc.
- Chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) cho con quý vị trước khi con quý vị chào đời.
- Hãy tham gia chương trình Bright Start® của chúng tôi bằng cách gọi đến số **1-833-669-7672 (TTY 1-855-349-6281)**.

Chương trình Bright Start® dành cho thành viên mang thai

Chương trình Bright Start giúp quý vị khỏe mạnh khi quý vị mang thai và cũng giúp quý vị sinh ra em bé khỏe mạnh. Chương trình Bright Start cung cấp cho quý vị thông tin về tầm quan trọng của:

- Ăn uống đúng cách.
- Uống vitamin dưỡng thai.
- Nhận chăm sóc y tế kịp thời.
- Tránh xa ma túy, rượu và khói thuốc.
- Thăm khám với nha sĩ để quý vị có thể giữ cho lợi của mình chắc khỏe.

AmeriHealth Caritas Delaware cũng muốn được trao cho quý vị phần thưởng khi có mặt tại các buổi hẹn. Quý vị có thể nhận:

- Thẻ quà tặng trị giá $30 khi hoàn thành bốn lần khám tiền sản, chậm nhất là 26 tuần.
- Nôi di động hoặc ghế ngồi ô tô cho trẻ em khi hoàn thành tám buổi khám tiền sản, chậm nhất là 38 tuần.
- Thẻ quà tặng trị giá $30 khi hoàn thành buổi khám hậu sản trong vòng bảy đến 84 ngày sau khi sinh.

AmeriHealth Caritas Delaware cũng bao trả cho các máy hút sữa cho những người mới làm mẹ.

AmeriHealth Caritas Delaware sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị nhằm đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

AmeriHealth Caritas Delaware cũng có thông tin để trợ giúp các dịch vụ khác, như:

- Thực phẩm và quần áo.
- Dịch vụ chuyên chở.
- Chương trình Phụ nữ, trẻ sơ sinh, và trẻ em (Women, Infants, and Children, WIC).
- Bạo lực gia đình.
- Nuôi con bằng sữa mẹ.

- Chăm sóc tại nhà.
- Giúp quý vị hiểu được những cảm xúc của quý vị.

Gọi Bright Start để biết thêm thông tin theo số điện thoại miễn phí **1-833-669-7672 (TTY 1-855-349-6281)**.

Điều phối viên chăm sóc luôn sẵn sàng trả lời các câu hỏi, cung cấp các tài liệu hướng dẫn và làm việc với quý vị trong thời gian quý vị mang thai.

Quý vị có thể nhận tư vấn sức khỏe và sự khỏe mạnh từ y tá. Để trao đổi với y tá, 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần, vui lòng gọi số **1-844-897-5021**.

Các lớp học về sinh con

AmeriHealth Caritas Delaware cung cấp các lớp học về sinh con cho tất cả các thành viên đang mang thai. Không có giới hạn về số lượng lớp học quý vị có thể tham dự. Vui lòng gọi Bright Start theo số **1-833-669-7672 (TTY 1-855-349-6281)** để biết thêm thông tin và tìm lớp học gần quý vị.

Chương trình Phụ nữ, trẻ sơ sinh, và trẻ em (Women, Infants, and Children, WIC)

WIC là chương trình dinh dưỡng dành cho phụ nữ, trẻ sơ sinh và trẻ em. Chương trình WIC cung cấp thực phẩm lành mạnh miễn phí, hỗ trợ nuôi con bằng sữa mẹ, giáo dục dinh dưỡng và giới thiệu các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Để ghi danh vào WIC, hãy gọi số **1-800-222-2189** hoặc truy cập **www.signupwic.com**.

Chăm sóc sau sinh

Sau sinh là khoảng thời gian ngay sau khi em bé chào đời. Trong khoảng thời gian này:

- Gọi cho OB hoặc PCP của quý vị để lên lịch hẹn khám sức khỏe sau sinh. Cố gắng lên lịch hẹn trong thời gian từ bảy đến 84 ngày sau khi sinh con, trừ trường hợp nhà cung cấp của quý vị muốn thăm khám cho quý vị sớm hơn.
- Gọi cho Trung tâm báo cáo thay đổi DHSS theo số **1-866-843-7212** và trao đổi với họ về con của quý vị. Điều này rất quan trọng. Họ sẽ đảm bảo quý vị nhận được các quyền lợi và dịch vụ mà con quý vị cần.
- Gọi cho nhà cung cấp của con quý vị để lên lịch hẹn cho con quý vị. Con quý vị nên thăm khám với nhà cung cấp trong vòng 2 đến 4 tuần tuổi, trừ trường hợp nhà cung cấp muốn thăm khám cho con quý vị sớm hơn.

Một số phụ nữ trải qua cảm giác buồn bã sau khi sinh con. Nếu cảm giác này tiếp diễn trong 10 ngày hoặc lâu hơn sau khi quý vị sinh con, quý vị nên trao đổi với bác sĩ của mình. Trầm cảm sau sinh có thể xảy ra bất cứ lúc nào sau khi sinh con. Cảm giác buồn bã, lo âu và kiệt sức cùng cực có thể gây khó khăn trong việc chăm sóc bản thân cũng như con quý vị, và quý vị nên gọi ngay cho bác sĩ.

Nếu quý vị đang có ý nghĩ làm hại bản thân hoặc con mình, hãy nhanh chóng tìm sự giúp đỡ:

- Gọi **911** hoặc đến ngay phòng cấp cứu gần nhất.
- Gọi cho các dịch vụ can thiệp Khủng hoảng sức khỏe hành vi 24/7 có sẵn trên toàn tiểu bang từ Bộ phận lạm dụng chất gây nghiện và sức khỏe tâm thần của Delaware.
  - Đường dây cứu trợ về tự tử và khủng hoảng: **988**
  - Phía Bắc Delaware **1-800-652-2929**
  - Phía Nam Delaware **1-800-345-6785**

Để được hỗ trợ thêm, vui lòng gọi cho chương trình Bright Start của chúng tôi theo số điện thoại miễn phí **1-833-669-7672 (TTY 1-855-349-6281)**. Chúng tôi có thể giúp quý vị.

Điều phối viên chăm sóc của chúng tôi có thể giúp quý vị quản lý các nhu cầu chăm sóc sức khỏe thể chất và/hoặc hành vi của quý vị. Dưới đây là một số điều chúng tôi có thể giúp quý vị:

- Tham gia các cuộc hẹn y tế và/hoặc sức khỏe hành vi của quý vị.
- Nhận các dịch vụ y tế và/hoặc dịch vụ hỗ trợ sức khỏe hành vi mà quý vị cần.
- Tìm hiểu thêm về tình trạng sức khỏe của quý vị.
- Nhận thuốc mà nhà cung cấp của quý vị đã chỉ định cho quý vị.
- Tìm kiếm các nguồn lực hữu ích.

Thành viên, người chăm sóc và bác sĩ có thể giới thiệu Thành viên đến chương trình Điều phối chăm sóc. Không cần giới thiệu để được tiếp cận các dịch vụ Điều phối chăm sóc.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chương trình Điều phối chăm sóc, vui lòng gọi số **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281)**.

Chương trình quản lý bệnh

Điều phối viên chăm sóc là y tá và nhân viên xã hội có kiến thức về các bệnh trạng mạn tính. Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc quản lý bệnh trạng, hãy trao đổi với Điều phối viên chăm sóc.

Sau đây là một số dấu hiệu cho thấy quý vị có thể đang gặp khó khăn trong việc quản lý bệnh trạng. Hãy trao đổi với Điều phối viên chăm sóc nếu tình trạng của quý vị đã dẫn đến:

- Thăm khám tại phòng cấp cứu.
- Nhập viện ngoài kế hoạch.
- Kết quả xét nghiệm tại phòng thí nghiệm bất thường.
- Các dấu hiệu và triệu chứng xấu đi theo thời gian.

Quý vị có thể gọi Điều phối viên chăm sóc theo số **1-844-623-7090 (TTY 1-855-349-6281) để được** trợ giúp. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng có thể gọi Điều phối viên chăm sóc cho quý vị.

AmeriHealth Caritas Delaware làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện cùng các nguồn lực cộng đồng. Điều này nhằm giúp cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc tốt nhất bằng các phương pháp đã được chứng minh. Khi thăm khám "sức khỏe hành vi", quý vị hãy nghĩ đến sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện.

Các thành viên AmeriHealth Caritas Delaware, những người cho rằng họ cần các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện có thể trao đổi với PCP của họ - đó là xuất phát điểm tốt nhất. Các thành viên có thể cho PCP biết cảm giác của họ và hỏi về các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi có thể giúp đỡ.

Nếu quý vị cần tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi, quý vị có thể truy cập **www.amerihealthcaritasde.com** và nhấp vào mục Tìm nhà cung cấp. Vào mục sức khỏe hành vi để có danh sách này.

Quý vị cũng có thể gọi bộ phận Dịch vụ thành viên nếu quý vị muốn nhận miễn phí bản sao giấy danh mục nhà cung cấp, hoặc họ có thể giúp quý vị tìm nhà cung cấp qua điện thoại.

Dịch vụ được bao trả

Dưới đây là danh sách các dịch vụ được bao trả theo chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Xin lưu ý rằng các dịch vụ được bao trả phải cần thiết về mặt y tế (cần thiết để cải thiện sức khỏe của quý vị) thì AmeriHealth Caritas Delaware mới có thể thanh toán cho các dịch vụ đó.

Các dịch vụ sức khỏe hành vi giúp các thành viên gặp khó khăn với bệnh tâm thần, sử dụng ma túy hoặc sử dụng rượu (rối loạn sử dụng chất gây nghiện, rối loạn gây nghiện cùng rối loạn sử dụng ma túy và rượu).

Các quyền lợi và dịch vụ về sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện tùy thuộc vào độ tuổi của quý vị và chương trình Medicaid mà quý vị tham gia. Các dịch vụ được mô tả trong phần này là một phần trong chương trình sức khỏe hành vi của AmeriHealth Caritas Delaware.

Các dịch vụ cai nghiện — Các dịch vụ này giúp thành viên đối phó với những thách thức do sử dụng ma túy và rượu. Các dịch vụ này có thể hoặc không thể được thực hiện trong môi trường bệnh viện và được thiết kế để giúp các thành viên ngừng sử dụng ma túy và/hoặc rượu không tốt cho sức khỏe. Đối với các thành viên dưới 18 tuổi, AmeriHealth Caritas Delaware bao trả cho 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm. Những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth, and Their Families, DSCYF).

Dịch vụ ngoại trú về sức khỏe hành vi — Các dịch vụ này bao gồm thăm khám theo kế hoạch, theo lịch trình thường xuyên với nhà cung cấp, chuyên gia tư vấn hoặc chuyên gia trị liệu để trao đổi về sức khỏe hành vi của quý vị. Các dịch vụ này có thể bao gồm trị liệu cá nhân, gia đình và nhóm, cũng như kiểm tra tâm lý và/hoặc tâm lý thần kinh. Đối với các thành viên dưới 18 tuổi, AmeriHealth Caritas Delaware bao trả cho 30 lần thăm khám ngoại trú mỗi năm. Những lần thăm khám sau lần thứ 30 được cung cấp thông qua Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth, and Their Families, DSCYF).

Dịch vụ Phân tích hành vi ứng dụng (Applied Behavioral Analysis, ABA) — Dịch vụ này là phương pháp trị liệu dựa trên khoa học tìm hiểu và hành vi. Việc trị liệu bằng ABA áp dụng sự hiểu biết của chúng ta về cách thức hoạt động của hành vi vào các tình huống đời thực. Mục tiêu ở đây là tăng cường các hành vi có ích và giảm thiểu các hành vi gây hại hoặc ảnh hưởng đến việc tìm hiểu. Các dịch vụ này yêu cầu sự cho phép trước đối với các thành viên từ 20 tuổi trở xuống được chẩn đoán mắc chứng rối loạn phổ tự kỷ.

Can thiệp và ổn định khủng hoảng — Đây là những dịch vụ quý vị có thể sử dụng bất cứ lúc nào cả ngày lẫn đêm để giúp đỡ quý vị khi quý vị gặp khủng hoảng. Điều này nhằm giúp các thành viên gặp khủng hoảng để họ không phải đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện. Mục tiêu của chúng tôi là đưa gia đình vào tất cả các nhu cầu sức khỏe hành vi đang diễn ra của thành viên trong thời gian này. Dịch vụ chuyên chở được cung cấp cho các thành viên đủ điều kiện.

Các Dịch vụ can thiệp khủng hoảng sức khỏe hành vi 24/7 được Bộ phận lạm dụng chất gây nghiện và sức khỏe tâm thần của Delaware cung cấp trên toàn tiểu bang.

Phía Bắc Delaware	Phía Nam Delaware
1-800-652-2929	**1-800-345-6785**

Nhân viên của Dịch vụ can thiệp khủng hoảng luôn sẵn sàng 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần, để giúp đỡ những người gặp vấn đề cá nhân hoặc gia đình nghiêm trọng. Những vấn đề này có thể bao gồm trầm cảm, lo âu, cảm giác tuyệt vọng, ý nghĩ tự tử, ảo tưởng, hoang tưởng, lạm dụng ma túy hoặc rượu và những thay đổi lớn trong cuộc sống như mất việc làm hoặc một mối quan hệ quan trọng. Thành viên có thể gọi Đường dây cứu trợ về tự tử và khủng hoảng theo số 988. Ngoài ra, họ có thể gọi hoặc đến địa điểm can thiệp khủng hoảng gần họ nhất, bao gồm:

Phía Bắc Delaware	Phía Nam Delaware
Dịch vụ can thiệp khủng hoảng di động (Mobile Crisis Intervention Services, MCIS) Herman Holloway Health Campus 1901 North DuPont Highway, Springer Building New Castle, DE 19720 **1-302-577-2484** **Chương trình khởi động lại/khủng hoảng của Recovery Innovations** 659 East Chestnut Hill Newark, DE 19711 Chương trình khởi động lại: **1-302-300-3100** Trung tâm khủng hoảng: **1-302-318-6070**	**Dịch vụ can thiệp khủng hoảng di động (Mobile Crisis Intervention Services, MCIS)** 700 Main Street (rear entrance) Ellendale, DE 19941 **1-302-424-5550** **Trung tâm ứng phó hồi phục** 700 Main Street Ellendale, DE 19941 **1-302-424-5660**

Nhập viện nội trú do vấn đề sức khỏe tâm thần và rối loạn sử dụng chất gây nghiện — Đây là những dịch vụ chuyên sâu nhất hiện có và thường là ngắn hạn. Quý vị có thể phải nhập viện khi có nguy cơ làm tổn hại cho bản thân hoặc người khác, khi bác sĩ cho rằng quý vị đang gặp khủng hoảng hoặc khi quý vị cần phải nhập viện vì sự an toàn của quý vị nói chung. Các dịch vụ dành cho thành viên dưới 18 tuổi do Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth, and Their Families, DSCYF) cung cấp.

Cơ sở điều trị phục hồi chức năng tâm thần (Psychiatric rehabilitation treatment facility, PRTF) — Dịch vụ này cung cấp chăm sóc sức khỏe hành vi dài hạn trong cơ sở sinh hoạt tập thể 24 giờ dành cho các thành viên dưới 21 tuổi. Các dịch vụ dành cho thành viên dưới 18 tuổi do Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình (Department of Services for Children, Youth, and Their Families, DSCYF) cung cấp. Các thành viên từ 18 đến 20 tuổi được AmeriHealth Caritas Delaware bao trả.

Dịch vụ cho chứng tự kỷ: Các thành viên được chẩn đoán mắc chứng rối loạn phổ tự kỷ có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi cần thiết về mặt y tế và được bao trả, cũng như tất cả các dịch vụ được bao trả do AmeriHealth Caritas Delaware quản lý, bao gồm chăm sóc y tế, các liệu pháp ngôn ngữ, trị liệu chức năng hoạt động và vật lý trị liệu, thuốc và thực phẩm bổ sung dinh dưỡng. Các dịch vụ Phân tích hành vi ứng dụng (Applied Behavioral Analysis, ABA) này yêu cầu sự cho phép trước và được AmeriHealth Caritas Delaware bao trả cho các thành viên từ 20 tuổi trở xuống.

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS) là gì?

Dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS) được cung cấp cho các thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware được phê duyệt tham gia Diamond State Health Plan (DSHP)-Plus LTSS.

LTSS bao gồm trợ giúp tắm rửa, mặc quần áo, đi vệ sinh, ăn uống và các hoạt động cơ bản khác trong cuộc sống hàng ngày và tự chăm sóc bản thân, cũng như hỗ trợ các công việc hàng ngày như giặt giũ, mua sắm và đi lại. LTSS có thể được cung cấp tại nhà, trong cộng đồng, trong trung tâm hỗ trợ sinh hoạt hoặc cơ sở điều dưỡng.

Tính đủ điều kiện nhận LTSS

Sở dịch vụ y tế và xã hội (Department of Health and Social Services, DHSS), Bộ phận hỗ trợ y tế & Medicaid (Division of Medicaid & Medical Assistance, DMMA), xác định tính đủ điều kiện ban đầu và tiếp diễn đối với DSHP-Plus LTSS.

AmeriHealth Caritas Delaware mong muốn quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần. Những thay đổi về sức khỏe của quý vị có thể khiến quý vị đủ điều kiện nhận các dịch vụ bổ sung để cải thiện hoặc duy trì sức khỏe. AmeriHealth Caritas Delaware sẽ giúp các thành viên đã ghi danh đăng ký DSHP-Plus LTSS khi tình trạng của họ cho thấy khả năng đủ điều kiện.

Lập kế hoạch lấy con người làm trung tâm

Với tư cách thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị sẽ là trung tâm của quy trình lập kế hoạch. Điều này gọi là lập kế hoạch lấy con người làm trung tâm. Quý vị sẽ nhận được đánh giá toàn diện về các nhu cầu của quý vị, bao gồm cả nhu cầu về LTSS tại cộng đồng hoặc cơ sở.

Trong quá trình đánh giá này, nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ trực tiếp đặt câu hỏi cho quý vị tại nhà của quý vị. Đánh giá này cũng có thể có sự tham gia của người chăm sóc hoặc đại diện cá nhân của quý vị. Là một phần trong đánh giá, nhân viên quản lý trường hợp của quý vị cũng sẽ thu thập thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị, bác sĩ chuyên khoa và các nguồn khác. Điều này sẽ giúp hoàn thiện bức tranh về các nhu cầu y tế và hỗ trợ của quý vị. Tất cả các nhu cầu được xác định trong đánh giá của quý vị sẽ được đưa vào kế hoạch chăm sóc của quý vị. Ngoài ra, kế hoạch chăm sóc của quý vị sẽ vạch ra những dịch vụ mà quý vị cần, tần suất cần đến chúng, và những nhà cung cấp sẽ giải quyết các nhu cầu đó.

Nếu quý vị, bạn bè hoặc thành viên trong gia đình của quý vị nhận thấy sự thay đổi về bệnh trạng hoặc trạng thái sức khỏe của quý vị tại bất cứ thời điểm nào, quý vị có thể liên hệ với nhân viên quản lý trường hợp của mình hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**. Điều này sẽ giúp chúng tôi đảm bảo rằng chương trình chăm sóc của quý vị đáp ứng các nhu cầu của quý vị.

Quản lý trường hợp

AmeriHealth Caritas Delaware có thể giúp quý vị quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất và hành vi. Điều này bao gồm bất kỳ LTSS nào quý vị cần. Thông qua chương trình Quản lý trường hợp lấy con người làm trung tâm của chúng tôi, quý vị cũng sẽ được chỉ định một nhân viên quản lý trường hợp. Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ là người liên hệ chính của quý vị tại AmeriHealth Caritas Delaware. Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ là người quý vị có thể trao đổi nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc gì về sức khỏe hay các dịch vụ sức khỏe cần thiết.

Quý vị sẽ nhận được thư qua đường bưu điện có tên và số điện thoại liên hệ của nhân viên quản lý trường hợp của quý vị. Hãy nhớ ghi lại thông tin này để quý vị có thể liên hệ bất cứ khi nào quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp.

Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị có thể giúp:

- Giải đáp các thắc mắc của quý vị về AmeriHealth Caritas Delaware.
- Trả lời các câu hỏi của quý vị về dịch vụ chăm sóc.
- Cung cấp thông tin mà quý vị cần để đưa ra những lựa chọn tốt cho sức khỏe.
- Điều phối và cập nhật chương trình chăm sóc của quý vị để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp vào đúng thời điểm trong bối cảnh thích hợp.
- Chọn loại LTSS phù hợp cho quý vị.
- Điều phối tất cả các nhu cầu về sức khỏe thể chất và hành vi của quý vị.
- Thông báo cho các nhà cung cấp của quý vị về dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần.

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng, nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ:

- Làm việc với cơ sở điều dưỡng và tham gia vào đội ngũ chăm sóc của quý vị.
- Tiếp tục đánh giá các nhu cầu của quý vị.
- Chia sẻ bất kỳ quyền lợi bổ sung nào của AmeriHealth Caritas Delaware mà có thể giúp cải thiện chất lượng đời sống của quý vị.
- Giúp quý vị nhận được các dịch vụ bổ sung mà quý vị cần nếu cơ sở điều dưỡng không cung cấp các dịch vụ đó.
- Hỗ trợ quý vị chuyển tiếp đến cộng đồng.

Đối với các thành viên tại nhà và cộng đồng, nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ trực tiếp thăm khám cho quý vị ba tháng một lần. Đối với các thành viên trong môi trường thể chế, nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ trực tiếp thăm khám cho quý vị sáu tháng một lần. Điều này bao gồm các thành viên nhận dịch vụ chăm sóc cuối đời và những thành viên trong cơ sở điều dưỡng.

Thay đổi nhân viên quản lý trường hợp

Quý vị không cần phải có nhân viên quản lý trường hợp cố định nếu quý vị không muốn. Quý vị luôn có thể yêu cầu một nhân viên quản lý trường hợp khác nếu quý vị không hài lòng với nhân viên quản lý hiện tại. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để tìm nhân viên quản lý trường hợp đáp ứng các nhu cầu của quý vị.

Có thể có trường hợp chúng tôi không thể chỉ định nhân viên quản lý trường hợp mới cho quý vị. Nếu trường hợp đó xảy ra, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do. Chúng tôi cũng sẽ giải quyết bất kỳ vấn đề hoặc quan ngại nào của quý vị với nhân viên quản lý trường hợp hiện tại.

Cũng có thể có trường hợp AmeriHealth Caritas Delaware phải thay đổi nhân viên quản lý trường hợp của quý vị. Điều này có thể xảy ra nếu nhân viên quản lý trường hợp của quý vị rời khỏi AmeriHealth Caritas Delaware hoặc cần làm quá nhiều việc để cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi sẽ chỉ định nhân viên quản lý trường hợp mới cho quý vị. Sau đó, quý vị sẽ nhận được một lá thư chứa tên và số điện thoại liên hệ của nhân viên quản lý trường hợp mới của quý vị.

Quyền tự do lựa chọn

Nếu quý vị đủ tiêu chuẩn nhận mức độ dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng, quý vị có quyền lựa chọn dịch vụ chăm sóc:

- Tại nhà của quý vị.
- Tại một nơi khác trong cộng đồng (chẳng hạn như cơ sở hỗ trợ sinh hoạt).
- Tại cơ sở điều dưỡng.

Quý vị có quyền lựa chọn giữa cơ sở điều dưỡng và các dịch vụ tại nhà và cộng đồng nếu:

- Quý vị đủ tiêu chuẩn nhận mức độ dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng.
- Nhu cầu của quý vị có thể được đáp ứng một cách an toàn và hiệu quả tại nhà hoặc tại cộng đồng.

Hãy trao đổi với nhân viên quản lý trường hợp của quý vị để thảo luận về các tùy chọn của quý vị trong việc chuyển giữa cơ sở điều dưỡng và chăm sóc tại nhà quý vị hoặc cộng đồng. Quý vị có thể thay đổi lựa chọn của mình bất cứ lúc nào miễn là quý vị đủ tiêu chuẩn, và chúng tôi có thể sắp xếp

để quý vị nhận dịch vụ chăm sóc trong môi trường quý vị muốn.

Với AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị có thể lựa chọn nhà cung cấp từ mạng lưới của chúng tôi. Các dịch vụ có thể bao gồm chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng, hỗ trợ sinh hoạt hoặc chăm sóc tại nhà. Quý vị cũng có thể chịu trách nhiệm và thuê hoặc đào tạo người chăm sóc của chính mình (được gọi là chăm sóc tại nhà và cộng đồng tự định hướng). Hãy xem mục Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (Home- and Community-Based Service, HCBS) tự định hướng ở **trang 55** để biết thêm chi tiết.

Nhà cung cấp quý vị chọn phải được ký hợp đồng với AmeriHealth Caritas Delaware để tham gia mạng lưới nhà cung cấp của chúng tôi. Nhà cung cấp phải sẵn sàng và có khả năng cung cấp dịch vụ chăm sóc quý vị cần. Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ giúp quý vị tìm nhà cung cấp phù hợp.

Bộ an toàn tại nhà

Bộ an toàn tại nhà của AmeriHealth Caritas Delaware được cung cấp cho người chăm sóc các thành viên được chẩn đoán mắc bệnh Alzheimer hoặc sa sút trí tuệ sống trong môi trường cộng đồng và đã được xác định là có nguy cơ lang thang.

Bộ này cung cấp các vật dụng sau:

Báo động cửa — Cảnh báo người chăm sóc khi thành viên mở cửa và rời khỏi nhà;

Hoặc

Báo động thảm bằng áp lực — Một thảm trải sàn có thể được để ở mọi nơi trong nhà của thành viên có chức năng cảnh báo người chăm sóc khi thành viên cố rời khỏi giường, phòng hoặc nhà.

Bọc tay nắm cửa — Lớp bọc lỏng trên tay nắm cửa có chức năng ngăn không cho thành viên mở cửa.

Vòng tay ID báo động y tế — Vòng tay khắc thông tin liên hệ khẩn cấp trong trường hợp thành viên đi lạc xa nhà.

Các vật dụng này được cung cấp riêng lẻ hoặc theo bộ. Xin lưu ý rằng ID cảnh báo y tế có thể mất tối đa ba tuần để hoàn thành và gửi. Các thiết bị này sẽ hỗ trợ trong việc đảm bảo an toàn cho thành viên, nhưng không được thiết kế để thay thế cho công việc giám sát liên tục của người chăm sóc.

Để biết thêm thông tin hoặc nếu quý vị có thắc mắc, vui lòng liên hệ với Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị.

Dịch vụ pháp lý

Dịch vụ pháp lý được cung cấp cho các thành viên LTSS sống trong cộng đồng:

- Là người thuê nhà có nguy cơ mất nhà ở do nhận được thông báo trục xuất từ chủ nhà; đe dọa trục xuất; hoặc những người đang trải qua điều kiện sống dưới mức tiêu chuẩn.
- Là người tiếp nhận quyền lợi y tế công cộng đã bị gián đoạn/giảm quyền lợi trong 12 tháng qua.
- Muốn làm việc với luật sư để tạo ra một chỉ thị chăm sóc trước nhằm ghi lại các ưu tiên điều trị y tế/lập kế hoạch cuối đời của họ.

Dịch vụ sẽ được Delaware Community Legal Aid Society Inc. cung cấp. Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ xác định tính đủ điều kiện.

Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị.

Quyền lợi chào mừng về nhà

Quyền lợi Chào mừng về nhà lên tới $6,000 có sẵn cho các thành viên đủ tiêu chuẩn nhận LTSS. Quyền lợi giúp các thành viên chuyển từ cơ sở điều dưỡng về nhà. Khoản tiền này có thể được sử dụng để hỗ trợ tiền thuê nhà.

Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị.

Tư vấn tài chính

Dịch vụ này được cung cấp cho các thành viên LTSS sống trong cộng đồng đang gặp phải hoặc đã bày tỏ mối quan ngại đối với tình trạng bất ổn về nhà ở.

Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị.

Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (Home- and community-based services, HCBS)

DSHP-Plus LTSS cung cấp cho các thành viên lớn tuổi hoặc khuyết tật những quyền lợi được cá nhân hóa, cho phép họ sống tại nhà riêng hoặc cộng đồng của mình. Mặt khác, những thành viên đó có thể yêu cầu dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng hoặc các cơ sở khác. Điều này đem lại cho quý vị nhiều lựa chọn hơn về cách thức và nơi quý vị nhận các dịch vụ.

Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (Home- and community-based services, HCBS) được cung cấp thông qua DSHP-Plus LTSS bao gồm:

- Lựa chọn thay thế nội trú tại cộng đồng, chẳng hạn như sinh hoạt có hỗ trợ.
- Dịch vụ chăm sóc hỗ trợ hoạt động hàng ngày.
- Chăm sóc thay thế, cả tại nhà và các cơ sở điều dưỡng và hỗ trợ sinh hoạt.
- Dịch vụ chăm sóc ban ngày cho người trưởng thành.
- Dịch vụ hỗ trợ kỹ năng sống ban ngày.
- Dịch vụ về nhận thức.
- Các hệ thống phản ứng cấp cứu cá nhân.
- Hỗ trợ cho các Dịch vụ tại nhà và cộng đồng tự định hướng.
- Các hoạt động độc lập trong dịch vụ (việc vặt) sinh hoạt hàng ngày.
- Bổ sung dinh dưỡng cho những người được chẩn đoán nhiễm HIV/AIDS không được bao trả theo chương trình của tiểu bang.
- Thiết bị và vật tư y tế chuyên dụng không được bao trả theo chương trình Medicaid của tiểu bang.
- Sửa đổi nhỏ về nhà ở.
- Bữa ăn được cung cấp tại nhà.
- Dịch vụ chuyển tiếp cho người chuyển từ cơ sở điều dưỡng ra cộng đồng.

Chương trình thanh tra chăm sóc dài hạn

Chương trình thanh tra chăm sóc dài hạn được Sở dịch vụ y tế và xã hội Delaware (Delaware Department of Health and Social Services, DHSS) cung cấp. Thanh tra bảo vệ quyền lợi cho những người cư trú trong các cơ sở chăm sóc dài hạn, cũng như những người sống trong các môi trường khác (chẳng hạn như nhà riêng của họ) và nhận các dịch vụ tại nhà và cộng đồng. Chương trình thanh tra điều tra và giải quyết các khiếu nại thay mặt các cá nhân đó. Khiếu nại có thể được cư dân, thành viên gia đình hoặc các bên liên quan khác đưa ra.

Quý vị có thể liên hệ với Chương trình thanh tra chăm sóc dài hạn bằng cách gọi đến số **1-800-223-9074 (TDD 1-302-391-3505**) hoặc gửi email về địa chỉ **delawareadrc@state.de.us**.

Dịch vụ tại nhà và cộng đồng (Home- and Community-Based Services, HCBS) tự định hướng là những tùy chọn có sẵn trong chương trình dịch vụ và hỗ trợ dài hạn (long-term services and supports, LTSS) của Diamond State Health Plan (DSHP)-Plus. Tùy chọn này sẽ cung cấp cho quý vị nhiều quyền kiểm soát hơn đối với những bên cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Việc tham gia HCBS tự định hướng là tự nguyện.

HCBS tự định hướng cung cấp thêm lựa chọn, quyền kiểm soát và sự linh hoạt đối với các dịch vụ của quý vị, đồng thời đưa ra nhiều trách nhiệm hơn. Quý vị sẽ được hỗ trợ thêm nếu chọn tùy chọn này.

Quý vị là người sử dụng lao động

Nếu quý vị chọn tự định hướng các dịch vụ của mình, quý vị sẽ tuyển dụng người cung cấp dịch vụ cho quý vị. Quý vị là người sử dụng lao động và người chăm sóc làm việc cho quý vị.

Quý vị phải có khả năng làm những điều mà người sử dụng lao động sẽ làm, chẳng hạn như:

Thuê và đào tạo nhân viên của quý vị

- Xây dựng bản mô tả công việc cho nhân viên của quý vị.
- Tìm kiếm, phỏng vấn và thuê nhân viên để cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị.
- Xác định nhiệm vụ công việc cho nhân viên của quý vị.
- Đào tạo nhân viên của quý vị để cung cấp dịch vụ chăm sóc dựa trên nhu cầu và sở thích của quý vị.
- Thiết lập và quản lý lịch trình của nhân viên của quý vị:
  - Thiết lập trước lịch làm việc gồm thời gian bắt đầu và kết thúc ngày làm việc cho nhân viên của quý vị.
  - Đảm bảo rằng nhân viên của quý vị ghi chép lại mỗi khi họ bắt đầu và kết thúc ngày làm việc.
  - Đảm bảo rằng nhân viên của quý vị không làm việc vượt quá giờ làm việc cho phép.

Nếu quý vị cho rằng nhân viên của quý vị đang làm việc nhiều giờ hơn so với dự kiến, hãy liên hệ với nhân viên quản lý trường hợp của quý vị hoặc bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware.

Giám sát nhân viên của quý vị

- Quan sát nhân viên của quý vị.
- Đánh giá cách nhân viên của quý vị thực hiện nhiệm vụ công việc.
- Giải quyết các vấn đề hoặc mối quan ngại về cách nhân viên của quý vị thực hiện nhiệm vụ công việc.
- Ngừng làm việc với một nhân viên khi cần thiết.

Giám sát tiền lương và các lưu ý về dịch vụ của nhân viên của quý vị

- Đảm bảo rằng nhân viên của quý vị bắt đầu và kết thúc một ngày theo lịch trình làm việc.
- Giữ những lưu ý tốt ở nhà của quý vị về việc nhân viên của quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt như thế nào.
- Xây dựng một kế hoạch dự phòng để giải quyết những thời điểm khi nhân viên làm việc theo lịch vắng mặt hoặc không xuất hiện. Quý vị phải lên kế hoạch trước vì quý vị không thể không nhận được dịch vụ.
- Khởi động kế hoạch dự phòng của quý vị khi cần thiết.

Nếu quý vị không thể thực hiện một số hoặc tất cả các nhiệm vụ này

Chọn một thành viên trong gia đình, bạn bè hoặc ai đó thân thiết với quý vị để đóng vai trò là người sử dụng lao động. Người này được gọi là một "đại diện của người sử dụng lao động." Chọn một người biết rất rõ về quý vị và đáng tin cậy.

Đại diện của người sử dụng lao động của quý vị không được thanh toán cho việc thực hiện các nhiệm vụ này và phải:

- Ít nhất 18 tuổi.
- Biết rất rõ về quý vị.
- Hiểu được các loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần và cách mà quý vị muốn dịch vụ chăm sóc được cung cấp.
- Biết lịch trình và thói quen của quý vị.
- Biết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị và thuốc mà quý vị dùng.
- Sẵn lòng và có thể làm tất cả những điều cần thiết để tự định hướng.

Quý vị có thể thanh toán cho một thành viên gia đình hoặc bạn bè để cung cấp dịch vụ chăm sóc tự định hướng, nhưng quý vị không thể thanh toán cho họ để thực hiện các nhiệm vụ với tư cách là đại diện của người sử dụng lao động.

Tìm nhân viên chăm sóc hỗ trợ hoạt động hàng ngày phù hợp

Điều quan trọng là tìm người phù hợp với công việc. Hãy chắc chắn rằng quý vị tin tưởng và cảm thấy thoải mái với người này. Người đó sẽ giúp đỡ quý vị tại nhà để quý vị có thể ở nhà và cộng đồng của mình.

Dưới đây là một số hướng dẫn cần nhớ khi thuê người trợ giúp quý vị. Nhân viên của quý vị phải:

- Ít nhất 18 tuổi.
- Có các kỹ năng cần thiết để thực hiện các dịch vụ được yêu cầu.
- Có số An sinh xã hội hợp lệ và sẵn lòng hoàn thành việc kiểm tra lý lịch tư pháp.

Ghi danh vào dịch vụ chăm sóc tự định hướng

Các dịch vụ và dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần được liệt kê trong chương trình chăm sóc của quý vị. Quý vị nhận được các dịch vụ giống nhau cho dù quý vị có chọn dịch vụ chăm sóc tự định hướng hay không. Quý vị chỉ nhận được các dịch vụ quý vị cần được liệt kê trong chương trình chăm sóc của quý vị. Quý vị có thể chọn phân chia dịch vụ chăm sóc giữa nhân viên tự định hướng và dịch vụ chăm sóc tại nhà từ các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi mà quý vị không tuyển dụng.

Trao đổi với nhân viên quản lý trường hợp của quý vị về dịch vụ chăm sóc tự định hướng nếu quý vị quan tâm. Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ yêu cầu quý vị hoàn thành bản tự đánh giá, xác định xem quý vị có đủ điều kiện hay không và làm việc với quý vị để ghi danh vào dịch vụ chăm sóc tự định hướng nếu quý vị muốn. Quý vị sẽ tiếp tục với chương trình hiện tại của mình cho đến khi dịch vụ chăm sóc tự định hướng được thiết lập. Quý vị phải có sẵn sự hỗ trợ để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần cho đến khi dịch vụ chăm sóc tự định hướng được thiết lập.

Nhân viên quản lý trường hợp của quý vị cũng sẽ làm việc với quý vị để nhận diện các hỗ trợ cần thiết để giúp đỡ quý vị, hoặc đại diện người sử dụng lao động của quý vị, với trách nhiệm là người sử dụng lao động. Hai loại hỗ trợ bao gồm:

- Dịch vụ quản lý tài chính, bao gồm:
  - Hoàn thành và nộp các biểu mẫu thuế tiền lương.
  - Trả lương cho nhân viên chăm sóc hỗ trợ hoạt động hàng ngày của quý vị.
- Thông tin và trợ giúp, bao gồm:
  - Nhận diện, phỏng vấn và tuyển dụng nhân viên chăm sóc hỗ trợ hoạt động hàng ngày.
  - Đào tạo nhân viên của quý vị.
  - Tạo lịch trình cho nhân viên của quý vị.
  - Tạo kế hoạch dự phòng nếu nhân viên chăm sóc hỗ trợ hoạt động hàng ngày của quý vị không xuất hiện.

Quý vị có thể bắt đầu hoặc ngừng dịch vụ chăm sóc tự định hướng bất kỳ lúc nào. Quý vị vẫn sẽ nhận được các dịch vụ nếu quý vị ngừng dịch vụ chăm sóc tự định hướng. Thay đổi duy nhất là quý vị sẽ nhận được các dịch vụ mà mình cần từ một nhà cung cấp trong mạng lưới AmeriHealth Caritas Delaware. Vui lòng liên hệ với nhân viên quản lý trường hợp của quý vị hoặc bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware nếu quý vị muốn ngừng dịch vụ chăm sóc tự định hướng.

Khi quý vị có thể phải thanh toán cho LTSS

Quý vị có thể phải thanh toán một phần chi phí của dịch vụ chăm sóc của quý vị. Đây được gọi là khoản phải trả của bệnh nhân. Số tiền phải trả của bệnh nhân tùy thuộc vào thu nhập của quý vị và được DHSS tính toán. Quý vị phải thanh toán số tiền phải trả của bệnh nhân cho nhà cung cấp dịch vụ tại cơ sở của quý vị nếu quý vị sống trong cơ sở điều dưỡng hoặc cơ sở trợ giúp sinh hoạt. Nếu quý vị có khoản phải trả của bệnh nhân và nhận các dịch vụ, nhân viên quản lý trường hợp của quý vị sẽ xác định ai là người mà quý vị phải thanh toán số tiền phải trả của bệnh nhân.

Nếu quý vị có số tiền phải trả của bệnh nhân và quý vị không thanh toán thì điều này có thể dẫn đến hậu quả. Điều này có thể bao gồm việc không được nhận dịch vụ từ nhà cung cấp cơ sở điều dưỡng hoặc cơ sở trợ giúp sinh hoạt của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về trách nhiệm pháp lý của bệnh nhân, hãy trao đổi với nhân viên quản lý trường hợp hoặc gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên theo số **1-855-777-6617 (TTY 1-855-362-5769)**.

AmeriHealth Caritas Delaware và mạng lưới bác sĩ cùng các nhà cung cấp dịch vụ khác của AmeriHealth Caritas Delaware không phân biệt đối xử với các thành viên dựa trên chủng tộc; dân tộc; màu da; giới tính; tôn giáo; nguồn gốc quốc gia; tín ngưỡng; tình trạng hôn nhân; tuổi tác; tình trạng cựu chiến binh trong chiến tranh Việt Nam hoặc cựu chiến binh khuyết tật; mức thu nhập; bản dạng giới; sự hiện diện của bất kỳ khuyết tật về giác quan, tâm thần hoặc thể chất nào; hoặc bất kỳ tình trạng nào khác được luật liên bang hoặc tiểu bang bảo vệ.

AmeriHealth Caritas Delaware cam kết tuân thủ tất cả các yêu cầu hiện hành theo luật và quy định của liên bang và tiểu bang liên quan đến quyền riêng tư và bảo mật của thành viên. Với tư cách là thành viên, quý vị có quyền:

- Nhận thông tin về:
  - AmeriHealth Caritas Delaware và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của tổ chức này.
  - Quyền và trách nhiệm của quý vị.
  - Các quyền lợi và dịch vụ của quý vị.
  - Chi phí của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và bất kỳ khoản chia sẻ chi phí bắt buộc nào.
- Yêu cầu AmeriHealth Caritas Delaware và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của họ đối xử với quý vị bằng phẩm giá và sự tôn trọng, đồng thời công nhận quyền riêng tư của quý vị.
- Nhận miễn phí các tài liệu hoặc sự giúp đỡ bằng những ngôn ngữ và định dạng khác ngoài tiếng Anh ở dạng văn bản, chẳng hạn như chữ nổi braille, âm thanh hoặc ngôn ngữ ký hiệu, như đã nêu.
- Nhận giúp đỡ miễn phí với các dịch vụ thông dịch, như đã nêu.
- Nhận các tài liệu bằng văn bản theo cách thức và định dạng dễ hiểu và nhạy cảm về mặt văn hóa.
- Được giữ kín và bảo mật các thông tin cá nhân, sức khỏe và hồ sơ y tế.
- Kỳ vọng rằng AmeriHealth Caritas Delaware sẽ cung cấp cho quý vị bản sao Thông báo về thực hành quyền riêng tư mà không cần quý vị phải yêu cầu, và:
  - Chấp thuận hoặc từ chối việc tiết lộ thông tin y tế hoặc cá nhân có thể định danh, trừ trường hợp tiết lộ do luật pháp yêu cầu.
- Yêu cầu danh sách tiết lộ thông tin sức khỏe được bảo vệ.
- Yêu cầu và nhận bản sao hồ sơ y tế của quý vị theo sự cho phép của luật hiện hành của tiểu bang và liên bang.
- Yêu cầu AmeriHealth Caritas Delaware sửa đổi một số thông tin sức khỏe được bảo vệ nhất định.
- Yêu cầu gửi bất kỳ thông tin liên hệ nào của AmeriHealth Caritas Delaware có chứa thông tin sức khỏe được bảo vệ cho quý vị bằng cách thức thay thế hoặc đến một địa chỉ thay thế.
- Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phù hợp với luật tiểu bang và liên bang hiện hành.
- Trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị về:
  - Kế hoạch điều trị.
  - Thông tin về các lựa chọn điều trị sẵn có và các lựa chọn thay thế, được trình bày theo cách quý vị hiểu được.
  - Các loại dịch vụ chăm sóc mà quý vị có thể chọn để đáp ứng nhu cầu y tế của mình, bất chấp khoản bao trả chi phí hoặc quyền lợi.
- Tham gia vào các quyết định về chăm sóc sức khỏe của quý vị, bao gồm quyền từ chối điều trị. Quyết định làm việc này của quý vị sẽ không ảnh hưởng tiêu cực đến cách AmeriHealth Caritas Delaware, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Delaware và Sở dịch vụ y tế và xã hội (Department of Health and Social Services, DHSS) Delaware đối xử với quý vị.

- Đưa ra khiếu nại (than phiền) hoặc kháng cáo về AmeriHealth Caritas Delaware hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Delaware về dịch vụ chăm sóc đã được cung cấp cho quý vị và vì lợi ích của quý vị để nhận được câu trả lời.
- Nộp đơn yêu cầu thực hiện Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang với DHSS nếu quý vị không hài lòng về kết quả sau khi hoàn thành quy trình kháng cáo của AmeriHealth Caritas Delaware.
- Đưa ra chỉ thị trước.
- Có cơ hội đưa ra đề xuất thay đổi đối với quyền và trách nhiệm của người ghi danh vào AmeriHealth Caritas Delaware.
- Không phải chịu bất kỳ hình thức hạn chế hoặc tách biệt nào được sử dụng làm một phương thức ép buộc, kỷ luật, tạo thuận lợi hoặc trả đũa.
- Không phải chịu sự phân biệt đối xử bị cấm theo luật tiểu bang và liên bang.
- Điều trị trong môi trường ít hạn chế nhất.
- Tham gia đầy đủ vào cộng đồng, đồng thời làm việc, sinh sống và học tập ở mức tối đa có thể.
- Được tự do thực hiện các quyền của mình mà không bị đối xử bất lợi từ AmeriHealth Caritas Delaware, các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của AmeriHealth Caritas Delaware hoặc DHSS.
- Được kịp thời tiếp cận và nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng có sẵn và dễ tiếp cận. Được cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe đủ về lượng, thời gian hoặc phạm vi và được cung cấp theo cách phù hợp về mặt văn hóa để đáp ứng các nhu cầu cụ thể của quý vị.

Quyền và trách nhiệm của quý vị

Quý vị có một số quyền liên quan đến thông tin sức khỏe của quý vị. Phần này giải thích các quyền của quý vị và một số trách nhiệm của chúng tôi trong việc trợ giúp quý vị. Quý vị có quyền:

Nhận bản sao hồ sơ sức khỏe và yêu cầu thanh toán của quý vị.	• Quý vị có thể yêu cầu được xem hoặc nhận bản sao hồ sơ sức khỏe và yêu cầu thanh toán của quý vị cũng như các thông tin sức khỏe khác mà chúng tôi có về quý vị. Hỏi chúng tôi về cách thức thực hiện việc này. • Chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí một bản sao hoặc bản tóm tắt hồ sơ y tế và yêu cầu thanh toán của quý vị, trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của quý vị.
Yêu cầu chúng tôi chỉnh sửa hồ sơ sức khỏe và yêu cầu thanh toán.	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi chỉnh sửa hồ sơ sức khỏe và yêu cầu thanh toán của quý vị nếu quý vị cho rằng chúng không chính xác hoặc không đầy đủ. Hỏi chúng tôi về cách thức thực hiện việc này. • Chúng tôi có thể nói "không" với yêu cầu của quý vị, nhưng chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do bằng văn bản trong vòng 60 ngày.
Yêu cầu bảo mật thông tin liên hệ.	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên hệ với quý vị theo một cách cụ thể (ví dụ: số điện thoại nhà hoặc văn phòng) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. • Chúng tôi sẽ cân nhắc tất cả các yêu cầu chính đáng và phải nói “có” nếu quý vị cho chúng tôi biết quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu chúng tôi không làm vậy.
Yêu cầu chúng tôi hạn chế chia sẻ thông tin.	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ một số thông tin sức khỏe nhất định cho việc điều trị, thanh toán hoặc các hoạt động của chúng tôi. • Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị và chúng tôi có thể nói “không” nếu điều đó ảnh hưởng đến việc chăm sóc của quý vị.
Nhận danh sách những người mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin của quý vị.	• Quý vị có thể yêu cầu danh sách (được gọi là “bản kê khai”) những lần chúng tôi đã chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trong sáu năm trước ngày quý vị yêu cầu, chúng tôi đã chia sẻ thông tin đó với ai và tại sao. • Chúng tôi sẽ đưa vào tất cả các lần tiết lộ, trừ những tiết lộ về điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe và một số tiết lộ nhất định khác (chẳng hạn như bất kỳ trường hợp nào quý vị yêu cầu chúng tôi tiết lộ).
Nhận bản sao của thông báo quyền riêng tư này.	• Quý vị có thể yêu cầu bản sao giấy của thông báo này bất cứ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận thông báo bằng đường điện tử. Chúng tôi sẽ cung cấp ngay cho quý vị một bản sao giấy.
Chọn người hành động thay quý vị.	• Nếu quý vị đã ủy quyền y tế cho ai đó hoặc nếu ai đó là người giám hộ hợp pháp của quý vị, người đó có thể hành động thay quý vị và các quyền của quý vị, cũng như đưa ra những lựa chọn về thông tin sức khỏe của quý vị. • Để gửi yêu cầu có người hành động thay cho quý vị, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên. • Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng người đó có thẩm quyền này và có thể hành động thay quý vị trước khi chúng tôi thực hiện bất kỳ hành động nào.

Gửi đơn khiếu nại nếu quý vị tin rằng quyền riêng tư của mình đã bị vi phạm.	• Quý vị có thể khiếu nại nếu quý vị cảm thấy chúng tôi đã vi phạm các quyền của quý vị bằng cách liên hệ với bộ phận Dịch vụ thành viên**.** • Quý vị có thể gửi đơn khiếu nại tới Văn phòng dân quyền thuộc Bộ y tế và dịch vụ nhân sinh Hoa Kỳ bằng cách gửi thư đến 200 Independence Avenue, S.W., Washington, DC 20201, gọi số 1-**877-696-6775**, hoặc truy cập **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints**. • Chúng tôi sẽ không trả đũa quý vị vì đã gửi khiếu nại.

Trách nhiệm của quý vị

Cung cấp cho AmeriHealth Caritas Delaware và các nhà cung cấp của quý vị tất cả thông tin mà họ cần để cung cấp dịch vụ chăm sóc.	• Xuất trình thẻ ID thành viên của quý vị khi sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thông báo cho AmeriHealth Caritas Delaware nếu quý vị làm mất thẻ ID của mình. • Cung cấp cho PCP của quý vị và các nhà cung cấp khác thông tin y tế chính xác và đầy đủ. • Hãy cho AmeriHealth Caritas Delaware, DHSS và các nhà cung cấp của quý vị biết nếu quý vị có thay đổi. Đây có thể là địa chỉ, số điện thoại hoặc tình trạng y tế mới. Tham khảo Cách báo cáo những thay đổi ở **trang 6** để biết thêm thông tin.
Làm theo các hướng dẫn chăm sóc của bác sĩ và đối xử thân thiện và tôn trọng với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.	• Cố gắng hết sức để có mặt trong các cuộc hẹn. • Cho bác sĩ của quý vị biết ít nhất 24 giờ trước buổi hẹn nếu quý vị phải hủy hẹn. • Cho nhà cung cấp của quý vị biết nếu có bất kỳ lý do nào khiến quý vị không thể tuân theo kế hoạch điều trị của họ.
Tìm hiểu về sức khỏe của mình càng nhiều càng tốt để quý vị có thể đóng một vai trò tích cực trong việc chăm sóc bản thân.	• Nhận thức được các quyền lợi và dịch vụ có sẵn thông qua AmeriHealth Caritas Delaware và cách sử dụng các quyền lợi và dịch vụ đó. • Nếu quý vị có thắc mắc hoặc yêu cầu thêm thông tin, hãy liên hệ bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware hoặc trao đổi với PCP của quý vị. • Yêu cầu giải thích thêm nếu quý vị không hiểu các hướng dẫn của bác sĩ.

Lựa chọn của quý vị

Đối với một số thông tin sức khỏe nhất định, quý vị có thể cho chúng tôi biết lựa chọn của quý vị về những gì chúng tôi chia sẻ. Nếu quý vị có mong muốn rõ ràng về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị trong các tình huống được mô tả bên dưới, hãy trao đổi với chúng tôi. Cho chúng tôi biết quý vị muốn chúng tôi làm gì và chúng tôi sẽ làm theo các hướng dẫn của quý vị.

Quý vị có cả quyền và lựa chọn để yêu cầu chúng tôi:	• Chia sẻ thông tin với gia đình, bạn bè thân thiết của quý vị hoặc những người khác liên quan đến việc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. • Chia sẻ thông tin trong tình huống cứu trợ thiên tai. • Chia sẻ thông tin với quý vị thông qua các công nghệ di động và kỹ thuật số (chẳng hạn như gửi thông tin đến địa chỉ email hoặc điện thoại di động của quý vị bằng tin nhắn văn bản hoặc qua ứng dụng di động). • Nếu quý vị không thể cho chúng tôi biết mong muốn của mình, chẳng hạn như nếu quý vị mất ý thức, chúng tôi có thể tiếp tục và chia sẻ thông tin của quý vị với người khác (chẳng hạn như với gia đình quý vị hoặc tổ chức cứu trợ thiên tai) nếu chúng tôi tin rằng điều đó mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin của quý vị khi cần thiết để giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng và sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc sự an toàn. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ không sử dụng các công nghệ di động và kỹ thuật số để gửi cho quý vị thông tin sức khỏe trừ khi quý vị đồng ý để chúng tôi làm vậy. • Việc sử dụng các công nghệ di động và kỹ thuật số (chẳng hạn như tin nhắn văn bản, email hoặc ứng dụng di động) có một số rủi ro mà quý vị nên cân nhắc. Bên thứ ba có thể đọc các tin nhắn văn bản và email nếu thiết bị di động hoặc kỹ thuật số của quý vị bị đánh cắp, bị tấn công hoặc không được bảo mật. Có thể áp dụng phí tin nhắn và dữ liệu.
Trong những trường hợp này, chúng tôi không bao giờ chia sẻ thông tin của quý vị trừ khi quý vị cho phép chúng tôi bằng văn bản:	• Mục đích tiếp thị. • Bán thông tin của quý vị.

AmeriHealth Caritas Delaware hy vọng quý vị hài lòng với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi và những dịch vụ mà quý vị nhận được. Nếu quý vị không hài lòng với cách AmeriHealth Caritas Delaware hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi xử lý các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể gửi than phiền hoặc kháng cáo.

Than phiền (khiếu nại)

Than phiền là gì?

Than phiền là khiếu nại mà quý vị đưa ra cho AmeriHealth Caritas Delaware về cảm nhận của quý vị đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị có thể gửi đơn than phiền bất kỳ lúc nào.

Quý vị có thể muốn gửi than phiền nếu:

- Quý vị cảm thấy một nhà cung cấp hoặc nhân viên của AmeriHealth Caritas Delaware đã không tôn trọng các quyền của quý vị.
- Quý vị gặp khó khăn trong việc đặt lịch hẹn với nhà cung cấp của mình trong một khoảng thời gian hợp lý.
- Quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc hoặc phương pháp điều trị mà quý vị đã nhận.
- Quý vị có hóa đơn y tế chưa thanh toán.

Gửi đơn than phiền

- Quý vị, đại diện cá nhân hoặc nhà cung cấp mà quý vị chọn để hỗ trợ quý vị đều có thể gửi than phiền.
- Quý vị hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị có thể gửi đơn than phiền bằng văn bản hoặc qua điện thoại bất kỳ lúc nào.
- Để gửi than phiền qua điện thoại hoặc để được hỗ trợ gửi than phiền, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên. Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần. Để gửi than phiền bằng văn bản, hãy gửi đơn than phiền của quý vị tới:

  AmeriHealth Caritas Delaware
  Complaints and Grievances Department
  P.O. Box 80102
  London, KY 40742-0102

Quyết định về than phiền

- AmeriHealth Caritas Delaware sẽ gửi cho quý vị một lá thư trong vòng năm ngày làm việc để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được than phiền của quý vị.
- Sau khi hoàn thành việc nghiên cứu và trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ khi nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư khác cùng với quyết định trừ khi cần thêm thông tin. Quý vị không có quyền kháng cáo quyết định về than phiền.
- AmeriHealth Caritas Delaware có thể kéo dài khung thời gian nghiên cứu thêm 14 ngày theo lịch. Nếu việc này xảy ra, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư giải thích về việc trì hoãn này.

Kháng cáo

Kháng cáo là gì?

Kháng cáo là yêu cầu AmeriHealth Caritas Delaware duyệt xét lại một quyết định đã được đưa ra để từ chối hoặc cắt giảm một quyền lợi. Thành viên, nhà cung cấp hoặc đại diện được ủy quyền của thành viên có thể yêu cầu kháng cáo sau khi có quyết định của AmeriHealth Caritas Delaware. Thành viên phải cung cấp văn bản cho phép cho nhà cung cấp hoặc đại diện được ủy quyền để thay mặt thành viên hành động.

Những hành động của AmeriHealth Caritas Delaware mà một thành viên có thể chọn để kháng cáo:

- Từ chối hoặc giới hạn đối với một dịch vụ.
- Cắt giảm hoặc chấm dứt một dịch vụ đã được cho phép.
- Từ chối toàn bộ hoặc một phần khoản thanh toán cho một dịch vụ.
- Không cung cấp dịch vụ kịp thời.
- AmeriHealth Caritas Delaware không hành động trong các khung thời gian bắt buộc.

Thành viên có thể gửi kháng cáo trực tiếp cho AmeriHealth Caritas Delaware. Thành viên có một mức kháng cáo với AmeriHealth Caritas Delaware. Nếu thành viên không hài lòng với kết quả kháng cáo, họ có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang với Sở dịch vụ y tế và xã hội (Department of Health and Social Services,

DHSS). Thành viên phải hoàn thành quy trình kháng cáo của AmeriHealth Caritas Delaware trước khi yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.

Nếu AmeriHealth Caritas Delaware từ chối, cắt giảm, giới hạn, đình chỉ hoặc chấm dứt các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, thì một quyết định bất lợi về quyền lợi sẽ được gửi cho quý vị về quyết định này.

Nếu quý vị nhận được quyết định bất lợi về quyền lợi và không đồng ý với các quyết định của AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị có thể gửi kháng cáo.

- Quý vị có thể gửi kháng cáo qua điện thoại, thư viết tay hoặc qua Cổng thông tin thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware.
- Nếu quý vị muốn một đại diện cá nhân hoặc nhà cung cấp gửi kháng cáo thay quý vị và cá nhân đó đồng ý làm vậy, quý vị phải đưa ra chấp thuận bằng văn bản.
- Kháng cáo phải được gửi trong vòng 60 ngày theo lịch sau ngày trên quyết định bất lợi về quyền lợi.
- Để gửi kháng cáo qua điện thoại, hoặc để được hỗ trợ gửi kháng cáo, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên. Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần.
- Để gửi kháng cáo bằng văn bản, quý vị hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị có thể gửi thư tới:

  AmeriHealth Caritas Delaware
  Member Appeals Department
  Christiana Executive Campus
  220 Continental Drive, Suite 300
  Newark, DE 19713
- Để gửi kháng cáo qua Cổng thông tin thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware, hãy đăng nhập và nhấp vào “Trung tâm tin nhắn”. Khi chuyển đến trang này, hãy nhấp vào “Mẫu liên hệ an toàn”. Điền tất cả các trường cần thiết và chọn “Kháng cáo” từ danh sách chủ đề thả xuống. Sau khi quý vị đã nhập tất cả thông tin, hãy nhấp vào “Gửi”.
- Quý vị hoặc người đại diện của quý vị sẽ có cơ hội hợp lý, trực tiếp và bằng văn bản, để trình bày bằng chứng và lời khai, cũng như đưa ra các lập luận pháp lý và thực tế.
- Quý vị hoặc người đại diện của quý vị sẽ được cung cấp hồ sơ trường hợp của quý vị, miễn phí và đầy đủ trước khi giải quyết kháng cáo, bao gồm hồ sơ y tế, các tài liệu và hồ sơ khác, cũng như bất kỳ bằng chứng mới hoặc bổ sung nào từ AmeriHealth Caritas Delaware.
- AmeriHealth Caritas Delaware sẽ cung cấp một bản sao hồ sơ trường hợp của quý vị, bao gồm hồ sơ y tế, cho tiểu bang trong vòng năm ngày làm việc kể từ khi tiểu bang yêu cầu.
- AmeriHealth Caritas Delaware sẽ bắt đầu duyệt xét yêu cầu kháng cáo của quý vị vào ngày chúng tôi nhận được yêu cầu. Quyết định sẽ được đưa ra trong vòng 30 ngày theo lịch, trừ khi cần thêm thông tin. AmeriHealth Caritas Delaware có thể kéo dài khung thời gian lên đến 14 ngày theo lịch. Nếu việc kéo dài khung thời gian không phải do quý vị yêu cầu, AmeriHealth Caritas Delaware sẽ gọi cho quý vị và gửi cho quý vị một lá thư giải thích lý do trì hoãn trong vòng hai ngày làm việc.
- Trong vòng hai ngày làm việc, AmeriHealth Caritas Delaware sẽ gọi cho quý vị, đồng thời gửi cho quý vị hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị một lá thư có quyết định về kháng cáo. Lá thư sẽ giải thích cách thức đưa ra quyết định.

Thành viên không chịu trách nhiệm tài chính đối với các quyết định bất lợi về quyền lợi của bệnh nhân nội trú khi nhập viện không theo lịch trình. Ngoài ra, quyết định bất lợi về quyền lợi không ảnh hưởng đến khả năng của thành viên trong việc tiếp tục nhận các dịch vụ đang được cung cấp hoặc trong tương lai từ cơ sở hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Kháng cáo cấp tốc

Kháng cáo được giải quyết cấp tốc khi cần đưa ra quyết định trong vòng dưới 30 ngày theo lịch trừ khi cần thêm thông tin. AmeriHealth Caritas Delaware sẽ giải quyết kháng cáo cấp tốc khi tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị gặp rủi ro. Kháng cáo cấp tốc dành cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, không phải cho các yêu cầu thanh toán bị từ chối.

Cách gửi kháng cáo cấp tốc

Quý vị có thể gửi kháng cáo cấp tốc bằng cách gọi bộ phận Dịch vụ thành viên, gửi fax theo số **1-855-843-0636**, hoặc gửi Biểu mẫu yêu cầu kháng cáo cho ban Kháng cáo của thành viên. Để biết thêm thông tin về quy trình kháng cáo, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

AmeriHealth Caritas Delaware sẽ bắt đầu duyệt xét yêu cầu kháng cáo cấp tốc của quý vị vào ngày nhận được yêu cầu. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của quý vị. Trước tiên, chúng tôi sẽ cố gắng thông báo cho quý vị về quyết định qua điện thoại. Chúng tôi cũng sẽ gửi cho quý vị một thông báo về quyết định trong vòng hai ngày làm việc.

AmeriHealth Caritas Delaware có thể kéo dài khoảng thời gian 72 giờ thêm tối đa 14 ngày theo lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu AmeriHealth Caritas Delaware cho thấy cần có thêm thông tin và việc trì hoãn có lợi cho quý vị như thế nào.

Nếu quý vị yêu cầu giải quyết kháng cáo cấp tốc và AmeriHealth Caritas Delaware không tin rằng cần đưa ra quyết định nhanh hơn cho kháng cáo, kháng cáo sẽ được duyệt xét trong khung thời gian kháng cáo tiêu chuẩn. Quý vị sẽ được thông báo bằng văn bản và qua điện thoại trong vòng hai ngày theo lịch nếu khung thời gian dành cho kháng cáo của quý vị đã thay đổi. Quý vị có thể gửi than phiền nếu yêu cầu kháng cáo cấp tốc được thay đổi sang thời gian tiêu chuẩn để xử lý và kháng cáo.

Các thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware hoặc đại diện của họ sẽ được phép trình bày các dữ kiện và bằng chứng để hỗ trợ cho kháng cáo cấp tốc của họ. Việc này sẽ được thực hiện trong thời gian giới hạn. Thông tin này có thể được trình bày trực tiếp hoặc bằng văn bản. Các thành viên hoặc đại diện của họ sẽ được thông báo về thời gian họ phải gửi thông tin để được duyệt xét cấp tốc.

Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang

Nếu quý vị đã hoàn thành quy trình kháng cáo của AmeriHealth Caritas Delaware và không hài lòng với kết quả, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang trong vòng 90 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được quyết định kháng cáo của AmeriHealth Caritas Delaware. Quý vị phải hoàn thành quy trình kháng cáo của AmeriHealth Caritas Delaware trước khi yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.

Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang nếu AmeriHealth Caritas Delaware không tuân thủ các yêu cầu về thông báo và thời gian được xác định trong sổ tay này.

Làm thế nào để quý vị yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang?

Quý vị, đại diện cá nhân hoặc nhà cung cấp mà quý vị chọn để hỗ trợ quý vị đều có thể gửi yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang. Nếu quý vị muốn đại diện cá nhân hoặc nhà cung cấp phát biểu thay mặt quý vị tại phiên điều trần, quý vị phải cho phép người đó hoặc nhà cung cấp đó bằng văn bản.

Quý vị hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang với Bộ phận hỗ trợ y tế & Medicaid (Division of Medicaid & Medical Assistance, DMMA) của Delaware bằng cách gửi thư hoặc gọi điện:

Division of Medicaid & Medical Assistance (DMMA)
Fair Hearing Officer
1901 North DuPont Highway
P.O. Box 906, Lewis Building
New Castle, DE 19720
Điện thoại: **1-302-255-9500** hoặc **1-800-372-2022**

Để được hỗ trợ yêu cầu tổ chức một Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên. Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần.

Tiếp tục các quyền lợi trong quá trình kháng cáo hoặc Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang

Quý vị có thể tiếp tục nhận các dịch vụ được bao trả trong khi chờ AmeriHealth Caritas Delaware quyết định về kháng cáo hoặc trong khi Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang đang chờ xử lý, nếu có tất cả các điều sau:

- Kháng cáo được gửi vào hoặc chậm nhất vào:
  - 10 ngày theo lịch kể từ ngày AmeriHealth Caritas Delaware gửi quyết định bất lợi về quyền lợi qua đường bưu điện.
  - Trước ngày có hiệu lực trên quyết định bất lợi về quyền lợi.
- Kháng cáo liên quan đến các dịch vụ bị cắt giảm hoặc bị đình chỉ hoặc các dịch vụ đã được cho phép trước đó đối với quý vị.
- Các dịch vụ đã được nhà cung cấp được cho phép yêu cầu.
- Thời hạn cho phép đối với các dịch vụ chưa kết thúc.
- Quý vị đã yêu cầu tiếp tục các dịch vụ.

Nếu AmeriHealth Caritas Delaware tiếp tục các quyền lợi của quý vị trong khi quyết định về kháng cáo hoặc trong khi Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang đang chờ xử lý, các dịch vụ phải được tiếp tục cho đến khi một trong những điều sau đây xảy ra:

- Quý vị quyết định không tiếp tục kháng cáo.
- Quý vị không yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày AmeriHealth Caritas Delaware gửi thư giải quyết kháng cáo qua đường bưu điện.
- Sự cho phép đối với các dịch vụ hết hạn hoặc giới hạn dịch vụ cho phép được đáp ứng.
- Quyết định điều trần được đưa ra trong Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang bất lợi cho thành viên.

Nếu viên chức Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang đồng ý với quý vị, AmeriHealth Caritas Delaware sẽ thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị nhận được trong khi chờ đợi quyết định. Tuy nhiên, nếu tiểu bang ủng hộ quyết định kháng cáo ban đầu và các quy định chống lại quý vị, thì quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ mà quý vị đã nhận trong thời gian chờ đợi.

Thật không may, đôi khi quý vị có thể thấy tình trạng gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng liên quan đến các dịch vụ Medicaid.

Gian lận dịch vụ chăm sóc sức khỏe là một tội có tác động lớn đến hệ thống chăm sóc sức khỏe. Cả thành viên và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đều có thể gian lận trong chăm sóc sức khỏe.

Chi phí gian lận, lãng phí và lạm dụng có trị giá hơn $3 nghìn tỷ trong năm 2014, theo Hiệp hội chống gian lận chăm sóc sức khỏe quốc gia (National Health Care Anti-Fraud Association, NHCAA). Quý vị có thể báo cáo gian lận theo cách ẩn danh.

Báo cáo theo cách ẩn danh thành viên hoặc nhà cung cấp có hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng

Gọi điện:
Đường dây nóng chống gian lận của AmeriHealth Caritas Delaware
1-866-833-9718
Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7 giờ sáng đến 6 giờ chiều

Viết thư:
AmeriHealth Caritas Delaware
Special Investigations Unit
200 Stevens Drive
Philadelphia, PA 19113

Trực tuyến:
Quý vị có thể truy cập trang mạng của Văn phòng tổng thanh tra thuộc Bộ y tế và dịch vụ nhân sinh Hoa Kỳ. Quý vị không cần phải cung cấp tên của mình, nhưng nếu quý vị làm vậy, nhà cung cấp hoặc thành viên đó sẽ không được cho biết quý vị là người đã đưa ra báo cáo. Hãy truy cập **https://forms.oig.hhs.gov/hotlineoperations/nothhsemployeeen.aspx**.

Để báo cáo gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng đáng ngờ tại Delaware Medicaid, quý vị cũng có thể gọi **1-800-372-2022** hoặc gửi email đến **surreferrals@state.de.us**.

Tại sao tôi nên quan tâm đến gian lận, lãng phí và lạm dụng?

Gian lận, lãng phí và lạm dụng ảnh hưởng đến cả các thành viên chương trình bảo hiểm sức khỏe và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Các hành vi này có thể:

- Ngăn cản quý vị nhận các dịch vụ y tế.
- Hạn chế quyền lợi chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Tăng thuế của quý vị.
- Khiến các nhà cung cấp không được thanh toán đối với các dịch vụ.
- Góp phần làm tăng chi phí chăm sóc sức khỏe.

Gian lận chăm sóc sức khỏe là một tội thực sự với hậu quả chân thực. Gian lận chăm sóc sức khỏe có thể dẫn đến phạt tiền hoặc thậm chí ngồi tù.

Gian lận, lãng phí và lạm dụng là gì?

Gian lận là tuyên bố sai từ người biết tuyên bố đó là sai.

Lãng phí là khi ai đó sử dụng dịch vụ nhiều hơn mức họ cần.

Lạm dụng có thể không phải cố ý. Lạm dụng có thể dẫn đến tăng thêm chi phí chăm sóc sức khỏe hoặc tổn thất cho hệ thống chăm sóc sức khỏe.

Một số ví dụ về hành vi gian lận và lạm dụng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe là:

- Cung cấp dịch vụ mà nhà cung cấp biết sẽ không được bao trả. Sau đó, nhà cung cấp cho biết một dịch vụ được bao trả đã được cung cấp thay thế.
- Lập hóa đơn hoặc tính phí cho quý vị đối với các dịch vụ mà AmeriHealth Caritas Delaware bao trả.
- Việc tặng quà hoặc tiền để quý vị nhận biện pháp điều trị hoặc dịch vụ mà quý vị không cần.
- Cung cấp cho quý vị các dịch vụ, thiết bị hoặc vật tư miễn phí để đổi lấy việc sử dụng số thành viên AmeriHealth Caritas Delaware của quý vị.
- Cung cấp cho quý vị phương pháp điều trị hoặc dịch vụ mà quý vị không cần.

Một số ví dụ về hành vi gian lận và lạm dụng của thành viên là:

- Thành viên bán thẻ ID của họ cho người khác.
- Thành viên cho người khác mượn thẻ ID.
- Các thành viên lạm dụng quyền lợi của họ bằng cách tìm kiếm các loại thuốc hoặc dịch vụ không cần thiết về mặt y tế.

Nếu quý vị có bảo hiểm khác

Nếu quý vị có bảo hiểm y tế khác, kể cả Medicare, hãy cung cấp thông tin đó cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Dịch vụ y tế và xã hội Delaware cũng cần thông tin bảo hiểm y tế khác của quý vị. Quý vị có thể liên hệ với Dịch vụ y tế và xã hội Delaware theo số **1-800-372-2022** hoặc **1-302-571-4900**. Medicaid là bên thanh toán cuối cùng. Nếu quý vị có bảo hiểm y tế khác, bảo hiểm y tế khác của quý vị phải được lập hóa đơn trước.

Quý vị cần phải xuất trình tất cả các thẻ y tế của mình tại mỗi lần thăm khám tại văn phòng của nhà cung cấp và nhà thuốc. Việc này sẽ giúp đảm bảo hóa đơn chăm sóc sức khỏe của quý vị được thanh toán.

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc bảng kê

Với tư cách là thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware, quý vị không có trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ được bao trả cần thiết về mặt y tế do một nhà cung cấp của Delaware Medicaid cung cấp. Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc tờ khai, hãy thông báo cho bộ phận Dịch vụ thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware ngay lập tức.

Hãy nhớ hỏi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị:

- Quý vị có phải là nhà cung cấp của AmeriHealth Caritas Delaware không?
- Dịch vụ này có cần cho phép trước không?

Những câu hỏi này có thể giúp quý vị không phải nhận hóa đơn.

Thông báo về thay đổi đáng kể

Ngoài việc thông báo cho quý vị về những thay đổi trong các quy trình của chúng tôi sẽ ảnh hưởng đến quý vị, chúng tôi cũng sẽ cung cấp thông báo bằng văn bản về bất kỳ thay đổi nào tác động đến khả năng tiếp cận các dịch vụ và quyền lợi của quý vị.

AmeriHealth Caritas Delaware sẽ cung cấp cho quý vị thông báo bằng văn bản khi có thay đổi đáng kể. Một thay đổi đáng kể là bất kỳ thay đổi nào có thể tác động đến việc tiếp cận các dịch vụ và quyền lợi của quý vị, bao gồm:

- Các hạn chế đối với quyền tự do lựa chọn của quý vị trong số các nhà cung cấp thuộc mạng lưới.
- Quyền và các biện pháp bảo vệ của quý vị.
- Thủ tục than phiền và điều trần công bằng.
- Lượng, thời hạn và phạm vi quyền lợi có sẵn.
- Thủ tục nhận quyền lợi, bao gồm cả các yêu cầu cho phép (chấp thuận).
- Mức độ và cách thức mà người ghi danh có thể nhận được quyền lợi từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Phạm vi và cách thức cung cấp khoản bao trả sau giờ làm việc và trong trường hợp cấp cứu.
- Chính sách về giới thiệu chăm sóc chuyên khoa và các quyền lợi khác không được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của thành viên cung cấp.
- Chia sẻ chi phí.

Tất cả các thay đổi trọng yếu sẽ được thông báo cho quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị ít nhất 30 ngày trước ngày thay đổi có hiệu lực.

Tận tâm với chất lượng chăm sóc

AmeriHealth Caritas Delaware có sứ mệnh giúp mọi người nhận được dịch vụ chăm sóc, sống khỏe và xây dựng cộng đồng mạnh khỏe. Mục tiêu của chúng tôi là cải thiện sức khỏe thể chất và tinh thần của các thành viên. Chúng tôi luôn muốn tìm cách giúp các thành viên của mình được chăm sóc và khỏe mạnh. Là một phần của sứ mệnh này, chúng tôi có chương trình Cải thiện chất lượng (Quality Improvement, QI). Chương trình này tìm kiếm những cách để chúng tôi có thể phục vụ quý vị tốt hơn. Với chương trình QI, nhóm AmeriHealth Caritas Delaware:

- Tìm kiếm các lĩnh vực dịch vụ mà chúng tôi có thể cải thiện.
- Tạo các chương trình để phục vụ những thành viên có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt.
- Tiếp cận để hướng dẫn các thành viên về sức khỏe của họ.
- Theo dõi chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ các nhà cung cấp.
- Khảo sát các thành viên và nhà cung cấp hàng năm để xem chúng tôi có thể cải thiện dịch vụ của mình như thế nào.

Hàng năm, đội ngũ Quản lý chất lượng đánh giá các chương trình của chúng tôi để xác định những cách mà chương trình có thể cải thiện. Chúng tôi xem xét chương trình QI để xem liệu chúng tôi đã đạt được các mục tiêu của mình cũng như cải thiện chất lượng và sự an toàn của các dịch vụ được cung cấp cho các thành viên của mình hay chưa.

AmeriHealth Caritas Delaware mong muốn tất cả các nhà cung cấp trong mạng lưới cung cấp dịch vụ chăm sóc có chất lượng cho quý vị và gia đình quý vị. Chúng tôi theo dõi để đảm bảo rằng các dịch vụ và chăm sóc sức khỏe đang được sử dụng đúng cách, phù hợp và cần thiết.

Nếu quý vị tin rằng quý vị hoặc gia đình quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc không phù hợp, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên. AmeriHealth Caritas Delaware sẽ duyệt xét vấn đề này. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các mục tiêu, hoạt động hoặc kết quả cải thiện chất lượng của chúng tôi, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

Đánh giá công nghệ mới

AmeriHealth Caritas Delaware mong muốn các thành viên được chăm sóc an toàn và hiệu quả. AmeriHealth Caritas Delaware xem xét công nghệ y tế mới, thuốc mới và cách sử dụng mới của công nghệ hiện có trong suốt cả năm. Công nghệ mới có thể được chấp thuận khi được chứng minh ít nhất mang tính an toàn và hữu ích về mặt y tế như công nghệ hiện có. AmeriHealth Caritas Delaware sử dụng các hướng dẫn được công nhận trên toàn quốc từ các tạp chí khoa học và Trung tâm dịch vụ Medicare & Medicaid (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS). AmeriHealth Caritas Delaware cũng có Ủy ban chất lượng chăm sóc lâm sàng sẽ duyệt xét từng yêu cầu về công nghệ và thuốc từ các thành viên và nhà cung cấp của AmeriHealth Caritas Delaware. Ủy ban chất lượng chăm sóc lâm sàng hoặc Giám đốc y tế có thể quyết định bao trả cho công nghệ và thuốc mới. Nếu AmeriHealth Caritas Delaware áp dụng công nghệ hoặc thuốc mới thì quý vị và (các) nhà cung cấp của quý vị sẽ được cho biết về sự thay đổi.

Chỉ thị trước

Đạo luật về quyền tự quyết của bệnh nhân là luật liên bang. Đạo luật này nói rằng quý vị có quyền lựa chọn sự chăm sóc và điều trị y tế mà quý vị nhận được. Quý vị có quyền đưa ra những mong muốn này cho PCP của mình hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác thông qua chỉ thị trước.

Chỉ thị trước là quyết định quý vị đưa ra trước về dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị muốn hoặc không muốn nếu quý vị không thể đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc y tế vào thời điểm cần thiết. Chỉ thị trước chỉ được sử dụng nếu quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định cho chính mình. Chỉ thị trước của quý vị sẽ được sử dụng nếu quý vị được một nhà cung cấp xác định là đang ở trong tình trạng cuối đời hoặc sống thực vật. AmeriHealth Caritas Delaware sẽ tôn trọng chỉ thị trước của quý vị trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép.

Tại Delaware, có hai loại tài liệu có thể đóng vai trò là chỉ thị trước:

- Di chúc lúc còn sống — Đây là một bản ghi chép về mong muốn của quý vị đối với cách xử lý dịch vụ chăm sóc y tế nếu quý vị không còn khả năng tự quyết định và lên tiếng. Tài liệu này sẽ cho biết loại điều trị y tế nào quý vị muốn hoặc không muốn nhận.
- Giấy ủy quyền lâu dài về chăm sóc sức khỏe — Đây là tài liệu pháp lý nêu tên của người mà quý vị muốn đưa ra quyết định điều trị y tế thay quý vị trong trường hợp quý vị không thể tự đưa ra quyết định. Người này không nhất thiết phải là luật sư.

Để đảm bảo các mong muốn của quý vị được đáp ứng nếu quý vị không thể nói hoặc đưa ra quyết định về việc chăm sóc của mình, quý vị nên viết một bản chỉ thị trước và đưa một bản sao cho PCP của quý vị, cũng như cho các thành viên trong gia đình.

Nếu quý vị muốn điền và ký vào một chỉ thị trước hoặc có bất kỳ thắc mắc nào, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên và họ sẽ giúp quý vị.

Nếu quý vị cảm thấy rằng AmeriHealth Caritas Delaware hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe không tuân thủ chỉ thị trước của quý vị, quý vị có thể liên hệ với Bộ phận dịch vụ dành cho người cao tuổi và người trưởng thành có khuyết tật thể chất (Division of Services for Aging and Adults with Physical Disabilities, DSAAPD) của Delaware bằng cách gọi đến số **1-800-223-9074 (TTY 1-302-391-3505)**.

Quyết định bất lợi về quyền lợi

Quyết định bất lợi về quyền lợi được cung cấp cho các thành viên và/hoặc nhà cung cấp bằng văn bản ít nhất 10 ngày trước khi chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm các dịch vụ đã được cho phép trước đó. Quyết định bất lợi về quyền lợi được rút ngắn xuống còn năm ngày nếu khả năng thành viên có gian lận được xác minh. Thông báo bằng văn bản sẽ được gửi đối với tất cả các chấp thuận, chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm các dịch vụ được cho phép trước đây hoặc từ chối yêu cầu mới. AmeriHealth Caritas Delaware sẽ đưa ra quyết định này cho các trường hợp sau:

- Thành viên tử vong.
- Tuyên bố có chữ ký của quý vị yêu cầu AmeriHealth Caritas Delaware kết thúc các dịch vụ của quý vị. Quý vị cung cấp thông tin yêu cầu chấm dứt hoặc cắt giảm các dịch vụ và biết kết quả hành động của mình.
- Quý vị được nhận vào một cơ sở chăm sóc sức khỏe khiến quý vị không đủ điều kiện nhận dịch vụ được cho phép.
- Địa chỉ của quý vị không xác định và thư trả về không có địa chỉ chuyển tiếp.
- Nhà cung cấp của quý vị yêu cầu thay đổi cấp độ chăm sóc của quý vị.
- Một quyết định bất lợi đã được đưa ra đối với việc tiếp nhận vào một cơ sở điều dưỡng.
- Các lý do để đưa ra thông báo khác là:
  - Sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị sẽ gặp nguy hiểm.
  - Sức khỏe của quý vị được cải thiện, cho phép chuyển đi.
  - Quý vị được xuất viện do có nhu cầu khẩn cấp hơn.
  - Quý vị đã không cư trú tại cơ sở điều dưỡng trong 30 ngày (áp dụng cho các hành động bất lợi trong việc chuyển cơ sở điều dưỡng).

Báo cáo ngược đãi, bỏ mặc và lợi dụng

Các thành viên của AmeriHealth Caritas Delaware có quyền không bị ngược đãi, bỏ mặc và lợi dụng. Quan trọng là quý vị hiểu cách thức xác định và báo cáo các tình huống này.

Ngược đãi có thể là:

- Ngược đãi thể chất.
- Ngược đãi tình dục.
- Ngược đãi tinh thần.

Ngược đãi bao gồm đau đớn, thương tích, đau khổ về tinh thần, bị nhốt hoặc giam giữ ở một nơi trái với ý muốn của quý vị và các hình thức đối xử độc ác khác.

Bỏ mặc có thể là:

- Khi quý vị không thể tự chăm sóc bản thân hoặc có được sự chăm sóc mà quý vị cần, khiến cuộc sống của quý vị gặp rủi ro. Đây là "tự bỏ mặc."
- Khi người chăm sóc của quý vị không quan tâm đến các nhu cầu cơ bản của quý vị, khiến quý vị có nguy cơ bị tổn hại đến sức khỏe hoặc sự an toàn. Việc bỏ mặc có thể là ngoài ý muốn do người chăm sóc không có khả năng cung cấp hoặc sắp xếp việc chăm sóc cho quý vị. Bỏ mặc cũng có thể là do sự bất cẩn của người chăm sóc trong việc đáp ứng các nhu cầu của quý vị.

Lợi dụng (bị ép làm điều gì đó mà quý vị không muốn làm hoặc được yêu cầu làm một việc mà không biết lý do thực sự) có thể bao gồm:

- Gian lận hoặc bắt nạt.
- Giả mạo.
- Sử dụng trái phép tài khoản ngân hàng hoặc thẻ tín dụng.

Lợi dụng tài chính xảy ra khi người chăm sóc sử dụng tiền dành cho việc chăm sóc của quý vị không đúng cách. Đây là những khoản tiền được cơ quan chính phủ trả cho quý vị hoặc người chăm sóc.

Nếu quý vị cho rằng quý vị hoặc một thành viên khác của AmeriHealth Caritas Delaware là nạn nhân của những tình huống này, vui lòng thông báo cho Điều phối viên chăm sóc của quý vị và liên hệ với một trong các cơ quan dưới đây:

- Dịch vụ bảo vệ người trưởng thành Bộ phận dịch vụ dành cho người cao tuổi và người trưởng thành có khuyết tật thể chất (Adult Protective Services Division of Services for Aging and Adults with Physical Disabilities, DSAAPD)
  Gọi số: **1-800-223-9074**
  Email: **delawareadrc@state.de.us**
- Báo cáo khiếu nại & sự cố đối với các cơ sở chăm sóc dài hạn Bộ phận chăm sóc dài hạn và bảo vệ người nội trú (Division of Long Term Care and Residents Protection, DLTCRP)
  Gọi số: **1-877-453-0012**
  Mẫu đơn trực tuyến: **http://www.dhss.delaware.gov/dhss/dltcrp/mailform.html**
- Sở dịch vụ dành cho trẻ em, thanh thiếu niên và gia đình
  Gọi số: **1-800-292-9582**
  Trực tuyến: **https://kids.delaware.gov**

Sự cố nghiêm trọng

Nếu quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị gặp phải một sự cố nghiêm trọng, vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch vụ thành viên càng sớm càng tốt.

Các sự cố nghiêm trọng sẽ bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự cố sau:

- Thành viên tử vong đột ngột.
- Nghi ngờ ngược đãi, lạm dụng và/hoặc bỏ mặc một thành viên về thể chất, tinh thần hoặc tình dục.
- Nghi ngờ trộm cắp hoặc lợi dụng tài chính của một thành viên.
- Thành viên phải chịu chấn thương nặng khi không rõ nguyên nhân gây thương tích; chấn thương có vẻ đáng ngờ; hoặc chấn thương cần được chuyển đến cơ sở chăm sóc cấp tính.
- Sai sót trong việc dùng thuốc hoặc điều trị, hoặc thiếu sót gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc sự an toàn của thành viên.
- Hành vi không phù hợp hoặc không chuyên nghiệp của một nhà cung cấp liên quan đến một thành viên.

Tất cả các sự cố nghiêm trọng phải được báo cáo ngay lập tức. Để gửi sự cố nghiêm trọng qua điện thoại hoặc để được hỗ trợ gửi than phiền, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên. Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, bảy ngày trong tuần.

Quy trình xét duyệt ngang hàng

Quy trình xét duyệt ngang hàng của AmeriHealth Caritas Delaware tập trung vào sự an toàn của bệnh nhân và chất lượng chăm sóc y tế cung cấp cho các thành viên của chúng tôi. Xét duyệt ngang hàng là đánh giá các phương pháp thực hành chuyên môn của nhà cung cấp bởi những người ngang hàng với nhà cung cấp đó.

Nếu quý vị có thắc mắc về quy trình xét duyệt ngang hàng hoặc quý vị cần báo cáo vấn đề với nhà cung cấp, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên.

Thông báo về thực hành quyền riêng tư

Thông báo này mô tả cách thức sử dụng, tiết lộ thông tin y tế của quý vị và cách quý vị có thể tiếp cận thông tin này. Hãy xem xét thông tin cẩn thận.

Luật pháp yêu cầu AmeriHealth Caritas Delaware phải bảo vệ quyền riêng tư cho thông tin sức khỏe của quý vị. AmeriHealth Caritas Delaware muốn cho quý vị biết về các chính sách quản lý thông tin sức khỏe được bảo vệ (protected health information, PHI) của quý vị. Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe sử dụng thông tin y tế của thành viên trong quá trình điều trị, cũng như trong quá trình xử lý thanh toán. AmeriHealth Caritas Delaware phải sử dụng và tiết lộ PHI của quý vị để giúp quý vị nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình và thanh toán cho các nhà cung cấp của chúng tôi vì đã chăm sóc cho quý vị. Nhiều bước được thực hiện để đảm bảo thông tin này được bảo vệ.

Quyền của quý vị

Quý vị có một số quyền liên quan đến thông tin sức khỏe của quý vị.

Phần này giải thích các quyền của quý vị và một số trách nhiệm của chúng tôi trong việc trợ giúp quý vị.

Nhận bản sao hồ sơ sức khỏe và yêu cầu thanh toán của quý vị	• Quý vị có thể yêu cầu được xem hoặc nhận bản sao hồ sơ sức khỏe và yêu cầu thanh toán của quý vị cũng như các thông tin sức khỏe khác mà chúng tôi có về quý vị. Hỏi chúng tôi về cách thức thực hiện việc này. • Chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí một bản sao hoặc bản tóm tắt hồ sơ y tế và yêu cầu thanh toán của quý vị, trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của quý vị.
Yêu cầu chúng tôi chỉnh sửa hồ sơ sức khỏe và yêu cầu thanh toán	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi chỉnh sửa hồ sơ sức khỏe và yêu cầu thanh toán của quý vị nếu quý vị cho rằng chúng không chính xác hoặc không đầy đủ. Hỏi chúng tôi về cách thức thực hiện việc này. • Chúng tôi có thể nói "không" với yêu cầu của quý vị, nhưng chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do bằng văn bản trong vòng 60 ngày.
Yêu cầu giữ bảo mật thông tin liên hệ	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi liên hệ với quý vị theo một cách cụ thể (ví dụ: số điện thoại nhà hoặc văn phòng) hoặc gửi thư đến một địa chỉ khác. • Chúng tôi sẽ cân nhắc tất cả các yêu cầu chính đáng và phải nói “có” nếu quý vị cho chúng tôi biết quý vị sẽ gặp nguy hiểm nếu chúng tôi không làm vậy.
Yêu cầu chúng tôi hạn chế những gì chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ	• Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không sử dụng hoặc chia sẻ một số thông tin sức khỏe nhất định cho việc điều trị, thanh toán hoặc các hoạt động của chúng tôi. • Chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị và chúng tôi có thể nói “không” nếu điều đó ảnh hưởng đến việc chăm sóc của quý vị.

Nhận danh sách những người mà chúng tôi đã chia sẻ thông tin	• Quý vị có thể yêu cầu danh sách (bản kê khai) những lần chúng tôi đã chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị trong sáu năm trước ngày quý vị yêu cầu, chúng tôi đã chia sẻ thông tin đó với ai và tại sao. • Chúng tôi sẽ đưa vào tất cả các lần tiết lộ, ngoại trừ những tiết lộ về điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe, và một số trường hợp tiết lộ nhất định khác (chẳng hạn như bất kỳ trường hợp nào quý vị yêu cầu chúng tôi tiết lộ). Chúng tôi sẽ cung cấp miễn phí một bản kê khai mỗi năm, nhưng sẽ tính một khoản phí hợp lý, dựa trên chi phí nếu quý vị yêu cầu một bản kê khai khác trong vòng 12 tháng.
Nhận bản sao của thông báo quyền riêng tư này	• Quý vị có thể yêu cầu bản sao giấy của thông báo này bất cứ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận thông báo bằng đường điện tử. Chúng tôi sẽ cung cấp ngay cho quý vị một bản sao giấy.
Chọn ai đó để hành động thay quý vị	• Nếu quý vị đã ủy quyền y tế cho ai đó hoặc nếu ai đó là người giám hộ hợp pháp của quý vị, người đó có thể thực hiện các quyền của quý vị và đưa ra những lựa chọn về thông tin sức khỏe của quý vị. • Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng người đó có thẩm quyền này và có thể hành động thay quý vị trước khi chúng tôi thực hiện bất kỳ hành động nào.
Gửi khiếu nại nếu quý vị cảm thấy quyền của mình bị vi phạm	• Quý vị có thể khiếu nại nếu quý vị cảm thấy chúng tôi đã vi phạm các quyền của quý vị bằng cách liên hệ với chúng tôi theo số **1-844-211-0966** đối với các thành viên của Diamond State Health Plan và **1-855-777-6617** đối với các thành viên của Diamond State Health Plan-Plus. • Quý vị có thể gửi khiếu nại tới Văn phòng dân quyền thuộc Bộ y tế và dịch vụ nhân sinh Hoa Kỳ bằng cách gửi thư đến 200 Independence Avenue, S.W., Washington, DC 20201, gọi số **1-877-696-6775**, hoặc truy cập **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.** • Chúng tôi sẽ không trả đũa quý vị vì đã gửi khiếu nại.

Lựa chọn của quý vị	**Đối với một số thông tin sức khỏe nhất định, quý vị có thể cho chúng tôi biết lựa chọn của quý vị về những gì chúng tôi chia sẻ.** Nếu quý vị có mong muốn rõ ràng về cách chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị trong các tình huống được mô tả bên dưới, hãy trao đổi với chúng tôi. Hãy cho chúng tôi biết quý vị muốn chúng tôi làm gì và chúng tôi sẽ làm theo các hướng dẫn hợp lý.

Trong những trường hợp này, quý vị có cả quyền và lựa chọn yêu cầu chúng tôi:	• Chia sẻ thông tin với gia đình, bạn bè thân thiết của quý vị hoặc những người khác liên quan đến việc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. • Chia sẻ thông tin trong tình huống cứu trợ thiên tai. • Chia sẻ thông tin với quý vị thông qua các công nghệ di động và kỹ thuật số (chẳng hạn như gửi thông tin đến địa chỉ email hoặc điện thoại di động của quý vị bằng tin nhắn văn bản hoặc qua ứng dụng di động). • Không chia sẻ thông tin sức khỏe tâm thần của quý vị với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Nếu quý vị không thể cho chúng tôi biết mong muốn của mình, chẳng hạn như nếu quý vị mất ý thức, chúng tôi có thể tiếp tục và chia sẻ thông tin của quý vị với người khác (chẳng hạn như với gia đình quý vị hoặc tổ chức cứu trợ thiên tai) nếu chúng tôi tin rằng điều đó mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị. Chúng tôi cũng có thể chia sẻ thông tin của quý vị khi cần thiết để giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng và sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc sự an toàn. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ không sử dụng các công nghệ di động và kỹ thuật số để gửi cho quý vị thông tin sức khỏe trừ khi quý vị đồng ý để chúng tôi làm vậy. Việc sử dụng các công nghệ di động và kỹ thuật số (chẳng hạn như tin nhắn văn bản, email và ứng dụng di động) có một số rủi ro mà quý vị nên cân nhắc. Bên thứ ba có thể đọc các tin nhắn văn bản và email nếu thiết bị di động hoặc kỹ thuật số của quý vị bị đánh cắp, bị tấn công hoặc không được bảo mật. Có thể áp dụng phí tin nhắn và dữ liệu.
Trong những trường hợp này, chúng tôi không bao giờ chia sẻ thông tin của quý vị trừ khi quý vị cho phép chúng tôi bằng văn bản:	• Mục đích tiếp thị. • Bán thông tin của quý vị.

Việc sử dụng và tiết lộ của chúng tôi

Chúng tôi thường sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị theo những cách sau.

Giúp quản lý biện pháp điều trị chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được	• Chúng tôi có thể sử dụng thông tin sức khỏe của quý vị và chia sẻ thông tin đó với các chuyên gia đang điều trị cho quý vị.	**Ví dụ:** Một bác sĩ gửi cho chúng tôi thông tin về kế hoạch chẩn đoán và điều trị của quý vị để chúng tôi có thể sắp xếp các dịch vụ bổ sung.
Vận hành tổ chức của chúng tôi	• Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin của quý vị để vận hành tổ chức của chúng tôi và liên hệ với quý vị khi cần thiết.	**Ví dụ:** Chúng tôi sử dụng thông tin sức khỏe về quý vị để phát triển các dịch vụ tốt hơn cho quý vị.
Thanh toán cho các dịch vụ y tế của quý vị	• Chúng tôi có thể sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị khi chúng tôi thanh toán cho các dịch vụ y tế của quý vị.	**Ví dụ:** Chúng tôi chia sẻ thông tin về quý vị để điều phối việc thanh toán cho các dịch vụ y tế của quý vị.
Quản lý chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị	• Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị để quản lý chương trình.	**Ví dụ:** Chúng tôi chia sẻ thông tin sức khỏe với những bên khác mà chúng tôi ký hợp đồng đối với các dịch vụ hành chính.
Điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị ở các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nhau	• Hợp đồng của chúng tôi với các chương trình khác nhau yêu cầu chúng tôi tham gia vào một số mạng thông tin sức khỏe điện tử (health information network, HIN) và hoạt động trao đổi thông tin sức khỏe (health information exchange, HIE) nhất định để chúng tôi có thể điều phối hiệu quả hơn dịch vụ chăm sóc mà quý vị đang nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nhau.	**Ví dụ:** Chúng tôi chia sẻ thông tin sức khỏe thông qua HIN hoặc HIE để kịp thời cung cấp thông tin cho các nhà cung cấp thực hiện dịch vụ cho quý vị.

Trợ giúp về các vấn đề an toàn và sức khỏe cộng đồng. Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị trong một số trường hợp nhất định, chẳng hạn như:	• Phòng ngừa bệnh tật. • Hỗ trợ thu hồi sản phẩm. • Báo cáo các phản ứng bất lợi với thuốc. • Báo cáo nghi ngờ ngược đãi, bỏ mặc hoặc bạo lực gia đình. • Ngăn chặn hoặc giảm bớt mối đe dọa nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của bất kỳ ai.	
Thực hiện nghiên cứu	• Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị cho nghiên cứu sức khỏe.	
Tuân thủ luật pháp.	• Chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin về quý vị nếu luật tiểu bang hoặc liên bang yêu cầu, kể cả với Bộ y tế và dịch vụ nhân sinh Hoa Kỳ nếu họ muốn thấy rằng chúng tôi tuân thủ luật về quyền riêng tư của liên bang.	
Phản hồi các yêu cầu hiến tặng mô và bộ phận cơ thể, đồng thời làm việc với giám định viên y tế hoặc người quản lý dịch vụ tang lễ	• Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị với các tổ chức thu mua bộ phận cơ thể. • Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe với nhân viên điều tra, giám định viên y tế hoặc người quản lý dịch vụ tang lễ khi một cá nhân qua đời.	

Giải quyết vấn đề bồi thường cho người lao động, thực thi pháp luật và các yêu cầu khác của chính quyền. Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe về quý vị:	• Để phục vụ yêu cầu bảo hiểm bồi thường cho người lao động. • Cho các mục đích thực thi pháp luật hoặc với một viên chức thực thi pháp luật. • Với các cơ quan giám sát y tế đối với các hoạt động được pháp luật cho phép. • Để phục vụ các chức năng đặc biệt của chính phủ như quân đội, an ninh quốc gia và dịch vụ bảo vệ tổng thống.	
Phản hồi các vụ kiện và hành động pháp lý	• Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị theo lệnh của tòa án hoặc lệnh hành chính hoặc để phản hồi trát đòi hầu tòa.	
Các hạn chế bổ sung về sử dụng và tiết lộ	• Một số luật liên bang và tiểu bang nhất định có thể yêu cầu bảo vệ quyền riêng tư ở mức lớn hơn. Nếu có thể, chúng tôi sẽ tuân thủ nghiêm ngặt hơn luật về quyền riêng tư của liên bang và tiểu bang liên quan đến việc sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe về HIV/AIDS, ung thư, sức khỏe hành vi, sử dụng rượu và/hoặc chất gây nghiện, xét nghiệm di truyền, bệnh lây truyền qua đường tình dục và sức khỏe sinh sản.	

Chúng tôi có thể sử dụng hoặc chia sẻ thông tin sức khỏe của quý vị theo cách nào khác?

Chúng tôi được phép hoặc bắt buộc phải chia sẻ thông tin của quý vị theo những cách khác — thường là theo những cách góp phần vào lợi ích chung, chẳng hạn như y tế công và nghiên cứu. Chúng tôi phải đáp ứng nhiều điều kiện trong luật trước khi có thể chia sẻ thông tin của quý vị cho những mục đích này.

Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html**.

Trách nhiệm của chúng tôi

AmeriHealth Caritas Delaware coi trọng quyền riêng tư của các thành viên của chúng tôi. Để cung cấp các quyền lợi cho quý vị, AmeriHealth Caritas Delaware tạo và nhận thông tin cá nhân về sức khỏe của quý vị. Thông tin này đến từ quý vị, bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Thông tin này — được gọi là thông tin sức khỏe được bảo vệ — có thể bằng lời, bằng văn bản hoặc bằng đường điện tử.

- Theo yêu cầu của pháp luật, chúng tôi phải duy trì quyền riêng tư và bảo mật cho thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị.
- Theo yêu cầu của pháp luật, chúng tôi phải đảm bảo các bên thứ ba mà hỗ trợ trong việc điều trị cho quý vị, thanh toán các yêu cầu thanh toán hoặc trong các hoạt động chăm sóc sức khỏe duy trì quyền riêng tư và bảo mật cho thông tin sức khỏe được bảo vệ của quý vị giống như cách chúng tôi bảo vệ thông tin của quý vị.
- Theo yêu cầu của pháp luật, chúng tôi phải đảm bảo rằng các bên thứ ba hỗ trợ chúng tôi trong việc điều trị, thanh toán và hoạt động tuân thủ các hướng dẫn được nêu trong Thỏa thuận liên kết kinh doanh của chúng tôi.
- Chúng tôi sẽ nhanh chóng cho quý vị biết nếu xảy ra vi phạm có thể đã xâm phạm quyền riêng tư hoặc bảo mật thông tin của quý vị.
- Chúng tôi phải tuân theo các nhiệm vụ và cách thực hành quyền riêng tư được mô tả trong thông báo này và cung cấp cho quý vị một bản sao của thông báo.
- Chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc chia sẻ thông tin của quý vị ngoài những gì được mô tả ở đây trừ khi quý vị thông báo bằng văn bản rằng chúng tôi có thể. Nếu quý vị thông báo rằng chúng tôi có thể, quý vị có thể đổi ý bất cứ lúc nào. Hãy cho chúng tôi biết bằng văn bản nếu quý vị đổi ý.

Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo **www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html**.

Thay đổi các điều khoản của thông báo này

Chúng tôi có thể thay đổi các điều khoản của thông báo này và những thay đổi sẽ áp dụng cho tất cả thông tin chúng tôi có về quý vị. Thông báo mới sẽ được cung cấp theo yêu cầu và có trên trang mạng của chúng tôi, và chúng tôi sẽ gửi một bản sao của thông báo cho quý vị.

Ngày thông báo này có hiệu lực: Ngày 25 tháng 5 năm 2022

Quý vị có thắc mắc?

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc hoặc quan ngại nào về Thông báo quyền riêng tư này hoặc về cách AmeriHealth Caritas xử lý thông tin cá nhân của quý vị, vui lòng liên hệ với chúng tôi bằng cách gửi thư đến P.O. Box 80100, London, KY 40742-0100, Attn: Privacy Office, qua điện thoại theo số **1-844-211-0966** đối với Diamond State Health Plan hoặc **1-855-777-6617** đối với Diamond State Health Plan-Plus.

Kháng cáo — Yêu cầu chương trình của quý vị duyệt xét lại quyết định từ chối hoặc cắt giảm quyền lợi.

Quyền lợi — Các hạng mục hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả theo chương trình của quý vị.

Khoản đồng trả (khoản đồng thanh toán) — Chi phí cố định mà quý vị phải thanh toán để nhận được quyền lợi được bao trả tại thời điểm cung cấp dịch vụ.

Thiết bị y tế lâu bền (Durable medical equipment, DME) — Thiết bị và vật tư mà bác sĩ của quý vị yêu cầu trong quá trình chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Bệnh trạng cấp cứu — Một vấn đề y tế nghiêm trọng đến mức quý vị phải tìm kiếm sự chăm sóc ngay lập tức để tránh tổn hại nghiêm trọng.

Chuyên chở y tế cấp cứu — Xe cứu thương đưa quý vị đến bệnh viện trong trường hợp cấp cứu.

Chăm sóc phòng cấp cứu — Các dịch vụ quý vị nhận được trong phòng cấp cứu để điều trị một bệnh trạng cấp cứu.

Dịch vụ cấp cứu — Điều trị một bệnh trạng cấp cứu để không trở nên trầm trọng hơn.

Các dịch vụ bị loại trừ — Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà chương trình của quý vị có thể không thanh toán hoặc bao trả.

Than phiền — Khiếu nại mà quý vị đưa ra cho chương trình của mình về cảm nhận của quý vị đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.

Thiết bị hỗ trợ hoạt động sống — Các thiết bị chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện kỹ năng và hoạt động cho cuộc sống hàng ngày.

Dịch vụ hỗ trợ hoạt động sống — Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, học hỏi hoặc cải thiện các kỹ năng và hoạt động cho cuộc sống hàng ngày.

Bảo hiểm y tế — Một hợp đồng yêu cầu chương trình của quý vị thanh toán một phần hoặc toàn bộ chi phí chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà — Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được tại nhà.

Dịch vụ chăm sóc cuối đời — Các dịch vụ cung cấp sự thoải mái và hỗ trợ dành cho những người mắc bệnh nan y và gia đình của họ.

Nhập viện — Chăm sóc tại bệnh viện nơi quý vị nhập vào và thường ở lại qua đêm. Việc ở lại qua đêm để quan sát có thể là chăm sóc ngoại trú.

Chăm sóc ngoại trú tại bệnh viện — Chăm sóc tại bệnh viện thường không yêu cầu ở lại qua đêm.

Chủng ngừa — Mũi tiêm bảo vệ quý vị khỏi bệnh tật.

Cần thiết về mặt y tế — Các dịch vụ hoặc vật tư chăm sóc sức khỏe giúp xác định hoặc điều trị đau ốm, thương tích, tình trạng, bệnh tật hoặc các triệu chứng của bệnh và đáp ứng các tiêu chuẩn y tế.

Mạng lưới — Các nhà cung cấp mà chương trình của quý vị đã ký hợp đồng để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nhà cung cấp không tham gia — Một nhà cung cấp không có hợp đồng với chương trình của quý vị để cung cấp dịch vụ cho quý vị.

Dịch vụ bác sĩ — Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà một bác sĩ y khoa được cấp phép cung cấp hoặc lên kế hoạch cho quý vị.

Chương trình — Quyền lợi mà tiểu bang Delaware cung cấp cho quý vị để chi trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Một chương trình cũng có thể được gọi là tổ chức chăm sóc có quản lý (managed care organization, MCO) hoặc tổ chức chăm sóc có trách nhiệm (accountable care organization, ACO).

Cho phép trước — Sự chấp thuận từ chương trình của quý vị cho một dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nhà cung cấp tham gia — Một nhà cung cấp có hợp đồng với chương trình của quý vị để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Lệ phí bảo hiểm — Số tiền mà quý vị thanh toán cho bảo hiểm y tế hàng tháng theo Delaware Healthy Children Program.

Khoản bao trả thuốc kê theo toa — Một phần trong chương trình của quý vị giúp thanh toán cho các loại thuốc kê theo toa.

Thuốc kê theo toa — Thuốc mà theo luật phải được kê toa.

Bác sĩ chăm sóc chính — Một bác sĩ trực tiếp cung cấp hoặc lên kế hoạch cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính — Một bác sĩ, y tá hoặc trợ lý bác sĩ, người cung cấp, lập kế hoạch và/hoặc giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nhà cung cấp — Một chuyên gia, cơ sở chăm sóc sức khỏe, hoặc doanh nghiệp y tế cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Các thiết bị phục hồi chức năng — Các thiết bị chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, lấy lại hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng mà quý vị cần cho cuộc sống hàng ngày đã bị mất hoặc suy giảm do quý vị đổ bệnh, bị thương hoặc bị khuyết tật.

Các dịch vụ phục hồi chức năng — Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp quý vị duy trì, lấy lại hoặc cải thiện các kỹ năng và chức năng mà quý vị cần cho cuộc sống hàng ngày đã bị mất hoặc suy giảm do quý vị đổ bệnh, bị thương hoặc bị khuyết tật.

Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn — Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ các y tá được cấp phép tại nhà riêng của quý vị hoặc tại viện điều dưỡng.

Chăm sóc chuyên khoa — Chăm sóc sức khỏe do một bác sĩ đã được đào tạo đặc biệt cung cấp cho một tình trạng hoặc căn bệnh cụ thể.

Chăm sóc khẩn cấp — Khi quý vị cần chăm sóc hoặc điều trị y tế trong vòng 48 giờ.

Sứ mệnh của chúng tôi

Chúng tôi giúp mọi người được chăm sóc, sống khỏe mạnh và xây dựng cộng đồng khỏe mạnh.

Giá trị của chúng tôi

- Ủng hộ.
- Lòng trắc ẩn.
- Năng lực.
- Phẩm giá.
- Đa dạng.
- Lòng mến khách.
- Trách nhiệm quản lý.

Gọi cho bộ phận Dịch vụ thành viên:

Diamond State Health Plan — **1-844-211-0966** (TTY **1-855-349-6281**)

Diamond State Health Plan-Plus LTSS — **1-855-777-6617** (TTY **1-855-362-5769**)

www.amerihealthcaritasde.com

Sổ tay này có thể được cập nhật với nội dung bổ sung do Sở dịch vụ y tế và xã hội (Department of Health and Social Services, DHSS) Delaware cung cấp hoặc thông tin khác mà chúng tôi cảm thấy là quan trọng để quý vị biết.

Ngày sửa đổi: Tháng 1 năm 2025

© 2017 – 2025 AmeriHealth Caritas Delaware

AmeriHealth Caritas™
Delaware

ACDE_243839508-1

Mọi hình ảnh được sử dụng theo giấy phép chỉ nhằm mục đích minh họa. Mỗi đối tượng được mô tả đều là hình mẫu.