Amerigroup

District of Columbia

Amerigroup District of Columbia, Inc. Alliance

Sổ tay Người ghi danh

DHCF Department of Health Care Finance

WE ARE WASHINGTON DC GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
MURIEL BOWSER, MAYOR

This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.

1046354DCMVNAGP 06/23

Amerigroup District of Columbia, Inc.

Quý vị có thể gọi cho chúng tôi 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần, hoặc đến văn phòng của chúng tôi từ Thứ Hai đến Thứ Sáu từ từ 8:00 giờ sáng đến 6:00 giờ tối, giờ miền Đông. Để được hướng dẫn về cách đến chỗ chúng tôi, gọi 800-600-4441 (TTY 711).

Văn phòng Washington DC
609 H Street NE, Ste. 200
Washington, DC 20002

Giờ Hành Chính: 9:00 giờ sáng đến 5:00 giờ chiều, giờ miền Đông.
800-600-4441 (TTY 711)

English

“If you do not speak and/or read English, please call 800-600-4441 (TTY 711) between Monday through Friday from 8:00 a.m. to 6:00 p.m. Eastern time. A representative will assist you.”

Spanish

“Si usted no habla ni lee inglés, llame al 800-600-4441 (TTY 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. hora del Este. Un representante le ayudará”

Vietnamese

“Nếu quý vị không nói và/hoặc đọc Tiếng Anh, vui lòng gọi 800-600-4441 (TTY 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8:00 giờ sáng đến 6:00 giờ tối, giờ miền Đông. Một đại diện sẽ hỗ trợ quý vị.”

Korean

“영어를 구사하지 못하시거나 읽지 못하시는 경우 800-600-4441 (TTY 711)번으로 월요일-금요일 동부 시간으로 오전 8:00시에서 오후 6:00시까지 연락해 주십시오.담당자가 도와드릴 것입니다.”

French

“ Si vous ne parlez pas et/ou ne lisez pas l’anglais, veuillez appeler 800-600-4441 (TTY 711) du lundi au vendredi de 8:00 a.m. à 6:00 p.m., heure de l’Est. Un agent vous aidera. “

Arabic

"إذا كنت لا تتحدث و/أو تقرأ الإنكليزية، فيرجى الاتصال على الرقم 800-600-4441 (TTY 711) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحًا وحتى الساعة 6:00 مساءً بالتوقيت الشرقي. وسوف يساعدك ممثل."

Amharic

“እንግሊዘኛ የማይናገሩ እና/ወይም የማያነቡ ከሆነ፣ እባክዎ ወደ 800-600-4441 (TTY 711) ከሰኞ እስከ አርብ ከ8:00 ኤኤም እስከ 6:00 ፒኤም በምስራቃዊያን ሰዓት አቆጣጠር ይደውሉ። ተወካይ ለእርስዎ እገዛ ያደርጋሉ።”

Mandarin/Chinese Simplified

[如果您不会说和/或读英语，请致电 800-600-4441 (TTY 711)，服务时间：东部时间周一至周五 8:00 a.m.-6:00 p.m.。我们的服务代表将为您提供协助。]

Russian

«Если вы не говорите и/или не читаете по-английски, пожалуйста, позвоните по номеру 800-600-4441 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 по восточному времени. Наш представитель поможет вам»

Burmese

“အကယ်၍ သင် အင်္ဂလိပ်စကားပြောခြင်း သို့မဟုတ် စာဖတ်ခြင်းမရှိပါက၊ ကေ းဇးပြု၍ တနလ်ာနေ့မှ သောကြာနေ့အကြား မနက် 8:00 နာရီမှ ညနေ 6:00 နာရီ (အရှေ့စံတော်ချိန်) တွင် 800-600-4441 (TTY 711) သို့ခေါ်ဆိုနိုင်ပါသည်။ ကိုယ်စားလှယ်တစ်ဦးသည် သင့်အား အကူအညီပေးပါမည်”

Cantonese/Chinese Traditional

[如果您不會說和/或讀英語，請致電 800-600-4441 (TTY 711)，服務時間： 東部時間週一至週五8:00 a.m.-6:00 p.m.。我們的服務代表將為您提供協助。]

Farsi

«اگر نمی‌توانید به انگلیسی صحبت کنید و/یا بخوانید، لطفاً با شماره 800-600-4441 (TTY 711) از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:00 صبح تا 6:00 بعدازظهر به زمان شرقی تماس بگیرید. یک نماینده به شما کمک خواهد کرد.»

Polish

Jeśli nie potrafisz mówić i/lub czytać po angielsku, zadzwoń pod numer 800-600-4441 (TTY 711) od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 a.m. do 6:00 p.m. czasu wschodniego. Przedstawiciel udzieli Ci pomocy.

Portuguese

“Caso não seja capaz de falar e/ou ler em inglês, telefone para o número 800-600-4441 (TTY 711) de segunda a sexta-feira, das 8:00 a.m. às 6:00 p.m., ET. Teremos um assistente disponível para lhe prestar apoio.”

Punjabi

“ਜੇ ਤੁਸ ਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਨਹ ਂ ਬੋਲਦੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੜ੍ਹਦੇ ਨਹ ਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਈਸਟਰਨ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ 800-600-4441 (TTY 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।“

Haitian Creole

“Si ou pa pale oubyen li anglè, tanpri rele 800-600-4441 (TTY 711) de lundi a vendredi de 8:00 a.m a 6:00 p.m lé de lest. Youn reprezantan ap ede'w.”

Hindi

यदि आप अंग्रेज़ी नहीं बोलते हैं और/या पढ़ते नहीं हैं, तो कृपया 800-600-4441 (TTY 711) पर सोमवार से शुक्रवार के बीच ईस्टर्न समय के अनुसार सुबह 8:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक कॉल करें। एक प्रतिनिधि आपकी मदद करेगा।

Somali

“Haddii aanad ku hadlin iyo/ama akhriyin Ingiriisiga, fadlan soo wac 800-600-4441 (TTY 711) inta u dhaxaysa Isniinta ilaa Jimcaha laga bilaabo 8:00 subaxnimo ilaa 6:00 fiidnimo Wakhtiga bariga. Wakiil ayaa ku caawin doona.”

Hmong

“Yog tias koj tsis paub hais thiab/los sis nyeem ntawv Askiv, thov hu rau 800-600-4441 (TTY 711) nyob rau Hnub Monday txog Hnub Friday thaum 8:00 teev sawv ntxov txog 6:00 teev tsaus ntuj raws lub sij hawm Sab Hnub Tuaj. Yuav muaj ib tug neeg sawv cev los pab koj.”

Italian

“Se non parlate e/o non leggete l’inglese, chiamate il numero 800-600-4441 (TTY 711) dal lunedì al venerdì dalle 8:00 a.m. alle 6:00 p.m. EST. Un rappresentante Vi assisterà.”

Tagalog

“Kung hindi ka nagsasalita at/o nagbabasa ng Ingles, mangyaring tumawag sa 800-600-4441 (TTY 711) sa pagitan ng Lunes hanggang Biyernes mula 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. oras sa Silangan. Isang kinatawan ang tutulong sa iyo.”

Japanese

[英語がわからない場合は、月曜から金曜の8:00 a.m.-6:00 p.m.（東部標準時）の間に 800-600-4441（TTY 711）までお電話ください。担当者がサポートいたします。

Các Số Điện thoại Quan trọng

Nếu có thắc mắc về Tổ chức Chăm sóc có Quản lý (MCO) của quý vị:	Các Dịch vụ dành cho Người ghi danh	800-600-4441 (số điện thoại miễn phí)	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần
	Các Dịch vụ dành cho Người ghi danh TTY/TDD	711 (số điện thoại miễn phí)	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần
Nếu quý vị cần chăm sóc sau khi phòng khám bác sĩ đóng cửa:	Đường dây Trợ giúp Y tá	800-600-4441 (số điện thoại miễn phí)	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần
	TTY/TDD Nurse Helpline	711 (số điện thoại miễn phí)	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần
Nếu quý vị cần đến chỗ bác sĩ trong vòng 24 giờ ("Chăm sóc Khẩn cấp"):	Phòng khám Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) của quý vị	(điền thông tin PCP của quý vị vào đây)	
	Đường dây Trợ giúp Y tá	800-600-4441 (số điện thoại miễn phí)	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần
Nếu quý vị cần đưa đón đến một Cuộc hẹn:	Các Dịch vụ dành cho Người ghi danh	Medical Transportation Management (MTM) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần 888-828-1081 (TTY 711) (số điện thoại miễn phí)	
Nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc có thắc mắc về sức khỏe tâm thần:	Phòng khám PCP của quý vị	(điền thông tin PCP của quý vị vào đây)	
	Đường dây Trợ giúp Y tá	800-600-4441 (TTY 711) (số điện thoại miễn phí)	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần
	Đường dây DC Department of Mental Health	1 (888) 793-4357	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần
Nếu quý vị cần có người nói ngôn ngữ của quý vị hoặc nếu quý vị bị Khiếm thính:	Các Dịch vụ dành cho Người ghi danh	800-600-4441 (số điện thoại miễn phí)	Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 giờ sáng đến 6:00 giờ tối, giờ Miền Đông
	Các Dịch vụ dành cho Người ghi danh TTY/TDD	711 (số điện thoại miễn phí)	Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:00 giờ sáng đến 6:00 giờ tối, giờ Miền Đông
Thắc mắc về Nha khoa:	Avesis	833-554-1012	Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:00 giờ sáng đến 8:00 giờ tối, giờ Miền Đông
Thắc mắc về Nhãn khoa:	Avesis	833-554-1012	Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 7:00 giờ sáng đến 8:00 giờ tối, giờ Miền Đông
TRONG TRƯỜNG HỢP CẤP CỨU, GỌI 911 HOẶC ĐẾN PHÒNG CẤP CỨU GẦN NHẤT			

Thông tin cá nhân

Số ID Alliance của Tôi:

_____

Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) của Tôi:

_____

Địa chỉ Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) của Tôi:

_____

Số Điện thoại Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) của Tôi:

_____

Tên Bác sĩ Nha khoa Chính (PDP) của Tôi:

_____

Địa chỉ Bác sĩ Nha khoa Chính (PDP) của Tôi:

_____

Bác sĩ Nha khoa Chính (PDP) của Tôi:

_____

Mục Lục

Các Số Điện thoại Quan trọng **2**
Chào mừng quý vị đến với Amerigroup DC **10**
Về MCO này 10
Sổ tay Người ghi danh này có thể giúp quý vị như thế nào 10
Quyền của Quý vị **11**
Trách nhiệm của Quý vị **12**
Thẻ ID Người ghi danh của quý vị **13**
Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) của quý vị **14**
PCP là gì? 14
Cách chọn PCP của quý vị? 14
Làm thế nào để thay đổi PCP của quý vị? 15
Bác sĩ Nha khoa Chính (PDP) **15**
PDP là gì? 15
Cách chọn PDP của quý vị? 15
Làm thế nào để thay đổi PDP của quý vị? 16
Chăm sóc Định kỳ, Khẩn cấp và Cấp cứu **17**
Chăm Sóc Định Kỳ 17
Chăm sóc Khẩn cấp 17
Chăm sóc Cấp cứu (Điều cần làm nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu) 17
Chăm sóc khi Quý vị Ở ngoài Thành phố **18**
Nhà cung cấp trong Mạng lưới và ngoài Mạng lưới **18**
Xếp lịch hẹn **19**
Xếp lịch hẹn với PCP hoặc PDP của quý vị 19
Thay đổi hoặc Hủy Cuộc hẹn 19
Nhận Chăm sóc khi Phòng khám của PCP hoặc PDP Đóng cửa 20
Thời gian chờ cho cuộc hẹn 20
Dịch vụ Hỗ trợ **21**
Các Dịch vụ Vận chuyển 21
Các dịch vụ nếu quý vị không nói tốt Tiếng Anh 21
Các dịch vụ nếu quý vị gặp vấn đề về Nghe hoặc Nhìn 22

Chăm sóc Chuyên khoa và Giấy giới thiệu 22
Làm thế nào để được Chăm sóc Chuyên khoa ("Giấy giới thiệu") 22
Dịch vụ Tự Giới thiệu 22
Các Dịch vụ Kiểm soát Sinh sản và Kế hoạch Hóa Gia đình Khác 23
Dịch vụ Nhà thuốc và Thuốc Kê toa 24
Kiểm soát Bệnh tật 25
Chương trình Điều phối Chăm sóc và Quản lý Hồ sơ 25
Dịch vụ để Giúp Quý vị Không bị Ốm 25
Khuyến nghị đối với khám sức khỏe ("Tầm soát") 25
Cách giữ gìn sức khỏe 26
Chủng ngừa hoặc "Tiêm phòng" 26
Mang thai - Sắp sửa sinh con 26
Trước và sau khi quý vị có em bé 27
Quyền lợi Sức khỏe của Quý vị 28
Các quyền lợi được Amerigroup DC bảo hiểm 28
Các dịch vụ Không được Amerigroup DC đài thọ 30
Thông tin Quan trọng Khác 30
Tôi nên làm gì nếu tôi dọn đi? 30
Tôi nên làm gì nếu tôi có em bé? 30
Tôi nên làm gì nếu tôi nhận con nuôi? 30
Tôi nên làm gì nếu ai đó trong nhà tôi chết? 31
Làm thế nào để thay đổi MCO của tôi? 31
Nếu tôi nhận được hóa đơn từ bác sĩ của tôi thì sao? 32
Thanh toán các dịch vụ không được bảo hiểm 32
Chỉ thị Trước 32
Thông tin đặc biệt về làm cách nào chúng tôi trả cho bác sĩ 32
Gian lận 32
Khiếu nại, Kháng cáo và Điều trần Công bằng 33
Than phiền 33
Kháng cáo 33
Phiên Điều Trần Công Bằng 34
Quy trình Khiếu nại và Kháng cáo Cấp tốc (Khẩn cấp) 35

Quyền của quý vị trong Quy trình Khiếu nại, Kháng cáo và Điều trần Công bằng 35
Thông Báo Quy Định về Quyền Riêng Tư..... 36
Văn phòng Thanh tra Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe và Danh sách các Quyền..... 40
Định Nghĩa..... 42

Chào mừng quý vị đến với Amerigroup DC

Cảm ơn quý vị đã chọn Amerigroup District of Columbia, Inc. là chương trình bảo hiểm y tế của quý vị. Chúng tôi tự hào được phục vụ những người ghi danh Chương trình DC Healthcare Alliance.

Sổ tay Người ghi danh này có thông tin quan trọng về Amerigroup DC và cách chương trình sức khỏe của quý vị hoạt động. Vui lòng xem xét thật kỹ. Với tư cách là một người ghi danh Amerigroup DC, quý vị có tất cả các quyền lợi sức khỏe thông thường, như tầm soát phòng ngừa, khám sức khỏe, thuốc và chăm sóc cấp cứu, cùng với các quyền lợi khác để giúp quý vị sống khỏe mạnh và cảm thấy tốt nhất.

Mỗi tháng, chúng tôi sẽ tổ chức định hướng người ghi danh mới. Đây là một cách khác quý vị có thể tìm hiểu thêm về các quyền lợi Amerigroup DC của quý vị. Trong khi định hướng, quý vị cũng có thể nói chuyện với một thành viên của nhóm chúng tôi để được giải đáp thắc mắc. Cần nói chuyện với chúng tôi ngay bây giờ? Bấm chuột hoặc gọi cho chúng tôi. Đăng nhập vào tài khoản của quý vị, hoặc đăng ký trực tuyến, tại myamerigroup.com/DC. Gửi tin nhắn bảo mật cho chúng tôi hoặc lên lịch gọi lại. Hoặc gọi cho Ban Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711), Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8:00 giờ sáng đến 6:00 giờ chiều, giờ miền Đông. Chúng tôi ở đây để giúp quý vị trên mọi nẻo đường!

Về MCO này

Các từ được sử dụng trong Chăm sóc sức khỏe và bởi bác sĩ của quý vị đôi khi có thể khó hiểu. Amerigroup DC là một chương trình chăm sóc có quản lý được Quận Columbia chi trả để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Trong Sổ tay này, chúng tôi cho quý vị biết cách Amerigroup DC hoạt động, cách tìm bác sĩ, cách gọi cho chúng tôi và những gì chúng tôi phải trả. Trong phần Định nghĩa, chúng tôi đã giải thích những từ này ở cuối cuốn sổ tay này.

Nếu quý vị có thắc mắc về những điều quý vị đọc trong cuốn sách này hoặc các câu hỏi khác về Amerigroup DC, quý vị có thể gọi cho Dịch vụ Ghi danh của Amerigroup DC theo số 800-600-4441 (TTY 711) hoặc truy cập myamerigroup.com/DC, và chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để giúp quý vị.

Sổ tay Người ghi danh này có thể giúp quý vị như thế nào

Sổ tay Người ghi danh này cho quý vị:

- Cách tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Các Dịch vụ được bao trả của quý vị
- Các dịch vụ KHÔNG được đài thọ
- Cách chọn Bác sĩ Chăm sóc Chính và Bác sĩ Nha khoa Chính của quý vị (PCP hoặc PDP của quý vị)
- Phải làm gì nếu quý vị bị ốm
- Quý vị nên làm gì nếu quý vị có Khiếu nại hoặc muốn thay đổi (Kháng cáo) một quyết định bởi Amerigroup DC

Sổ tay Người ghi danh này cung cấp cho quý vị thông tin cơ bản về cách Amerigroup DC làm việc. Vui lòng gọi Ban Dịch vụ Ghi danh của Amerigroup DC bất cứ lúc nào, 24 giờ một ngày và 7 ngày một tuần, nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào.

Quyền của Quý vị

- Biết rằng khi quý vị nói chuyện với bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ khác, đó là điều riêng tư
- Quý vị được giải thích về bệnh hoặc phương thức điều trị bằng ngôn ngữ quý vị có thể hiểu
- Tham gia vào việc quyết định liên quan tới hoạt động chăm sóc sức khỏe của quý vị gồm cả quyền từ chối điều trị
- Nhận giải thích đầy đủ, rõ ràng và dễ hiểu về các lựa chọn điều trị và rủi ro của từng lựa chọn để quý vị có thể đưa ra quyết định sáng suốt
- Từ chối điều trị hoặc chăm sóc
- Không bị bất kỳ hình thức hạn chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương tiện ép buộc, kỷ luật, để cho thuận tiện, hay trả đũa
- Có thể xem và nhận một bản sao hồ sơ y tế của quý vị và yêu cầu sửa đổi hoặc thay đổi, nếu không chính xác
- Nhận quyền truy cập vào các dịch vụ chăm sóc sức khỏe có sẵn và có thể truy cập cho quý vị một cách kịp thời
- Chọn một PCP/PDP đủ điều kiện từ trong mạng lưới của Amerigroup DC và thay đổi PCP/PDP của quý vị
- Khiếu nại về việc chăm sóc được cung cấp cho quý vị và nhận được câu trả lời
- Yêu cầu Kháng nghị hoặc Điều trần Công bằng nếu quý vị tin rằng Amerigroup DC đã sai trong việc từ chối, giảm hoặc dừng một dịch vụ hoặc hạng mục
- Và Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình và vật tư từ nhà cung cấp mà quý vị chọn
- Nhận chăm sóc y tế mà không bị trì hoãn không cần thiết
- Nhận ý kiến thứ hai từ một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có trình độ trong mạng lưới hoặc, nếu cần, lấy ý kiến bên ngoài mạng lưới miễn phí cho quý vị
- Nhận thông tin về Chỉ thị Trước và chọn không hoặc tiếp tục bất kỳ phương thức điều trị duy trì mạng sống nào
- Nhận một bản sao Sổ tay Ghi danh và Danh mục Nhà cung cấp Amerigroup DC
- Tiếp tục điều trị mà quý vị hiện đang nhận cho đến khi quý vị có một kế hoạch điều trị mới
- Nhận các dịch vụ thông dịch và biên dịch miễn phí
- Từ chối các dịch vụ thông dịch bằng lời nói
- Nhận các dịch vụ đưa đón miễn phí
- Nhận một bản giải thích thủ thuật cần xin phép trước
- Nhận thông tin về tình trạng tài chính của Amerigroup DC và bất kỳ cách thức đặc biệt nào chúng tôi thanh toán cho bác sĩ của mình
- Nhận tóm tắt về khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng
- Nhận chính sách "Cấp Thuốc Như Kê Toa" của Amerigroup DC đối với thuốc kê toa
- Nhận danh sách tất cả thuốc được bảo hiểm
- Được đối xử với sự tôn trọng và cân nhắc thích đáng đối với nhân phẩm và quyền riêng tư của quý vị.

Trách nhiệm của Quý vị

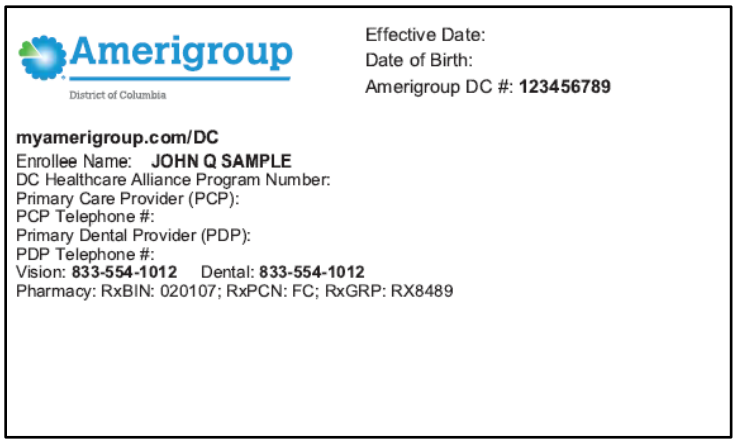
- Đối xử tôn trọng và đàng hoàng với những người cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị
- Tuân thủ những quy tắc của DC Medicaid Chương trình Chăm sóc có Quản lý và Amerigroup DC
- Làm theo hướng dẫn, quý vị nhận được từ bác sĩ của mình và các nhà cung cấp khác
- Đến các cuộc hẹn theo lịch
- Thông báo cho bác sĩ ít nhất 24 giờ trước cuộc hẹn nếu quý vị phải hủy
- Yêu cầu giải thích thêm nếu quý vị không hiểu rõ hướng dẫn của bác sĩ
- Chỉ đến Phòng Cấp Cứu khi quý vị gặp tình trạng khẩn cấp về sức khỏe
- Thông báo cho PCP/PDP của quý vị về các vấn đề y tế và cá nhân có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị
- Báo cáo cho Cơ quan An ninh Kinh tế (ESA) và Amerigroup DC nếu quý vị hoặc Người ghi danh trong gia đình có bảo hiểm sức khỏe khác hoặc nếu quý vị thay đổi địa chỉ hoặc số điện thoại của mình
- Báo cáo với ESA và Amerigroup DC nếu có thay đổi trong gia đình quý vị (ví dụ: tử vong, sinh nở, v.v.)
- Cố gắng hiểu rõ các vấn đề sức khỏe của quý vị và tham gia phát triển các mục tiêu điều trị
- Giúp bác sĩ của quý vị nhận hồ sơ y tế từ các nhà cung cấp đã điều trị cho quý vị trước đây
- Thông báo cho Amerigroup DC biết nếu quý vị đã bị thương do tai nạn hoặc khi làm việc

Thẻ ID Người ghi danh của quý vị

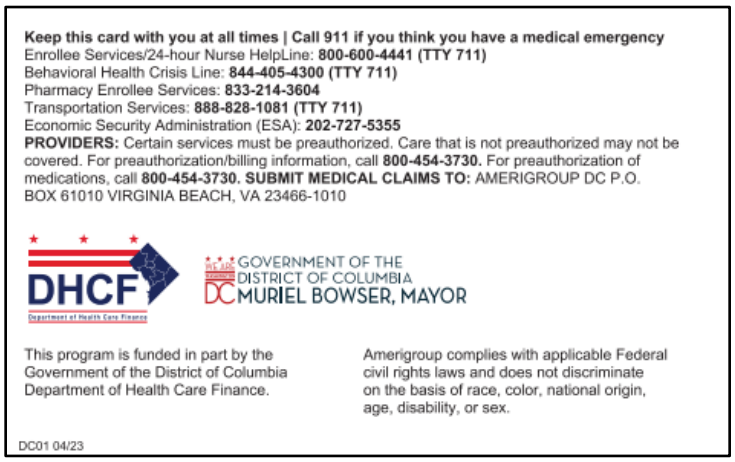
Sau khi quý vị được chỉ định một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP), chúng tôi sẽ gửi Thẻ ID Người Ghi danh qua đường bưu điện cho quý vị. Thẻ này cho phép các bác sĩ, bệnh viện, cửa hàng thuốc của quý vị và những người khác biết quý vị là Người ghi danh của Amerigroup DC. Vui lòng đảm bảo rằng thông tin trên thẻ ID Người ghi danh của quý vị là đúng. Nếu có bất kỳ vấn đề gì hoặc quý vị bị mất thẻ, hãy gọi Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711)— mỗi người ghi danh Amerigroup DC có thẻ riêng. Con cái của quý vị cũng sẽ có thẻ riêng. Quý vị phải giữ thẻ của con mình để chúng không bị thất lạc. Cho bất kỳ ai sử dụng thẻ ID Người ghi danh của quý vị là vi phạm pháp luật.

Thẻ ID Người ghi danh trông giống như thế này:

Mặt trước của Thẻ



Mặt sau của Thẻ



Hãy nhớ luôn mang theo Thẻ ID Người ghi danh và ID có hình của quý vị. Luôn xuất trình thẻ trước khi nhận chăm sóc y tế hoặc nhận thuốc tại hiệu thuốc.

Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) của quý vị

PCP là gì?

Bây giờ quý vị là một Người ghi danh của Amerigroup DC, PCP (Bác sĩ Chăm sóc Chính) của quý vị sẽ giúp quý vị và gia đình quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Điều quan trọng là gọi cho PCP của quý vị trước khi quý vị cần chăm sóc. Nếu quý vị đã có một PCP trước khi quý vị được chỉ định vào Amerigroup DC, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711). Chúng tôi có thể giúp quý vị vẫn giữ PCP đó nếu quý vị muốn.

Cách chọn PCP của quý vị?

1. Chọn một PCP khi quý vị ghi danh vào Amerigroup DC. Người này sẽ là PCP của quý vị trong khi quý vị là Người ghi danh vào Amerigroup DC.
   - Nếu PCP hiện tại của quý vị là một Nhà cung cấp trong mạng lưới của Amerigroup DC, quý vị có thể ở lại với bác sĩ đó.
   - Nếu quý vị không có PCP, quý vị có thể chọn từ danh sách các bác sĩ trong Danh mục Nhà cung cấp của chúng tôi hoặc tại myamerigroup.com/DC.
   - Hãy gọi Ban Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711) nếu quý vị cần trợ giúp chọn bác sĩ.
   - Nếu quý vị không chọn PCP trong vòng 10 ngày đầu tiên tham gia vào Amerigroup DC, chúng tôi sẽ chọn cho quý vị một bác sĩ. Nếu quý vị không thích PCP chúng tôi chọn cho quý vị, quý vị có thể thay đổi PCP của mình. Hãy gọi Ban Dịch vụ Người Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711) để thay đổi PCP của quý vị.
   - Amerigroup DC sẽ gửi cho quý vị một Thẻ ID Người ghi danh. Thẻ của quý vị có tên và số điện thoại của PCP trên thẻ.
2. Chọn một PCP cho mỗi gia đình Người ghi danh tại Amerigroup DC. PCP của quý vị có thể là một trong những người sau:
   - Bác sĩ Đa khoa và Gia đình - thường có thể khám cho cả gia đình
   - Bác sĩ Nội khoa - thường chỉ khám người lớn và trẻ em từ 14 tuổi trở lên
   - Bác sĩ Sản khoa/Phụ khoa (OB/GYN) - chuyên về sức khỏe phụ nữ và chăm sóc thai sản
   - Nếu quý vị có nhu cầu sức khỏe đặc biệt, quý vị có thể chọn bác sĩ chuyên khoa là PCP của mình.
3. Khi quý vị chọn PCP của mình, vui lòng:
   - Chọn bác sĩ gần nhà hoặc nơi làm việc của quý vị.
   - Không phải mọi bác sĩ đều có thể gửi bệnh nhân đến mọi bệnh viện. Chọn bác sĩ có thể gửi quý vị đến bệnh viện quý vị muốn.
   - Đôi khi PCP quý vị chọn sẽ không thể nhận bệnh nhân mới. Danh mục nhà cung cấp liệt kê bệnh viện PCP có thể gửi quý vị đến. Quý vị cũng có thể gọi Dịch vụ Ghi danh để được giúp đỡ.
   - Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần chọn một bác sĩ khác.

Làm thế nào để thay đổi PCP của quý vị?

Quý vị có thể thay đổi PCP của mình bất cứ lúc nào. Nếu quý vị cần trợ giúp chọn một PCP mới, Dịch vụ Ghi danh có thể giúp quý vị. Chỉ cần chọn một PCP mới từ Danh mục Nhà cung cấp. Hãy gọi Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711) ngay khi quý vị đã chọn một PCP mới.

Bác sĩ Nha khoa Chính (PDP)

PDP là gì?

Bây giờ quý vị là một Người ghi danh của Amerigroup DC, PDP (Bác sĩ Nha khoa Chính) của quý vị sẽ giúp quý vị và gia đình quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

Điều quan trọng là gọi cho PDP của quý vị trước khi quý vị cần chăm sóc. Nếu quý vị đã có một nha sĩ trước khi quý vị được chỉ định vào Amerigroup DC, vui lòng gọi cho Ban Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711). Chúng tôi có thể giúp quý vị vẫn giữ nha sĩ đó nếu quý vị muốn.

Cách chọn PDP của quý vị?

1. Chọn một PDP khi quý vị ghi danh vào Amerigroup DC. Người này sẽ là PDP của quý vị trong khi quý vị là Người ghi danh vào Amerigroup DC.
   - Nếu PDP hiện tại của quý vị là một Nhà cung cấp trong mạng lưới của Amerigroup DC, quý vị có thể ở lại với nha sĩ đó.
   - Nếu quý vị không có PDP, quý vị có thể chọn từ danh sách nha sĩ trong Danh mục Nhà cung cấp hoặc tại myamerigroup.com/DC.
   - Hãy gọi Ban Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711) nếu quý vị cần trợ giúp chọn bác sĩ nha khoa.
   - Nếu quý vị không chọn PDP trong vòng 10 ngày đầu tiên tham gia vào chương trình của chúng tôi, chúng tôi sẽ chọn cho quý vị một nha sĩ. Nếu quý vị không thích PDP chúng tôi chọn cho quý vị, quý vị có thể thay đổi PDP của mình. Hãy gọi Ban Dịch vụ Người Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711) để thay đổi PDP của quý vị.
   - Amerigroup DC sẽ gửi cho quý vị một Thẻ ID Người ghi danh. Thẻ của quý vị có tên và số điện thoại của PDP trên thẻ.
2. Chọn PDP cho từng gia đình Người ghi danh trong chương trình của chúng tôi. PDP của quý vị có thể là một trong những người sau:
   - Nha sĩ Đa khoa và Gia đình - thường có thể khám cho cả gia đình
3. Khi quý vị chọn PDP của mình, vui lòng lưu ý những điều sau:
   - Danh mục nhà cung cấp liệt kê bệnh viện PDP có thể gửi quý vị đến. Quý vị cũng có thể gọi Dịch vụ Ghi danh để được giúp đỡ.
   - Đôi khi PDP quý vị chọn sẽ không thể nhận bệnh nhân mới. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu quý vị cần chọn một nha sĩ khác.

Làm thế nào để thay đổi PDP của quý vị?

Quý vị có thể thay đổi PDP của mình bất cứ lúc nào. Chỉ cần chọn một PDP mới từ Danh mục Nhà cung cấp. Nếu quý vị cần trợ giúp chọn một PDP mới, Dịch vụ Ghi danh có thể giúp quý vị. Hãy gọi Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711) ngay khi quý vị đã chọn một PDP mới.

Chăm sóc Định kỳ, Khẩn cấp và Cấp cứu

Quý vị có thể cần ba (3) loại chăm sóc sức khỏe: thường quy, khẩn cấp, hoặc cấp cứu.

Chăm Sóc Định Kỳ

Chăm sóc Định kỳ là hình thức chăm sóc thông thường quý vị nhận được từ PCP của mình. Chăm sóc Định kỳ cũng là hình thức chăm sóc quý vị nhận từ các bác sĩ khác mà PCP của quý vị gửi quý vị tới. Chăm sóc Định kỳ có thể là khám sức khỏe, tầm soát sức khỏe và chăm sóc cho các vấn đề sức khỏe như bệnh tiểu đường, cao huyết áp và bệnh hen suyễn. Nếu quý vị cần Chăm sóc Định kỳ, gọi cho phòng khám của PCP của quý vị và yêu cầu xếp lịch hẹn.

Chăm sóc Khẩn cấp

Chăm sóc Khẩn cấp là hình thức chăm sóc quý vị cần trong vòng 24 giờ, nhưng không phải ngay lập tức. Một số vấn đề Chăm sóc Khẩn cấp là:

- Ói mửa
- Đau đầu
- Lạm dụng chất gây nghiện
- Bỏng hoặc vết cắt nhẹ
- Đau họng
- Sức khỏe tâm thần
- Đau tai
- Bong gân cơ bắp/căng cơ
- Sốt trên 101 độ F

Nếu quý vị cần Chăm sóc Khẩn cấp, gọi cho phòng khám của PCP của quý vị. Nếu phòng khám của PCP của quý vị đóng cửa, để lại tin nhắn với người trả lời điện thoại khi văn phòng đóng cửa. Sau đó gọi cho Đường dây Y tá Trợ giúp theo số 800-600-4441 (TTY 711). Một y tá sẽ giúp quý vị ra quyết định nếu quý vị cần đến bác sĩ ngay. Y tá sẽ cho quý vị biết cách làm thế nào để được chăm sóc. Quý vị không phải đến Phòng Cấp cứu hoặc sử dụng xe cứu thương cho Chăm sóc Định kỳ hoặc Khẩn cấp.

Chăm sóc Cấp cứu (Điều cần làm nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu)

Chăm sóc Cấp cứu là hình thức chăm sóc y tế quý vị cần ngay lập tức vì bị thương hoặc bệnh nghiêm trọng, đột ngột (đôi khi đe dọa đến tính mạng). Quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện nào để chăm sóc cấp cứu. Không cần có sự cho phép trước đối với các dịch vụ chăm sóc cấp cứu.

- Khó thở
- Đau ngực
- Bất tỉnh
- Chảy máu nhiều không cầm được
- Bỏng rất nặng
- Run rẩy được gọi là chấn động h oặc co giật
- Cơn đau trầm trọng hơn

ĐIỀU CẦN LÀM NẾU QUÝ VỊ GẶP TRƯỜNG HỢP CẤP CỨU:

1. **Gọi 9-1-1 hoặc đến Phòng Cấp cứu (ER) gần nhất của quý vị.**
2. **Xuất trình cho ER Thẻ ID Người ghi danh Amerigroup DC của quý vị.**
3. **Ngay khi quý vị có thể, gọi cho PCP của quý vị.**

Chăm sóc khi Quý vị Ở ngoài Thành phố

Khi cần đi khám bác sĩ hoặc lấy thuốc khi ra khỏi thành phố:

Chăm Sóc Định Kỳ

Quý vị phải gọi cho chúng tôi và yêu cầu nếu chúng tôi chi trả cho quý vị tiền khám bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác khi quý vị ở ngoài thành phố, vì các bác sĩ không ở Quận Columbia không phải là một phần của Amerigroup DC. Nếu Amerigroup DC không chấp thuận trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc, quý vị phải tự trả tiền cho dịch vụ đó. Nếu quý vị cần thuốc từ một bác sĩ khi quý vị ở ngoài thành phố, gọi PCP của quý vị. Gọi Đường dây Y tá Hỗ trợ theo số 800-600-4441 (TTY 711) nếu quý vị cần trợ giúp.

Chăm sóc Khẩn cấp

Quý vị phải gọi cho PCP của mình. Nếu phòng khám của PCP của quý vị đóng cửa, gọi Đường dây Y tá Hỗ trợ theo số 800-600-4441 (TTY 711). Một y tá sẽ giúp quý vị ra quyết định nếu quý vị cần đến bác sĩ ngay. Y tá có thể cho quý vị biết cách làm thế nào để được chăm sóc. Quý vị không phải đến Phòng Cấp cứu hoặc sử dụng xe cứu thương cho Chăm sóc Định kỳ hoặc Khẩn cấp.

Chăm sóc Cấp cứu

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu, bao gồm cấp cứu về sức khỏe tâm thần, rượu hoặc ma túy khác, đến Phòng Cấp cứu (ER) gần nhất để được chăm sóc ngay lập tức. Nếu quý vị đến phòng cấp cứu, quý vị nên yêu cầu nhân viên ER gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị đến phòng cấp cứu, quý vị nên gọi Dịch vụ Ghi danh sớm nhất có thể. **Không cần có sự cho phép trước đối với các dịch vụ chăm sóc cấp cứu.**

Nhà cung cấp trong Mạng lưới và ngoài Mạng lưới

Amerigroup DC sẽ thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị khi quý vị đến gặp một trong các bác sĩ của chúng tôi hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác. Chúng tôi gọi những bác sĩ này và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác là các nhà cung cấp trong "mạng lưới" của chúng tôi. Bác sĩ hoặc nhà cung cấp không thuộc chúng tôi được gọi là Nhà cung cấp "Ngoài Mạng lưới". Có thể tìm thấy tất cả bác sĩ "Trong Mạng lưới" này trong Danh mục Nhà cung cấp.

Nếu quý vị đến khám tại một bác sĩ, bệnh viện hoặc phòng thí nghiệm "Ngoài Mạng Lưới", quý vị có thể phải thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của mình. Quý vị sẽ không phải chi trả nếu quý vị yêu cầu chúng tôi trước và chúng tôi đã cho quý vị biết, thông thường bằng văn bản, là được. Chúng tôi gọi là "cho phép trước."

Cho phép Trước (PA) có nghĩa là sự chấp thuận cho một dịch vụ y tế không được chi trả thường xuyên bởi Amerigroup DC. Quý vị phải xin chấp thuận này trước khi quý vị nhận dịch vụ. Quý vị không cần PA để được chăm sóc cấp cứu. Hãy gọi Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711) để hỏi về việc nhận PA.
Quý vị có thể đến một nhà cung cấp dịch vụ Kế hoạch hóa gia đình mà quý vị chọn, ngay cả khi họ không thuộc mạng lưới. Không cần Sự Cho Phép Trước. Xem trang 23 để biết thêm thông tin về Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình.

Amerigroup DC sẽ cung cấp các dịch vụ được đài thọ đầy đủ và kịp thời từ một Nhà cung cấp Ngoài Mạng lưới đã được phê duyệt nếu không có Nhà cung cấp Trong Mạng lưới nào có thể thực hiện một dịch vụ được đài thọ.

Xếp lịch hẹn

Xếp lịch hẹn với PCP hoặc PDP của quý vị

- Mang theo Thẻ ID Người ghi danh của quý vị và bút chì và giấy.
- Gọi cho phòng khám PCP của quý vị. Tìm số điện thoại của PCP ở mặt trước Thẻ ID Người ghi danh của quý vị. Quý vị cũng có thể tìm thấy nó trong Danh mục Nhà cung cấp hoặc trên trang myamerigroup.com/DC.
- Thông báo cho người trả lời quý vị rằng quý vị là Người ghi danh Amerigroup DC. Thông báo cho họ rằng quý vị muốn xếp lịch hẹn với PCP của quý vị.
- Thông báo cho người đó lý do quý vị cần hẹn. Ví dụ:
    a. Quý vị cảm thấy bị ốm
    b. Quý vị tự làm đau bản thân hoặc bị tai nạn
    c. Quý vị cần khám sức khỏe hoặc chăm sóc tái khám
- Ghi ngày và thời gian của cuộc hẹn.
- Quý vị cần đến cuộc hẹn đúng giờ, và mang theo Thẻ ID Người ghi danh (và ID có ảnh).
- Nếu quý vị cần trợ giúp để đặt lịch hẹn, hãy gọi cho Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711).

Thay đổi hoặc Hủy Cuộc hẹn

- Điều quan trọng là đến cuộc hẹn và đến đúng giờ.
- Nếu quý vị cần thay đổi hoặc hủy cuộc hẹn của mình, vui lòng gọi bác sĩ ít nhất 24 giờ trước cuộc hẹn.
- Đối với một số cuộc hẹn, quý vị có thể phải gọi trước 24 giờ trước khi hủy.
- Nếu quý vị không đến cuộc hẹn, hoặc quý vị đến muộn, bác sĩ của quý vị có thể quyết định quý vị không thể là bệnh nhân của họ.

Nhận Chăm sóc khi Phòng khám của PCP hoặc PDP Đóng cửa

Nếu quý vị cần nói chuyệ với PCP hoặc PDP của mình khi văn phòng đóng cửa, gọi cho văn phòng của PCP hoặc PDP và để lại tin nhắn bao gồm số điện thoại của quý vị với người trả lời điện thoại. Ai đó sẽ gọi lại cho quý vị ngay khi có thể. Gọi 911 hoặc đến Phòng Cấp cứu nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp. Quý vị cũng có thể gọi cho Đường dây Y tá Hỗ trợ 24 giờ/ngày theo số 800-600-4441 (TTY 711).

Thời gian chờ cho cuộc hẹn

Phòng khám bác sĩ phải hẹn gặp quý vị trong một số ngày nhất định sau khi quý vị gọi điện. Vui lòng gọi 800-600-4441 (TTY 711) nếu quý vị không thể có được một cuộc hẹn trong những khoảng thời gian này. Bảng bên dưới trình bày mất bao lâu để xếp lịch hẹn.

Loại Thăm khám	Tình trạng của Quý vị	Mất Bao lâu để được Khám Bác sĩ
Thăm khám Khẩn cấp	Quý vị bị đau hoặc ốm và cần chăm sóc trong vòng 24 giờ để tránh tình trạng nặng hơn, nhưng quý vị không cần khám bác sĩ ngay lập tức Một số ví dụ như vết bỏng hoặc vết cắt nhỏ, đau đầu, đau họng, hoặc bong gân cơ bắp/căng cơ.	Trong vòng 24 giờ
Thăm khám Định kỳ	Quý vị bị bệnh nhẹ hoặc chấn thương hoặc cần kiểm tra định kỳ, nhưng quý vị không cần một cuộc hẹn khẩn cấp.	Trong vòng 30 ngày
Thăm khám Theo dõi	Quý vị cần đến khám bác sĩ của mình sau điều trị. Quý vị chỉ cần đảm bảo quý vị chóng lành bệnh.	Trong vòng 1-2 tuần tùy thuộc vào loại hình điều trị
Thăm khám Sức khỏe Người lớn	• Quý vị đang có cuộc hẹn lần đầu với một bác sĩ mới • Quý vị đến hạn khám sức khỏe thông thường cho người lớn • Quý vị đến hạn khám tuyến tiền liệt, khám vùng chậu, xét nghiệm PAP hoặc khám vú	Trong vòng 30 ngày theo lịch hoặc sớm hơn nếu cần
Cuộc hẹn không khẩn cấp với bác sĩ chuyên khoa (theo Giấy giới thiệu)	PCP của quý vị đã giới thiệu quý vị đến khám một bác sĩ chuyên khoa cho một tình trạng không khẩn cấp	Trong vòng 30 ngày

Dịch vụ Hỗ trợ

Các Dịch vụ Vận chuyển

Các dịch vụ vận chuyển không khẩn cấp được cung cấp cho các cuộc hẹn với bác sĩ và các lần đến nhà thuốc.

- Gọi Ban Quản lý Dịch vụ Vận chuyển Y tế (MTM) số 888-828-1081 để cho họ biết thời gian và ngày quý vị cần được đón.
- Quý vị phải gọi ít nhất hai ngày làm việc (không kể Thứ Bảy và Chủ Nhật) trước cuộc hẹn để được đưa đón.
- Nếu quý vị cần phương tiện chuyên chở đến các buổi thăm khám EPSDT hoặc các buổi thăm khám khẩn cấp, quý vị có thể gọi điện vào ngày trước cuộc hẹn để yêu cầu phương tiện chuyên chở.
- Các loại phương tiện giao thông là Uber, Lyft, xe buýt, tàu điện ngầm, phiếu thanh toán tiền taxi, xe lăn và xe cứu thương. Loại phương tiện vận chuyển quý vị nhận được tùy thuộc vào nhu cầu y tế của quý vị.
- Cung cấp cho MTM ID Người ghi danh, số điện thoại và địa chỉ nơi quý vị có thể đến đón. Ngoài ra, hãy cho họ biết tên, địa chỉ và số điện thoại của cơ sở y tế/nha khoa hoặc văn phòng bác sĩ mà quý vị sắp đến.

Amerigroup DC sẽ cung cấp dịch vụ vận chuyển đến/từ các cuộc hẹn với bác sĩ không được Amerigroup DC đài thọ, nhưng được DHCF hoặc các cơ quan khác của Quận đài thọ. Amerigroup DC cũng sẽ cung cấp dịch vụ vận chuyển đến/từ hầu hết các dịch vụ không được đài thọ.

Các dịch vụ nếu quý vị không nói tốt Tiếng Anh

Dịch vụ Thông dịch

Amerigroup DC sẽ cung cấp Dịch vụ Thông dịch miệng MIỄN PHÍ, kể cả tại bệnh viện.

Vui lòng gọi Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711) dịch vụ thông dịch. Vui lòng liên lạc với chúng tôi cho chúng tôi trước Cuộc hẹn với bác sĩ nếu quý vị cần dịch vụ thông dịch.

Dịch vụ Thông dịch viên thường được cung cấp qua điện thoại. Nếu quý vị cần một thông dịch viên đi cùng quý vị tại cuộc hẹn với bác sĩ, quý vị phải cho chúng tôi biết trong vòng 3-5 ngày hoặc 48 giờ. Nếu có một tình huống đặc biệt cần thông dịch trực tiếp, những người ghi danh hoặc nhà cung cấp phải được Amerigroup DC chấp thuận cho phép trước. Người ghi danh hoặc nhà cung cấp có thể liên hệ với nhóm Dịch vụ Ghi danh của chúng tôi để gửi yêu cầu sự cho phép trước cuộc hẹn.

Dịch vụ Biên dịch

Nếu quý vị nhận thông tin từ Amerigroup DC và cần nó được dịch sang một ngôn ngữ khác, vui lòng gọi cho Dịch vụ Ghi dnah theo số 800-600-4441 (TTY 711).

Các dịch vụ nếu quý vị gặp vấn đề về Nghe hoặc Nhìn

Dịch vụ hỗ trợ phụ trợ cho người khiếm thính và khiếm thị
Nếu quý vị gặp khó khăn khi nghe, hãy gọi cho Ban Dịch vụ Ghi danh theo số TTY 711.
Gọi Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711) nếu quý vị khó nhìn. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị thông tin dạng băng âm thanh, chữ nổi Braille hoặc bản in chữ lớn.

Chăm sóc Chuyên khoa và Giấy giới thiệu

Làm thế nào để được Chăm sóc Chuyên khoa ("Giấy giới thiệu")

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) của quý vị có thể chăm lo hầu hết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị, nhưng quý vị cũng có thể cần tới dịch vụ chăm sóc từ các loại nhà cung cấp khác. Chúng tôi cung cấp các dịch vụ từ nhiều loại nhà cung cấp khác, là các bên cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y khoa. Các nhà cung cấp này được gọi là bác sĩ chuyên khoa vì họ được đào tạo về một lĩnh vực y học đặc biệt.

Các ví dụ về bác sĩ chuyên khoa là:

- Bác sĩ dị ứng (bác sĩ dị ứng và hen suyễn)
- Bác sĩ da liễu (bác sĩ về da)
- Bác sĩ chuyên khoa tim (bác sĩ tim)
- Bác sĩ nội tiết (bác sĩ tiểu đường và tuyến giáp)
- Bác sĩ chuyên khoa chân (bác sĩ chăm sóc bàn chân)
- Bác sĩ ung bướu
- Sản Khoa/Phụ Khoa (OB/Gyn)

Nếu quý vị muốn gặp bác sĩ chuyên khoa, nhưng Amerigroup DC từ chối trả tiền cho buổi thăm khám, thì quý vị có thể:

- Xếp lịch hẹn với một bác sĩ khác trong mạng lưới Amerigroup DC và xin ý kiến thứ hai
- Kháng nghị quyết định của chúng tôi (xem trang 33 về Kháng nghị)
- Yêu cầu Điều trần Công bằng (xem trang 34 về Phiên Điều trần Công bằng)

Dịch vụ Tự Giới thiệu

Quý vị có thể nhận các dịch vụ nhất định mà không cần giấy cho phép trước từ PCP của quý vị. Đó là các dịch vụ tự giới thiệu và được liệt kê bên dưới.

Quý vị KHÔNG cần phải có Giấy giới thiệu để:

- Thăm khám PCP của mình
- Nhận chăm sóc khi quý vị gặp trường hợp cấp cứu
- Nhận các dịch vụ từ bác sĩ OB/GYN của quý vị trong mạng lưới cho các dịch vụ định kỳ hoặc phòng ngừa (chỉ riêng nữ)
- Nhận Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình

- Nhận dịch vụ điều trị bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (STI)
- Được Chủng ngừa (tiêm phòng)
- Thăm khám một nhà cung cấp về nhãn khoa trong mạng lưới

Các Dịch vụ Kiểm soát Sinh sản và Kế hoạch Hóa Gia đình Khác

Quý vị KHÔNG cần Giấy giới thiệu cho dịch vụ ngừa thai hoặc Kế hoạch hóa Gia đình Khác. Tất cả dịch vụ ngừa thai và Kế hoạch hóa Gia đình Khác là bảo mật.

Quý vị có thể nhận dịch vụ ngừa thai và Kế hoạch hóa Gia đình khác từ một bác sĩ trong mạng lưới nhà cung cấp Amerigroup DC. Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu để nhận các dịch vụ này. Nếu quý vị chọn một bác sĩ Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình khác với PCP của mình, thì thông báo cho PCP của mình biết. Nó sẽ giúp PCP của quý vị chăm sóc tốt hơn cho quý vị. Nói chuyện với PCP hoặc gọi Ban Dịch vụ Ghi danh Amerigroup DC theo số 800-600-4441 (TTY 711) để biết thêm thông tin về dịch vụ ngừa thai và Kế hoạch hóa Gia đình khác.

Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình bao gồm:

- Xét nghiệm mang thai
- Tư vấn cho phụ nữ và vợ chồng
- Tránh thai định kỳ và khẩn cấp
- Tư vấn và Chủng ngừa
- Khám tầm soát tất cả các bệnh lây qua đường tình dục
- Điều trị tất cả các bệnh lây qua đường tình dục
- Thủ thuật triệt sản (phải từ 21 tuổi trở lên và yêu cầu quý vị phải ký vào mẫu đơn 30 ngày trước khi làm thủ thuật)
- Tư vấn và xét nghiệm HIV/AIDS

Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình không bao gồm:

- Nghiên cứu về triệt sản định kỳ hoặc thủ thuật
- Thủ thuật cắt bỏ tử cung do triệt sản
- Phục hồi triệt sản tự nguyện
- Điều trị HIV/AIDS
- Nạo thai

Xét nghiệm, tư vấn và điều trị HIV/AIDS

Quý vị có thể được tư vấn và xét nghiệm HIV/AIDS:

- Khi quý vị có Dịch vụ Kế hoạch hóa Gia đình
- Từ PCP của quý vị
- Từ Trung tâm tư vấn và xét nghiệm HIV

Để biết thông tin về nơi quý vị có thể đến xét nghiệm và tư vấn HIV, hãy gọi Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711). Nếu quý vị cần điều trị HIV, PCP của quý vị sẽ giúp quý vị được chăm sóc. Hoặc quý vị có thể gọi 800-600-4441 (TTY 711). Quý vị cũng có thể nhận điều trị dự phòng trước phơi nhiễm (PrEP) nếu bác sĩ tin rằng quý vị có nguy cơ cao nhiễm HIV/AIDs.

Dịch vụ Nhà thuốc và Thuốc Kê toa

Nhà thuốc là nơi quý vị mua thuốc (thuốc). Nếu bác sĩ kê đơn thuốc cho quý vị, quý vị phải đến nhà thuốc trong mạng lưới của Amerigroup DC.

Quý vị có thể tìm kiếm danh sách tất cả nhà thuốc trong mạng lưới Amerigroup DC trong Danh mục Nhà cung cấp Dịch vụ Amerigroup Quận Columbia hoặc trên mạng tại provider.amerigroup.com/dc-provider.

Nếu quý vị ở ngoài thành phố, gặp trường hợp khẩn cấp hoặc cần Chăm sóc Khẩn cấp,:

- Nếu quý vị đang đi du lịch và cần mua thêm thuốc sớm, hãy gọi cho Dịch vụ Người ghi danh Nhà thuốc theo số 833-214-3604 để yêu cầu lượng thuốc cho kỳ nghỉ.
- Đối với các dịch vụ cấp cứu, tới phòng cấp cứu ở bệnh viện gần nhất hoặc gọi 911.
- Đối với chăm sóc khẩn cấp:
  - Gọi cho PCP của quý vị. Nếu văn phòng PCP của quý vị đã đóng, hãy để lại số điện thoại để có thể liên lạc được với quý vị. PCP của quý vị hoặc bác sĩ hành nghề bảo hiểm sẽ gọi lại cho quý vị.
  - Làm theo chỉ dẫn từ PCP của quý vị. Quý vị có thể được thông báo bao lâu quý vị cần được chăm sóc và nơi quý vị cần được chăm sóc.
  - Gọi Đường dây Y tá Hỗ trợ theo số 800-600-4441 (TTY 711) nếu quý vị cần trợ giúp.

Để nhận thuốc kê toa:

- Chọn một nhà thuốc là một phần của mạng lưới Amerigroup DC và gần nơi làm việc hoặc nhà quý vị.
- Khi quý vị có đơn thuốc, đi đến nhà thuốc và đưa đơn thuốc của quý vị cho dược sĩ và Thẻ ID Người ghi danh Amerigroup DC của quý vị.
- Nếu quý vị cần giúp đỡ, xin vui lòng gọi Dịch vụ Ghi danh Nhà thuốc theo số 833-214-3604.

Những điều cần nhớ:

- Quý vị không được yêu cầu chi trả tiền thuốc của quý vị. Hãy gọi Dịch vụ Ghi danh Amerigroup DC nếu nhà thuốc hoặc cửa hàng thuốc yêu cầu quý vị thanh toán.
- Đôi khi, bác sĩ của quý vị có thể cần xin phép trước (PA) đối với Amerigroup DC một loại thuốc. Khi bác sĩ của quý vị đang chờ PA, quý vị có quyền nhận thuốc:
  - Trong tối đa 72 giờ hoặc
  - Trong một lần uống đầy đủ thuốc nếu quý vị uống ít hơn một lần mỗi ngày

Kiểm soát Bệnh tật

Bệnh mãn tính hoặc nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt như hen suyễn, huyết áp cao hoặc bệnh tâm thần, chúng tôi có thể đưa quý vị vào Chương trình Quản lý Bệnh của chúng tôi. Điều này có nghĩa là quý vị sẽ có một Người quản lý Bệnh. Người quản lý Bệnh làm việc cho Amerigroup DC và sẽ giúp quý vị nhận được các dịch vụ và thông tin quý vị cần để quản lý bệnh của quý vị và khỏe mạnh hơn.

Chương trình Điều phối Chăm sóc và Quản lý Hồ sơ

Nếu quý vị mắc bệnh mãn tính hoặc có nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt như tiểu đường, huyết áp cao, sức khỏe tâm thần hoặc hen suyễn, Amerigroup DC có thể cung cấp cho quý vị các dịch vụ và chương trình đặc biệt để giúp quý vị đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình. Quý vị sẽ có một Người quản lý chăm sóc để giúp quý vị nhận được các dịch vụ và thông tin cần thiết để quản lý bệnh tật và cải thiện sức khỏe của quý vị.

Người quản lý Hồ sơ của Amerigroup DC có thể giúp quý vị những việc sau:

- Nhận các dịch vụ được bao trả;
- Thu xếp các cuộc hẹn và xét nghiệm y tế;
- Bố trí vận chuyển;
- Tìm cách để đảm bảo quý vị nhận đúng dịch vụ;
- Tìm các nguồn lực để trợ giúp với các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt và giúp người chăm sóc của quý vị giải quyết căng thẳng hàng ngày; và
- Kết nối với cộng đồng và các dịch vụ xã hội.

Nhân viên của chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị thêm thông tin. Họ cũng có thể cho quý vị biết quý vị hiện đang ghi danh trong các chương trình nào. Quý vị cũng có thể yêu cầu giới thiệu hoặc yêu cầu rút tên khỏi một chương trình. Để biết thêm thông tin, liên hệ Chương trình Quản lý Hồ sơ Amerigroup DC theo số 833-346-1663.

<u>Dịch vụ để Giúp Quý vị Không bị Ốm</u>

Amerigroup DC muốn quý vị chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi cũng muốn quý vị đăng ký các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thể chất của chúng tôi. Các dịch vụ sức khỏe và phúc lợi bao gồm tầm soát, tư vấn và chủng ngừa.

Khuyến nghị đối với khám sức khỏe (“Tầm soát”)

Vui lòng đặt lịch hẹn và gặp PCP của quý vị ít nhất một lần mỗi năm để kiểm tra sức khỏe. Xem danh sách “Dịch vụ Sức khỏe Người lớn” trong phần “Quyền lợi Sức khỏe của Quý vị” để biết những điều cần trao đổi với PCP của quý vị trong quá trình khám sức khỏe.

Cách giữ gìn sức khỏe

Tư vấn phòng ngừa để giúp quý vị giữ gìn sức khỏe. Quý vị có thể nhận tư vấn phòng ngừa về những điều sau:

- Chế độ ăn uống và Tập thể dục
- Lạm dụng Rượu và Ma tuý
- Cai Thuốc Lá
- Phòng ngừa HIV/AIDS
- Chăm sóc ngừa thai

Chủng ngừa hoặc "Tiêm phòng"

Quý vị có thể cần một số chủng ngừa (mũi tiêm) nếu quý vị là người lớn. Vui lòng nói chuyện với PCP về loại quý vị có thể cần.

Mang thai - Sắp sửa sinh con

Nếu quý vị đang mang thai hoặc nghĩ rằng mình mang thai, điều rất quan trọng là quý vị đến bác sĩ OB/GYN ngay lập tức. Quý vị không cần phải gặp PCP của mình trước khi xếp lịch hẹn này.

Nếu quý vị đang mang thai, vui lòng gọi:

- Cơ quan Quản lý An ninh Kinh tế (ESA) theo số (202) 727-5355 để báo cáo việc mang thai của quý vị
- Các Dịch vụ dành cho Người ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711)
- PCP của quý vị

Có một số điều quý vị cần kiểm tra nếu quý vị đang mang thai. Điều này sẽ giúp đảm bảo quý vị mang thai, sinh con và em bé khỏe mạnh. Đây được gọi là Chăm sóc Tiền sản. Quý vị được chăm sóc tiền sản trước khi em bé sinh ra.

Hãy nhớ rằng, nếu quý vị đang mang thai hoặc nghĩ rằng mình đang mang thai, không uống rượu, sử dụng ma túy hoặc hút thuốc.

Trước và sau khi quý vị có em bé

Chăm sóc đặc biệt dành cho Người ghi danh đang mang thai

Taking Care of Baby and Me® là một chương trình Amerigroup DC dành cho tất cả các hội viên mang thai. Quý vị cần đến gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) hoặc bác sĩ sản khoa hoặc bác sĩ phụ khoa (OB/GYN) của mình để được chăm sóc khi mang thai. Chăm sóc tiền sản luôn có ý nghĩa quan trọng ngay cả khi quý vị đã sinh con. Cùng với chương trình của chúng tôi, Người ghi danh sẽ nhận được thông tin về sức khỏe và phần thưởng vì đã nhận dịch vụ chăm sóc tiền sản và hậu sản.

Chương trình của chúng tôi cũng giúp những Người ghi danh đang mang thai có nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp. Quản lý hồ sơ y tá làm việc chặt chẽ với Người ghi danh này để cung cấp:

- Giáo dục
- Hỗ trợ tinh thần
- Trợ giúp theo dõi chương trình chăm sóc của bác sĩ
- Thông tin về các dịch vụ và nguồn lực trong cộng đồng quý vị, như vận chuyển, Chương trình dành cho Phụ nữ, Trẻ sơ sinh và Trẻ em (WIC), chương trình thăm khám tại nhà, hỗ trợ và tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ

Y tá của chúng tôi cũng làm việc với các bác sĩ và hỗ trợ các dịch vụ khác mà Người ghi danh có thể cần. Mục đích là để tăng cường sức khỏe tốt hơn cho Người ghi danh và các em bé ra đời khỏe mạnh.

Sau khi quý vị sinh con, hãy gọi Dịch vụ Ghi danh 800-600-4441 (TTY 711) và ESA theo số (202) 727-5355.

Điều quan trọng là thu xếp thăm khám PCP hoặc OB/GYN của quý vị sau khi quý vị có con để khám sức khỏe tổng quát hậu sản. Quý vị có thể cảm thấy khỏe mạnh và nghĩ rằng mình đang hồi phục, nhưng phải mất ít nhất sáu tuần để cơ thể phục hồi sau khi sinh.

- Buổi thăm khám này nên được tiến hành trong khoảng từ 7 đến 84 ngày sau sinh.
- Nếu quý vị mổ lấy thai hoặc gặp biến chứng khi mang thai hoặc khi sinh, PCP hoặc Bác Sĩ Sản/Phụ Khoa của quý vị có thể yêu cầu quý vị quay lại kiểm tra theo dõi sau một hoặc hai tuần. Đây không được coi là thăm khám sau sinh. Quý vị vẫn sẽ cần phải quay lại và gặp nhà cung cấp của mình trong vòng 7 đến 84 ngày sau khi sinh để thăm khám sau sinh.

Quyền lợi Sức khỏe của Quý vị

Các quyền lợi được Amerigroup DC bảo hiểm

Danh sách bên dưới trình bày các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và quyền lợi cho tất cả Người ghi danh Amerigroup DC. Đối với một số quyền lợi, quý vị phải ở độ tuổi nhất định hoặc có một nhu cầu dịch vụ cụ thể. Amerigroup Dc sẽ không tính phí cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào trong danh sách này nếu quý vị đến một nhà cung cấp dịch vụ hoặc bệnh viện trong mạng lưới.

Câu hỏi về việc liệu Amerigroup DC có chi trả cho một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe cụ thể hay không, hãy gọi cho Dịch vụ Ghi danh của Amerigroup DC theo số 800-600-4441 (TTY 711).

Phúc lợi	Những gì Quý vị Nhận được
Dịch vụ Sức khỏe cho Người lớn	• Chủng Ngừa • Tầm soát định kỳ cho các bệnh lây qua đường tình dục • Tư vấn, tầm soát và xét nghiệm HIV/AIDS • Tầm soát ung thư vú • Tầm soát ung thư cổ tử cung (chỉ đối với phụ nữ) • Tầm soát kiểm tra loãng xương (phụ nữ sau mãn kinh) • Tầm soát HPV • Tầm soát ung thư tuyến tiền liệt (chỉ đối với nam giới) • Tầm soát chứng phình động mạch chủ ở bụng • Tầm soát béo phì • Tầm soát định kỳ bệnh tiểu đường • Tầm soát cao huyết áo và cholesterol (rối loạn lipid) • Tầm soát trầm cảm • Tầm soát ung thư đại trực tràng (Người ghi danh từ 50 tuổi trở lên) • Tư vấn cai thuốc lá • Tư vấn chế độ ăn uống và tập thể dục • Tư vấn Sức khỏe Tâm thần • Tầm soát Rượu và Ma tuý
Quyền lợi Nha khoa	• Nha khoa nói chung (bao gồm dịch vụ điều trị định kỳ và cấp cứu) o Chăm sóc và điều trị răng và nướu, bao gồm khám răng tổng quát 6 tháng một lần o Dịch vụ phẫu thuật và nhổ răng đơn giản và phức tạp o Chăm sóc nha khoa cấp cứu o Trám o Vệ sinh và điều trị flouride 6 tháng một lần o Răng giả một phần khi cần thiết về mặt y tế o X-quang (đầy đủ giới hạn 3 năm 1 lần) o Hàm giả (một bộ mới 5 năm một lần) và sửa chữa hàm giả o Phẫu thuật miệng o $1000 giới hạn cho các dịch vụ mỗi năm theo lịch o Bất kỳ thiết bị nha khoa nào yêu cầu năm viện nội trú phải được cho phép trước o Thủ thuật phẫu thuật tự chọn cần gây mê tổng quát

	*Không bao gồm chăm sóc chỉnh răng định kỳ
Dịch vụ Lọc máu	• Điều trị lên đến 3 lần/tuần (giới hạn một lần/ngày)
Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (DME) & Nguồn Tiếp Liệu Y Tế Dùng Một Lần (DMS)	• Thiết bị Y tế Lâu bền (DME) • Vật dụng y tế dùng một lần (DMS)
Kế Hoạch Hóa Gia Đình	• Xét nghiệm thai; tư vấn cho phụ nữ • Tránh thai định kỳ và khẩn cấp • Triệt sản tự nguyện (yêu cầu có chữ ký đối với hình thức triệt sản được phê duyệt bởi Người ghi danh 30 ngày trước khi diễn ra thủ thuật) • Tầm soát, tư vấn và chủng ngừa (bao gồm HPV) • Tầm soát và điều trị phòng ngừa đối với tất cả các bệnh lây truyền qua đường tình dục • Dịch vụ Y tá Hộ sinh và Doula
Quyền lợi về Thính giác	• Chẩn đoán và điều trị các tình trạng liên quan đến thính giác, bao gồm máy trợ thính và pin máy trợ thính
Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Gia đình	• Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, bao gồm: o Chăm sóc hỗ trợ sức khỏe tại nhà và điều dưỡng o Dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tại nhà do một cơ quan sức khỏe tại nhà cung cấp o Vật lý trị liệu, liệu pháp chức năng, dịch vụ cho bệnh lý âm ngữ và thính giác
Dịch Vụ của Bệnh Viện	• Dịch vụ Ngoại trú (Dịch vụ phòng ngừa, chẩn đoán, phục hồi hoặc giảm đau) • Dịch vụ Nội trú (nằm viện)
Phòng xét nghiệm & Dịch vụ X-quang	• Xét nghiệm tại phòng xét nghiệm và X-quang
Chăm sóc tại Nhà điều dưỡng	• Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn toàn thời gian tại viện dưỡng lão trong tối đa 30 ngày liên tục
Dịch vụ Nhà thuốc (thuốc theo toa)	• Thuốc theo toa có trong danh mục thuốc Amerigroup DC. Quý vị có thể tìm danh mục thuốc tại myamerigroup.com/DC hoặc bằng cách gọi Dịch vụ Ghi danh.
Điều trị bệnh về chân	• Chăm sóc đặc biệt cho các vấn đề về chân • Chăm sóc chân thông thường khi cần thiết về mặt y khoa.
Dịch vụ Chăm sóc Chính	• Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa, cấp tính và mãn tính thường do PCP cung cấp
Dịch vụ Phục hồi Chức năng	• Khi được cho phép trước do cần thiết về mặt y khoa để giúp cải thiện chức năng sau chấn thương cấp tính hoặc các sự kiện y khoa khác. Điều này bao gồm vật lý trị liệu, liệu pháp âm ngữ và liệu pháp chức năng
Dịch Vụ Bác Sĩ Chuyên Khoa	• Dịch vụ chăm sóc sức khỏe do bác sĩ được đào tạo đặc biệt hoặc y tá hành nghề nâng cao cung cấp. • Thường yêu cầu giấy giới thiệu.

Các Dịch Vụ Vận Chuyển	• Đưa đón tới các cuộc hẹn y tế bao gồm các dịch vụ được DHCF chi trả

Các dịch vụ Không được Amerigroup DC đài thọ

- Phẫu thuật thẩm mỹ
- Các dịch vụ thực nghiệm hoặc nghiên cứu, phẫu thuật, điều trị và thuốc
- Các dịch vụ là một phần của quy trình thử nghiệm lâm sàng
- Phá thai, hoặc tự nguyện chấm dứt thai kỳ, không bắt buộc theo luật Liên bang
- Điều trị vô sinh
- Các Dịch Vụ Không Cần Thiết Về Mặt Y Khoa.
- Phẫu thuật hở tim
- Chăm sóc thị lực
- Cấy ghép bộ phận cơ thể
- Một số dịch vụ tư vấn hoặc giới thiệu có thể không được đài thọ Amerigroup DC do niềm tin tôn giáo hoặc đạo đức. Liên hệ với Ban Dịch vụ Ghi danh của Amerigroup DC tại 800-600-4441 để biết thêm thông tin.

Chăm sóc Chuyển tiếp

Nếu Amerigroup DC mới đối với quý vị, quý vị có thể giữ các cuộc hẹn và toa thuốc của bác sĩ đã lên lịch trong 90 ngày đầu tiên. Nếu nhà cung cấp của quý vị hiện không có trong mạng lưới, quý vị có thể được yêu cầu chọn một nhà cung cấp mới trong mạng lưới nhà cung cấp của. Nếu bác sĩ của quý vị rời khỏi mạng lưới của Amerigroup DC, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 15 ngày theo lịch để quý vị có thời gian lựa chọn nhà cung cấp khác. Nếu Amerigroup DC chấm dứt nhà cung cấp của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch trước ngày chấm dứt có hiệu lực.

Thông tin Quan trọng Khác

Tôi nên làm gì nếu tôi dọn đi?

- Cập nhật thông tin liên lạc của quý vị trực tuyến tại www.districtdirect.dc.gov.
- Gọi Ban Dịch vụ Ghi danh của Amerigroup DC theo số 800-600-4441 (TTY 711).

Tôi nên làm gì nếu tôi có em bé?

- Gọi cho Trung tâm Thay đổi của Cơ quan Quản lý An ninh Kinh tế (ESA) theo số (202) 727-5355.
- Gọi Ban Dịch vụ Ghi danh của Amerigroup DC theo số 800-600-4441 (TTY 711).

Tôi nên làm gì nếu tôi nhận con nuôi?

- Gọi cho Trung tâm Thay đổi của ESA theo số (202) 727-5355.

Tôi nên làm gì nếu ai đó trong nhà tôi chết?

- Gọi cho Trung tâm Thay đổi của ESA theo số (202) 727-5355.
- Gọi Ban Dịch vụ Ghi danh của Amerigroup DC theo số 800-600-4441 (TTY 711).

Làm thế nào để thay đổi MCO của tôi?

- Quý vị có thể thay đổi MCO của mình:
    - Trong 90 ngày theo lịch kể từ ngày quý vị đăng ký lần đầu hoặc 90 ngày theo lịch sau ngày quý vị nhận được thông báo đăng ký từ Học khu, tùy theo ngày nào đến sau.
    - Mỗi năm một lần trong thời gian ghi danh mở.
    - Nếu việc mất tư cách tạm thời khiến quý vị bỏ lỡ đợt ghi danh mở.
    - Nếu Quận áp dụng các biện pháp trừng phạt đối với MCO hoặc đình chỉ việc ghi danh.
        - Bất cứ lúc nào, nếu quý vị có lý do chính đáng, chẳng hạn như quý vị chuyển ra khỏi khu vực dịch vụ;
        - Amerigroup DC không chi trả cho (các) dịch vụ mà quý vị cần vì lý do đạo đức hoặc tôn giáo;
        - Quý vị cần các dịch vụ liên quan được thực hiện cùng lúc và không phải tất cả các dịch vụ liên quan đều có sẵn và nếu nhà cung cấp của quý vị xác định việc nhận các dịch vụ riêng biệt là rủi ro.
        - Nếu quý vị tin rằng MCO đã phân biệt đối xử với quý vị dựa trên chủng tộc, giới tính, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, tôn giáo, khuyết tật, mang thai, tuổi tác, thông tin di truyền, tình trạng hôn nhân, khuynh hướng tình dục, nhận dạng giới tính, ngoại hình cá nhân, trách nhiệm gia đình, đảng phái chính trị, và nguồn thu nhập hoặc nơi cư trú hoặc;
        - Nếu quý vị cảm thấy mình nhận được chất lượng chăm sóc kém, không được tiếp cận với các dịch vụ được bao trả hoặc không được tiếp cận với Nhà cung cấp có kinh nghiệm trong việc giải quyết các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Chương trình Gia đình Khỏe mạnh của DC (D.C. Healthy Families) sẽ gửi cho quý vị một lá thư hai tháng trước ngày ghi danh. Thư này sẽ cho quý vị biết cách thay đổi MCO.
- Thông tin chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ chuyển sang MCO mới mà quý vị chọn để quý vị có thể tiếp tục nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần.

Quý vị sẽ không được phép nhận chăm sóc sức khỏe từ Amerigroup DC nữa nếu quý vị:

- Đủ điều kiện tham gia bất kỳ chương trình hỗ trợ y tế hoặc bảo hiểm y tế nào khác.

.

Chính quyền D.C. có thể loại quý vị khỏi Amerigroup DC nếu quý vị:

- Để cho người khác mượn Thẻ ID Người ghi danh của quý vị;
- gian lận chăm sóc sức khỏe; hoặc
- quý vị không thực hiện trách nhiệm của Người ghi danh.

Nếu tôi nhận được hóa đơn từ bác sĩ của tôi thì sao?

Nếu quý vị nhận được hóa đơn cho một dịch vụ được bao trả trong danh sách trên, gọi Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711).

Thanh toán các dịch vụ không được bảo hiểm

- Nếu quý vị quyết định rằng mình muốn một dịch vụ chúng tôi không chi trả và quý vị không có văn bản cho phép từ Amerigroup DC, quý vị phải tự chi trả cho dịch vụ đó.
- Nếu quý vị quyết định nhận một dịch vụ mà chúng tôi không trả tiền, quý vị phải ký vào một tuyên bố rằng quý vị đồng ý tự trả tiền cho dịch vụ đó.
- Hãy luôn nhớ xuất trình Thẻ ID Người ghi danh của quý vị và nói với bác sĩ của quý vị rằng quý vị là Người ghi danh của Amerigroup DC ***trước khi*** quý vị nhận dịch vụ.

Chỉ thị Trước

Chỉ thị Trước có thể cho phép quý vị chọn một người đưa ra các lựa chọn về chăm sóc y tế cho quý vị. Chỉ thị trước cũng cho phép quý vị nói rõ quý vị muốn nhận loại điều trị y tế nào nếu quý vị bị bệnh quá nặng và không thể nói cho người khác biết mong muốn của mình.

Điều quan trọng là thảo luận về Chỉ thị Trước với gia đình quý vị, PCP, hoặc người khác có thể giúp quý vị những điều này.

Nếu quý vị muốn điền và ký vào Chỉ thị Trước, hãy yêu cầu PCP của quý vị giúp đỡ trong cuộc hẹn tiếp theo hoặc gọi cho Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711), và họ sẽ giúp quý vị.

Thông tin đặc biệt về làm cách nào chúng tôi trả cho bác sĩ

Quý vị có quyền tìm hiểu liệu Amerigroup DC có thỏa thuận tài chính đặc biệt với các bác sĩ của Amerigroup DC hay không.

Vui lòng gọi Dịch vụ Ghi danh Amerigroup DC theo số 800-600-4441 (TTY 711) để biết thông tin này.

Gian lận là gì?

Gian lận là một vấn đề nghiêm trọng. Gian lận đang đưa ra những tuyên bố sai hoặc trình bày sai các dữ kiện thực tế để có được một số lợi ích hoặc khoản thanh toán mà không có quyền lợi nào khác. Một ví dụ về gian lận đối với các nhà cung cấp là lập hóa đơn cho các dịch vụ không được cung cấp và vật tư không được cung cấp. Một ví dụ về gian lận đối với Người ghi danh là khai man rằng quý vị sống trong Quận khi quý vị sống bên ngoài ranh giới của Quận Columbia.

Nếu quý vị nghi ngờ gian lận, vui lòng cho chúng tôi biết. Không yêu cầu quý vị nêu tên hoặc xác định bản thân mình. Nếu quý vị muốn thêm thông tin về điều gì cấu thành gian lận, hãy truy cập trang web của Amerigroup DC tại myamerigroup.com/DC. Để báo cáo hành vi gian lận, hãy gọi cho Đường dây nóng Tuân thủ Amerigroup DC theo số **877-660-7890** hoặc gọi Đường dây nóng về Gian lận Tài chính của Bộ Y tế DC theo số **1 (877) 632-2873**.

Khiếu nại, Kháng cáo và Điều trần Công bằng

Amerigroup DC và chính quyền DC đều có những cách để quý vị có thể khiếu nại về dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được hoặc các dịch vụ Amerigroup DC cung cấp cho quý vị. Quý vị có thể khiếu nại như mô tả dưới đây.

Than phiền

- Nếu quý vị không hài lòng với điều gì đó xảy ra với mình, quý vị có thể nộp đơn Khiếu nại. Ví dụ về lý do tại sao quý vị có thể nộp đơn Khiếu nại bao gồm:
    - Quý vị cảm thấy mình không được đối xử tôn trọng
    - Quý vị không hài lòng với hoạt động chăm sóc quý vị đã nhận
    - Quá lâu để xếp lịch hẹn
- Để nộp đơn Khiếu nại, quý vị nên gọi Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711).
- Bác sĩ của quý vị cũng có thể nộp đơn Khiếu nại cho quý vị.

Quý vị có thể gửi Khiếu nại bất cứ lúc nào sau khi quý vị không hài lòng về điều đó. Amerigroup DC thường sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng 90 ngày theo lịch nhưng có thể yêu cầu thêm thời gian (nhưng là tổng cộng 104 ngày theo lịch) để đưa ra quyết định.

Để nộp đơn khiếu nại bằng văn bản với Amerigroup DC, hãy gửi thư đến Centralized Appeals Processing | Amerigroup District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429.

Kháng cáo

- Nếu quý vị tin rằng quyền lợi của mình bị từ chối, cắt giảm, trì hoãn hoặc dừng một cách bất công, quý vị có quyền nộp đơn Kháng nghị với Amerigroup DC. Nếu quý vị gọi điện và đưa ra Kháng nghị qua điện thoại, Amerigroup DC họ sẽ tóm tắt Kháng nghị của quý vị trong một lá thư và gửi cho quý vị một bản sao. Hãy chắc chắn đọc thư một cách cẩn thận.
- Khiếu nại của quý vị sẽ được quyết định Amerigroup DC trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được Kháng nghị của quý vị.
- Nếu Amerigroup DC cần thêm thời gian để lấy thông tin và DC quyết định điều này là tốt nhất cho quý vị, hoặc nếu quý vị hoặc Người đại diện của quý vị yêu cầu thêm thời gian, thì Amerigroup DC có thể tăng thời gian ra quyết định này thêm 14 ngày theo lịch. Amerigroup DC phải thông báo bằng văn bản cho quý vị về việc gia hạn.

- Trong thư, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về quyết định của Amerigroup DC về Kháng nghị của quý vị.
- Nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Amerigroup DC về Kháng nghị của mình, quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng.
- Để đệ trình một kháng nghị with Amerigroup DC, gọi Ban Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711).
- Để nộp đơn Kháng nghị bằng văn bản với Amerigroup DC, hãy gửi thư tới Centralized Appeals Processing | Amerigroup District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429.

Phiên Điều Trần Công Bằng

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả của đơn kháng nghị mà quý vị đã nộp với Amerigroup DC, quý vị có thể yêu cầu một "Phiên điều trần công bằng" với Văn phòng điều trần hành chính của DC.

Để nộp yêu cầu Điều trần Công bằng, gọi điện hoặc gửi thư cho chính quyền Quận tại địa chỉ:

District of Columbia Office of Administrative Hearings
Clerk of the Court
441 Fourth St. NW
Room N450
Washington, DC 20001
Số Điện thoại: (202) 442-9094

Thời hạn

- Quý vị phải nộp đơn Kháng nghị trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày thông báo Quyết định Quyền lợi Bất lợi.
- Quý vị có thể yêu cầu Phiên điều trần công bằng không quá 120 ngày theo lịch kể từ ngày có Thông báo Giải quyết Kháng nghị của Amerigroup DC.
- Nếu quý vị muốn tiếp tục nhận quyền lợi trong khi Điều trần Công bằng hoặc Kháng cáo, quý vị phải yêu cầu Điều trần Công bằng hoặc Kháng cáo trong thời gian muộn hơn thời gian sau:
    - Trong vòng 10 ngày theo lịch từ dấu bưu điện của Amerigroup DC về Thông báo Xác định Quyền lợi Bất lợi hoặc Thông báo Giải quyết Kháng nghị, hoặc
    - Ngày hiệu lực dự kiến hành động đề xuất của Amerigroup DC (hoặc, nói cách khác, khi quyền lợi sẽ ngừng lại).

Nhà cung cấp của quý vị có thể thay mặt quý vị nộp đơn Kháng nghị hoặc yêu cầu Phiên điều trần công bằng.

Quy trình Khiếu nại và Kháng cáo Cấp tốc (Khẩn cấp)

Nếu Kháng cáo của quý vị được xác định là trường hợp cấp cứu, Amerigroup DC sẽ ra quyết định cho quý vị trong vòng 72 giờ. Kháng nghị được coi là trường hợp khẩn cấp nếu nó có hại hoặc gây đau đớn cho quý vị nếu quý vị phải đợi khung thời gian tiêu chuẩn của thủ tục Kháng nghị.

Tất cả các Kháng nghị do Người ghi danh bị nhiễm HIV/AIDS, bệnh tâm thần hoặc bất kỳ tình trạng nào khác cần được chú ý ngay lập tức sẽ được giải quyết và thông báo lại cho Người ghi danh trong vòng 24 giờ sau khi nộp Kháng nghị.

Quyền của quý vị trong Quy trình Khiếu nại, Kháng cáo và Điều trần Công bằng

- Quý vị có quyền yêu cầu Điều trần Công bằng. Quý vị có thể yêu cầu một Phiên điều trần Công bằng từ Văn phòng Điều trần Hành chính sau khi trải qua quy trình Kháng nghị một cấp với Amerigroup DC. Quý vị phải yêu cầu một phiên điều trần công bằng không quá 120 ngày theo lịch kể từ ngày có Thông báo Giải quyết Kháng nghị.
- Nếu Amerigroup DC không thông báo cho quý vị về kháng nghị của quý vị hoặc không thông báo cho quý vị đúng hạn, thì quy trình kháng nghị sẽ được coi là hoàn tất và quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng.
- Quý vị có quyền vẫn nhận quyền lợi chúng tôi đã từ chối trong khi Kháng cáo hoặc Điều trần Công bằng của quý vị đang được xem xét. Để duy trì quyền lợi của quý vị trong Phiên điều trần công bằng, quý vị phải yêu cầu Phiên điều trần công bằng trong một số ngày nhất định - Thời gian này có thể ngắn nhất là 10 ngày theo lịch.
- Quý vị có quyền đề nghị ai đó từ Amerigroup DC trợ giúp quý vị thông qua quy trình Khiếu nại và Kháng cáo.
- Quý vị có quyền tự đại diện cho bản thân hoặc được người chăm sóc trong gia đình, luật sư đại diện hoặc một người đại diện khác.
- Quý vị có quyền được cung cấp biện pháp trợ giúp đặc biệt cho bất kỳ nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt nào.
- Quý vị có quyền có đủ các tính năng TTY/TTD, và Dịch vụ cho người khiếm thị.
- Quý vị có quyền có đủ Dịch vụ biên dịch và một thông dịch viên.
- Quý vị có quyền xem tất cả tài liệu liên quan đến Khiếu nại, Kháng cáo hoặc Điều trần Công bằng.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về quy trình Khiếu nại và Kháng nghị/Điều trần Công bằng, vui lòng gọi cho Dịch vụ Ghi danh theo số 800-600-4441 (TTY 711).

Thông Báo Quy Định về Quyền Riêng Tư

Thông báo này mô tả cách thức các thông tin y tế về quý vị có thể được sử dụng và tiết lộ như thế nào cũng như cách quý vị có thể xem được các thông tin này. Vui lòng đọc tài liệu một cách cẩn thận.

Các thông tin về sức khỏe và tiền bạc của quý vị là riêng tư. Luật pháp quy định chúng tôi phải bảo mật loại thông tin này, được gọi là PHI, cho các hội viên của chúng tôi. Điều đó có nghĩa nếu quý vị hiện là hội viên hoặc đã từng là hội viên, thông tin của quý vị được bảo mật.

Chúng tôi thu thập thông tin về quý vị từ các cơ quan tiểu bang cho Medicaid và Children's Health Insurance Program sau khi quý vị hội đủ điều kiện và đăng ký tham gia chương trình bảo hiểm y tế của chúng tôi. Chúng tôi cũng lấy thông tin này từ bác sĩ, phòng khám, phòng xét nghiệm và bệnh viện của quý vị để chúng tôi có thể đồng ý và thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Luật pháp liên bang quy định chúng tôi phải cho quý vị biết những gì chúng tôi cần phải thực hiện để bảo vệ PHI được tiết lộ cho chúng tôi bằng văn bản hoặc được lưu trong máy tính. Chúng tôi cũng phải cho quý vị biết chúng tôi bảo mật thông tin này như thế nào. Để bảo vệ PHI:

- Trên giấy (gọi là hữu hình), chúng tôi:
  - Khóa các văn phòng và tệp của chúng tôi
  - Tiêu hủy giấy tờ về thông tin sức khỏe để những người khác không thể lấy được
- Được lưu trên máy tính (gọi là kĩ thuật), chúng tôi:
  - Sử dụng mật khẩu để chỉ những người thích hợp mới có thể truy cập vào
  - Sử dụng các chương trình đặc biệt để theo dõi các hệ thống của chúng tôi
- Được sử dụng hoặc chia sẻ bởi những người đang làm việc cho chúng tôi, bác sĩ hoặc cho tiểu bang, chúng tôi:
  - Đặt ra các quy định để lưu giữ thông tin an toàn (được gọi là các chính sách và thủ tục)
  - Chỉ dẫn những người làm việc cho chúng tôi tuân theo các nguyên tắc này

Khi nào là phù hợp cho chúng tôi sử dụng và chia sẻ PHI của quý vị?

Chúng tôi có thể chia sẻ PHI của quý vị với gia đình quý vị hoặc người quý vị lựa chọn mà giúp đỡ hoặc chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị thông báo với chúng tôi là Đồng Ý. Đôi khi, chúng tôi có thể sử dụng và chia sẻ thông tin mà **không có** sự đồng ý của quý vị:

- **Cho việc chăm sóc y tế (điều trị) của quý vị**
  - Nhằm giúp bác sỹ, bệnh viện và những người khác giúp bạn có được dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần
- **Đối với các lý do thanh toán**
  - Để chia sẻ thông tin với bác sỹ, phòng khám và những người khác tính hóa đơn cho chúng tôi về dịch vụ chăm sóc của quý vị

- Khi chúng tôi nói rằng chúng tôi sẽ chi trả cho các dịch vụ hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe trước khi quý vị nhận chúng
- To hỗ trợ you and help quý vị nhận được sẵn có quyền lợi

- **Cho các lý do về dịch vụ chăm sóc sức khỏe (hoạt động)**
  - Để hỗ trợ việc kiểm toán, các chương trình chống hành vi gian lận và lạm dụng, lập kế hoạch và thực hiện công việc hàng ngày
  - Để tìm ra các cách để cải thiện các chương trình của chúng tôi
    Chúng tôi có thể cung cấp PHI của quý vị cho các cơ quan trao đổi thông tin y tế để thanh toán, thực hiện các hoạt động chăm sóc sức khỏe và điều trị. Nếu quý vị không muốn như vậy, vui lòng truy cập myamerigroup.com/DC để biết thêm thông tin.
- **Cho các lý do y tế công cộng**
  - Để giúp các viên chức y tế công cộng ngăn ngừa người dân khỏi bị ốm hoặc bị thương
- **Với những người khác mà giúp đỡ hoặc chi trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị**
  - Với gia đình quý vị hoặc người quý vị lựa chọn mà giúp đỡ hoặc chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, nếu như quý vị cho chúng tôi biết quý vị đồng ý
  - Với người giúp đỡ hoặc chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, nếu quý vị không thể tự giao tiếp hiệu quả và đó là điều tốt nhất cho quý vị

Chúng tôi phải có được sự đồng ý bằng văn bản của quý vị trước khi chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị vì bất kỳ điều gì ngoại trừ dịch vụ chăm sóc của quý vị, việc thanh toán, kinh doanh hàng ngày, nghiên cứu hoặc những việc khác được liệt kê dưới đây. Chúng tôi phải có được sự đồng ý bằng văn bản của quý vị trước khi chia sẻ các ghi chú về liệu pháp tâm lý liên quan đến quý vị mà chúng tôi có được từ bác sỹ của quý vị. Chúng tôi cũng cần sự đồng ý bằng văn bản của quý vị nếu chúng tôi định bán PHI của quý vị hoặc sử dụng hoặc chia sẻ nó để tiếp thị.

Quý vị có thể thông báo cho chúng tôi bằng văn bản về việc quý vị muốn thu hồi chấp thuận bằng văn bản của quý vị. Chúng tôi không thể lấy lại những gì chúng tôi đã sử dụng hoặc chia sẻ khi có sự đồng ý của quý vị. Nhưng chúng tôi sẽ ngừng sử dụng hoặc chia sẻ PHI của quý vị trong tương lai.

Những trường hợp khác chúng tôi có thể — hay luật quy định rằng chúng tôi phải — sử dụng PHI của quý vị:

- Để giúp cảnh sát và những người khác thực hiện việc đảm bảo tuân thủ luật pháp của những người khác Ví dụ: chúng tôi có thể sử dụng PHI để báo cáo lạm dụng và bỏ mặc.
- Để hỗ trợ tòa án khi chúng tôi được yêu cầu Ví dụ: chúng tôi có thể sử dụng PHI để trả lời các tài liệu pháp lý được đệ trình lên tòa án như khiếu nại hoặc trát đòi hầu tòa.
- Cung cấp thông tin cho các cơ quan giám sát y tế hoặc những người khác làm việc cho chính phủ với một số công việc nhất định. Ví dụ: chúng tôi cung cấp thông tin cho các cuộc kiểm toán hoặc kỳ thi.
- Để giúp nhân viên điều tra, giám định viên y khoa hoặc giám đốc tang lễ tìm được tên và nguyên nhân tử vong của quý vị
- Hỗ trợ trong trường hợp quý vị yêu cầu hiến tặng các bộ phận cơ thể cho khoa học hoặc cho nghiên cứu. Ví dụ: chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị nếu quý vị đồng ý trở thành người hiến tạng trong trường hợp quý vị qua đời.

- Để ngăn ngừa quý vị hoặc những người khác khỏi bị ốm hoặc bị thương nặng Ví dụ: chúng tôi có thể chia sẻ PHI của quý vị để ngăn quý vị hoặc những người khác khỏi bị tổn hại trong tình huống khẩn cấp.
- Cung cấp thông tin về bồi thường cho người lao động. Ví dụ: chúng tôi có thể chia sẻ thông tin của quý vị nếu quý vị bị ốm hoặc bị thương tại nơi làm việc.

Quyền lợi của quý vị là gì?

- Quý vị có thể yêu cầu xem PHI của mình và có bản sao thông tin đó. Mặc dù chúng tôi không có toàn bộ hồ sơ y tế của quý vị. Nếu quý vị muốn một bản sao toàn bộ bệnh án của mình, hãy hỏi bác sĩ của quý vị hoặc phòng khám y tế.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thay đổi hồ sơ y tế mà chúng tôi đang có nếu quý vị cho rằng một số nội dung bị sai hoặc thiếu.
- Đôi khi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi không được chia sẻ PHI của quý vị. Tuy nhiên, chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với yêu cầu của quý vị. Ví dụ: nếu PHI là một phần của ghi chú lâm sàng và theo luật không thể tiết lộ, yêu cầu của quý vị có thể bị từ chối.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi gửi PHI tới một địa chỉ khác địa chỉ mà chúng tôi có cho quý vị hoặc gửi bằng một vài cách khác. Chúng tôi có thể thực hiện điều này nếu như việc gửi thông tin này cho quý vị tới địa chỉ mà chúng tôi có thể gây nguy hiểm cho quý vị.
- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thông báo cho quý vị tất cả những lần chúng tôi đã chia sẻ PHI của quý vị với một người nào khác trong sáu năm trở lại đây. Điều này không bao gồm những lần chúng tôi chia sẻ PHI của quý vị vì lý do chăm sóc sức khỏe, thanh toán, việc kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe hàng ngày hoặc một số lý do khác mà chúng tôi không liệt kê ở đây.
- Quý vị có thể yêu cầu bản cứng của thông báo này bất cứ lúc nào, ngay cả khi quý vị đã yêu cầu nhận thông báo này qua email.
- Nếu quý vị thanh toán toàn bộ hóa đơn cho một dịch vụ, quý vị có thể yêu cầu bác sỹ của mình không chia sẻ với chúng tôi thông tin về dịch vụ đó.

Chúng tôi phải làm những gì?

- Luật pháp quy định chúng tôi phải giữ bí mật PHI của quý vị ngoại trừ trường hợp như chúng đã nhắc đến trong thông báo này.
- Chúng tôi phải thông báo cho quý vị về những gì luật pháp quy định chúng tôi phải thực hiện về quyền riêng tư.
- Chúng tôi phải thực hiện những gì chúng tôi nói chúng tôi sẽ làm trong thông báo này.
- Chúng tôi phải gửi PHI của quý vị đến một số địa chỉ khác hoặc theo cách khác với thư thông thường nếu quý vị yêu cầu và nếu quý vị gặp nguy hiểm.
- Chúng tôi phải thông báo cho quý vị nếu chúng tôi phải chia sẻ PHI của quý vị sau khi quý vị đã yêu cầu chúng tôi không được chia sẻ.
- Nếu luật pháp tiểu bang quy định chúng tôi phải thực hiện nhiều hơn những việc chúng tôi nhắc đến ở đây, chúng tôi sẽ tuân theo những luật đó.
- Chúng tôi phải cho quý vị biết nếu chúng tôi cho rằng PHI của quý vị đã bị vi phạm.

Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị
Quý vị đồng ý rằng chúng tôi cùng với các công ty liên kết và/hoặc các nhà cung cấp của chúng tôi có thể gọi điện hoặc nhắn tin đến bất kỳ số điện thoại nào mà quý vị cung cấp cho chúng tôi, bao gồm số điện thoại không dây, sử dụng hệ thống quay số điện thoại tự động và/hoặc tin nhắn thu âm sẵn. Không giới hạn với những cuộc gọi hoặc tin nhắn có thể về các lựa chọn điều trị, các quyền lợi và dịch vụ liên quan đến sức khỏe khác, ghi danh, hay gửi hóa đơn.

Quý vị cần làm gì nếu quý vị có thắc mắc?
Nếu quý vị có thắc mắc về các quy định quyền riêng tư của mình hoặc muốn sử dụng các quyền của mình, vui lòng gọi Ban Dịch vụ Thành viên theo số 800-600-4441. Nếu quý vị bị điếc hoặc khiếm thính, xin gọi TTY 711.

Quý vị cần làm gì nếu quý vị có phàn nàn?
Chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị. Nếu quý vị cảm thấy thông tin PHI của mình chưa được lưu giữ an toàn, quý vị có thể gọi điện thoại đến Ban Dịch vụ Thành viên hoặc liên lạc với Department of Health and Human Services.

Hãy viết thư hoặc gọi cho Department of Health and Human Services:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave. SW
Washington, DC 20201
Điện thoại: 1-800-368-1019
TDD: 1-800-537-7697

Chúng tôi có quyền thay đổi thông báo này theo Đạo Luật về Tính Linh Hoạt và Trách Nhiệm của Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA) và cách chúng tôi lưu giữ an toàn cho PHI của quý vị. Nếu điều đó xảy ra, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về các thay đổi qua thư thông báo. Chúng tôi cũng sẽ đăng tải thông tin này lên trang web tại myamerigroup.com/pages/privacy.aspx.

Chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, định hướng tình dục, và nhận dạng giới tính

Chúng tôi có thể nhận được thông tin về chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, khuynh hướng tình dục và nhận dạng giới tính về quý vị. Chúng tôi bảo vệ thông tin như đã mô tả trong thông báo này.

Chúng tôi sử dụng thông tin này để:
- Chắc chắn rằng quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc mình cần
- Tạo các chương trình để cải thiện tình trạng sức khỏe
- Phát triển và gửi thông tin giáo dục y tế
- Cho bác sỹ biết về nhu cầu ngôn ngữ của quý vị
- Cung cấp dịch vụ dịch thuật

Chúng tôi **không** sử dụng thông tin này để:

- Cấp bảo hiểm y tế
- Quyết định mức phí dịch vụ
- Xác định quyền lợi
- Tiết lộ cho người dùng không được chấp thuận

Thông tin cá nhân của quý vị

Chúng tôi phải tuân theo luật của tiểu bang nếu họ nói rằng chúng tôi cần phải làm nhiều hơn Quy tắc về Quyền riêng tư của HIPAA. Quý vị có thể yêu cầu, sử dụng và chia sẻ thông tin cá nhân (PI) như chúng tôi đã đề cập trong thông báo này. PI của quý vị không được công khai và cho chúng tôi biết quý vị là ai. PI thường được sử dụng cho các lý do bảo hiểm.

- Chúng tôi có thể sử dụng PI của quý vị để ra quyết định về:
  - Sức khỏe của quý vị
  - Thói quen của quý vị
  - Sở thích của quý vị
- Chúng tôi có thể nhận PI về quý vị từ những người hoặc những nhóm khác như:
  - Bác sỹ
  - Bệnh viện
  - Công ty bảo hiểm khác
- Chúng tôi có thể chia sẻ PI với người hoặc nhóm ngoài công ty của chúng tôi mà không cần sự đồng ý của quý vị trong một số trường hợp. Ví dụ: chúng tôi có thể chia sẻ PI với các nhà cung cấp khiếu nại và lập hóa đơn mà chúng tôi thuê để giúp chúng tôi điều hành doanh nghiệp của mình.
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị trước khi chúng tôi làm bất kỳ điều gì cần làm để quý vị có cơ hội từ chối.
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị cách thông báo cho chúng tôi nếu quý vị không muốn chúng tôi sử dụng hoặc chia sẻ PI của mình.
- Quý vị có quyền xem và thay đổi thông tin PI của mình.
- Chúng tôi đảm bảo PI của quý vị luôn được an toàn.

Văn phòng Thanh tra Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe và Danh sách các Quyền

Chương trình Thanh tra Chăm sóc Sức khỏe là một chương trình của Chính quyền Quận Columbia hỗ trợ quý vị nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ MCO của quý vị. Health Care Ombudsman có thể cung cấp các dịch vụ sau:

- Giải thích về dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị có quyền nhận;
- Trả lời các câu hỏi và thắc mắc của quý vị về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị;
- Giúp quý vị hiểu rõ các quyền của mình và trách nhiệm với tư cách là Người ghi danh trong MCO;

- Hỗ trợ để có được các dịch vụ cần thiết về mặt y tế mà quý vị cần;
- Trả lời các câu hỏi và thắc mắc của quý vị về chất lượng chăm sóc sức khỏe của quý vị;
- Giúp quý vị giải quyết các vấn đề với bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác;
- Hỗ trợ giải quyết các khiếu nại và vấn đề với MCO của quý vị;
- Hỗ trợ các quy trình kháng nghị; và
- Hỗ trợ trong việc nộp đơn Yêu cầu Phiên điều trần Công bằng cho quý vị.

Để liên hệ với Thanh tra Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe, vui lòng gọi (202) 724-7491 hoặc 1 (877) 685-6391 (Số điện thoại miễn phí). Thanh tra Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe không đưa ra quyết định về khiếu nại, kháng nghị hoặc Phiên điều trần công bằng.
Văn phòng Thanh tra Chăm sóc Sức khỏe & Tuyên ngôn Nhân quyền có trụ sở tại:

One Judiciary Square
441 Fourth St. NW
Suite 250 North
Washington, DC 20001
Điện thoại: (202) 724-7491
Fax: (202) 442-6724
Số Điện thoại Miễn phí: 1(877) 685-6391
Email: healthcareombudsman@dc.gov

Định Nghĩa

Chỉ thị Trước	Một giấy tờ pháp lý bằng văn bản có chữ ký cho phép người khác biết quý vị muốn hoặc không muốn chăm sóc sức khỏe nào nếu quý vị bị bệnh hoặc bị thương và không thể tự mình nói ra.
Người hỗ trợ	Một người giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các Dịch vụ khác mà quý vị cần.
Yêu cầu kháng cáo	Kháng nghị là một khiếu nại đặc biệt mà quý vị thực hiện nếu quý vị không đồng ý với quyết định Amerigroup DC từ chối yêu cầu dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị đã nhận. Quý vị cũng có thể đưa ra loại khiếu nại này nếu quý vị không đồng ý với quyết định ngừng các dịch vụ mà quý vị đang nhận.
Cuộc hẹn	Quý vị và bác sĩ của quý vị dành riêng một ngày và giờ để đáp ứng các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
Người Quản lý Chăm sóc	Một người làm việc cho Amerigroup DC sẽ giúp quý vị nhận được sự chăm sóc, hỗ trợ và thông tin cần thiết để quý vị luôn khỏe mạnh.
Khám sức khỏe	*Thăm khám Sàng lọc*
Biện pháp tránh thai	Vật tư liên quan đến ngừa thai
Các Dịch Vụ Được Bao Trả	Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe Amerigroup DC sẽ thanh toán khi được nhà cung cấp dịch vụ hoàn thành.
Khử độc	Loại bỏ các chất có hại ra khỏi cơ thể, chẳng hạn như chất gây nghiện và rượu.
Chương trình Quản lý Bệnh	Một chương trình giúp những người mắc bệnh mãn tính hoặc có Nhu cầu Chăm sóc Sức khỏe Đặc biệt, chẳng hạn như hen suyễn, huyết áp cao hoặc bệnh tâm thần, nhận được các dịch vụ và chăm sóc cần thiết.
Thiết bị Y tế Lâu bền (DME)	Thiết bị y tế đặc biệt mà bác sĩ có thể yêu cầu hoặc bảo quý vị sử dụng tại nhà.
Chăm sóc Cấp cứu	Sự chăm sóc mà quý vị cần ngay lập tức đối với một tình trạng nghiêm trọng, đột ngột, đôi khi đe dọa đến tính mạng.
Người ghi danh	Người được chăm sóc sức khỏe thông qua một mạng lưới nhà cung cấp của Amerigroup DC.
Thẻ nhận dạng người ghi danh (ID)	Thẻ cho phép các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc và những người khác của quý vị biết rằng quý vị là Người ghi danh của Amerigroup DC.

Điều trần công bằng	Quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng với Văn phòng Điều trần Hành chính của DC nếu quý vị không hài lòng với quyết định liên quan đến kháng cáo của mình.
Kế Hoạch Hóa Gia Đình	Các dịch vụ bao gồm xét nghiệm mang thai, ngừa thai, xét nghiệm và điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục, xét nghiệm và tư vấn HIV/AID.
Bác sĩ gia đình và đa khoa	Một bác sĩ có thể điều trị cho cả gia đình.
Than phiền	Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được hoặc các dịch vụ chăm sóc sức khỏe Amerigroup DC mang lại cho quý vị, quý vị có thể gọi cho Dịch vụ Ghi danh để nộp đơn khiếu nại.
Thành viên	Cuốn sổ tay này cung cấp cho quý vị thông tin về Amerigroup DC và các dịch vụ của chúng tôi.
Khiếm thính	Nếu quý vị không thể nghe tốt hoặc nếu quý vị bị điếc.
Sự miễn dịch	Tiêm chủng hoặc chích ngừa.
Bác sĩ nội khoa	Bác sĩ cho người lớn và trẻ em trên 14 tuổi.
Dịch vụ Thông dịch/ Biên dịch	Trợ giúp từ Amerigroup DC khi quý vị cần nói chuyện với người nói ngôn ngữ của quý vị hoặc quý vị cần trợ giúp khi nói chuyện với bác sĩ hoặc bệnh viện của mình.
Chương trình Chăm sóc Có quán lý (MCP)	Một công ty mà Quận Columbia trả tiền để cung cấp cho quý vị việc chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ sức khỏe.
Sản Phụ	Thời gian người phụ nữ mang thai và ngay sau khi sinh con.
Sức Khỏe Tâm Thần	Cách một người suy nghĩ, cảm nhận và hành động trong các tình huống khác nhau.
Nhà cung cấp trong mạng lưới	Bác sĩ, y tá, nha sĩ và những người khác chăm sóc sức khỏe của quý vị và là một phần của Amerigroup DC.
Các dịch vụ không được bao trả:	Dịch vụ chăm sóc sức khỏe Amerigroup DC không thanh toán khi được hoàn thành bởi một nhà cung cấp dịch vụ.
OB/GYN	Bác sĩ sản khoa/bác sĩ phụ khoa; một bác sĩ được đào tạo để chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ, kể cả khi cô ấy đang mang thai.
Nhà Cung cấp ngoài Mạng lưới	Bác sĩ, y tá, nha sĩ và những người khác chăm sóc sức khỏe của quý vị và họ không phải là một phần của Amerigroup DC.
Nhà thuốc	Nơi quý vị lấy thuốc của quý vị.
Chương trình Khích lệ Bác sĩ	Cho quý vị biết nếu bác sĩ của quý vị có bất kỳ thỏa thuận đặc biệt nào với Amerigroup DC.
Chăm sóc Sau sinh	Chăm sóc sức khỏe cho phụ nữ sau khi sinh con.
Chăm Sóc Tiền Sản	Sản phụ được chăm sóc trong suốt thời gian mang thai.
Theo toa bác sĩ	Thuốc mà bác sĩ kê cho quý vị; quý vị phải mang nó đến nhà thuốc để lấy thuốc kê toa.

Tư vấn Phòng ngừa	Khi quý vị muốn nói chuyện với ai đó về những cách giúp quý vị khỏe mạnh hoặc giúp quý vị không bị ốm hoặc bị thương.
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP)	Bác sĩ chăm sóc quý vị hầu hết thời gian.
Cho Phép Trước	Sự cho phép bằng văn bản từ Amerigroup DC để được chăm sóc sức khỏe hoặc điều trị.
Danh Mục Nhà Cung Cấp	Danh sách tất cả các nhà cung cấp là một phần của mạng lưới Amerigroup DC.
Các nhà cung cấp dịch vụ	Bác sĩ, y tá, nha sĩ và những người khác chăm sóc sức khỏe của quý vị.
Giấy giới thiệu	Khi bác sĩ chính của quý vị đưa cho quý vị một ghi chú bằng văn bản yêu cầu quý vị đến gặp một bác sĩ khác.

Chăm Sóc Định Kỳ	Dịch vụ chăm sóc thường xuyên mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính hoặc bác sĩ mà nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị gửi cho quý vị. Chăm sóc Định kỳ có thể là kiểm tra sức khỏe, thể chất, sàng lọc sức khỏe và chăm sóc thường xuyên cho các vấn đề sức khỏe như tiểu đường, hen suyễn và tăng huyết áp.
Sàng lọc	Một xét nghiệm mà bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác có thể thực hiện để xem quý vị có khỏe mạnh không.
Dịch vụ Tự Giới thiệu	Một số dịch vụ mà quý vị có thể nhận được mà không cần có giấy giới thiệu hoặc giấy giới thiệu từ bác sĩ chính của quý vị.
Dịch Vụ	Sự chăm sóc mà quý vị nhận được từ bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.
Nhu cầu Chăm sóc Sức khỏe Đặc biệt	Người lớn cần được chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ đặc biệt khác nhiều hơn hoặc khác với nhu cầu của những người lớn khác.
Bác sĩ chuyên khoa	Một bác sĩ được đào tạo để chăm sóc đặc biệt, chẳng hạn như bác sĩ tai, mũi, họng hoặc chân.
Chăm Sóc Chuyên Môn	Chăm sóc sức khỏe được cung cấp bởi các bác sĩ hoặc y tá được đào tạo để cung cấp một loại chăm sóc sức khỏe cụ thể.
Thủ thuật khử trùng	Một cuộc phẫu thuật quý vị có thể thực hiện nếu quý vị không muốn có con trong tương lai.
Các Dịch Vụ Vận Chuyển	Trợ giúp từ Amerigroup DC để đến cuộc hẹn của quý vị. Loại phương tiện vận chuyển quý vị nhận được tùy thuộc vào nhu cầu y tế của quý vị.
Điều trị	Sự chăm sóc quý vị nhận được từ bác sĩ của quý vị.
Chăm sóc Khẩn cấp	Dịch vụ chăm sóc quý vị cần trong vòng 24 giờ, nhưng không phải ngay lập tức.
Khiếm thị	Nếu quý vị không thể nhìn rõ hoặc quý vị bị mù.

Amerigroup

District of Columbia

Amerigroup District of Columbia, Inc.

Các Dịch vụ dành cho Người ghi danh:

609 H St. NE, Ste. 200

Washington, DC 20002

800-600-4441 (TTY 711) (số điện thoại miễn cước)

myamerigroup.com/dc

DHCF

Department of Health Care Finance

GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA

MURIEL BOWSER, MAYOR

This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.