

Ngày 1 tháng 1 - 31 tháng 12 năm 2022

Chứng từ Bảo hiểm:

Quyền lợi và Dịch vụ Y tế Medicare và Bảo hiểm Thuốc theo toa của Quý vị với tư cách là Hội viên của Clever Care Balance Medicare Advantage (HMO)

Sổ tay này cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về khoản bao trả chăm sóc sức khỏe và thuốc theo toa Medicare của quý vị từ ngày 1 tháng 1 đến ngày 31 tháng 12 năm 2022. Nó giải thích cách nhận khoản bao trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và thuốc theo toa mà quý vị cần. **Đây là một tài liệu pháp lý quan trọng. Vui lòng lưu giữ ở nơi an toàn.**

Chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage này được cung cấp bởi Clever Care Health Plan, Inc. (Clever Care). Nếu tài liệu *Chứng từ Bảo hiểm* này đề cập tới “chúng tôi”, “chúng ta” hoặc “của chúng tôi”, thì đó có nghĩa là Clever Care Health Plan. Nếu tài liệu này đề cập tới “chương trình” hoặc “chương trình của chúng tôi”, thì đó có nghĩa là Clever Care Balance Medicare Advantage.

Tài liệu này được cung cấp miễn phí bằng tiếng Trung, tiếng Khmer, tiếng Hàn, tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt.

Vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số (833) 808-8163 để biết thêm thông tin. (Người dùng TTY nên gọi số 711). Giờ làm việc của chúng tôi là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần, từ 1 tháng 10 đến 31 tháng 3 và 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày trừ cuối tuần, từ 1 tháng 4 đến 30 tháng 9. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.

Thông tin này cũng có sẵn ở một định dạng khác, bao gồm cả bản với chữ in lớn, âm thanh hoặc các định dạng thay thế khác nếu quý vị cần. Vui lòng gọi điện cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại được nêu ở trên nếu quý vị cần thông tin về chương trình ở định dạng khác.

Các quyền lợi, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ và/hoặc khoản đồng trả/đồng bảo hiểm có thể thay đổi vào ngày 1 tháng 1 năm 2023.

Danh mục thuốc, mạng lưới nhà thuốc và/hoặc mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ có thể thay đổi bất cứ lúc nào. Quý vị sẽ nhận được thông báo nếu cần thiết.

H7607_22_CM0626_C File & Use 1012021

Chứng từ Bảo hiểm năm 2022

Mục lục

Danh sách các chương và số trang này là điểm khởi đầu của quý vị. Để được trợ giúp thêm trong việc tìm kiếm thông tin mà quý vị cần, hãy xem trang đầu tiên của chương. **Quý vị sẽ tìm thấy một danh sách chi tiết các chủ đề ở đầu mỗi chương.**

Chương 1. Bắt đầu với tư cách là hội viên..... 5

Giải thích về ý nghĩa của việc tham gia chương trình bảo hiểm y tế Medicare và cách sử dụng tập sách này. Trình bày về các tài liệu mà chúng tôi sẽ gửi cho quý vị, phí bảo hiểm của chương trình của quý vị, tiền phạt ghi danh muộn Phần D, thẻ hội viên chương trình của quý vị và cập nhật hồ sơ hội viên của quý vị.

Chương 2. Các số điện thoại và nguồn lực hỗ trợ quan trọng..... 25

Trình bày cho quý vị biết cách liên hệ với chương trình của chúng tôi (Clever Care Balance Medicare Advantage) và với các tổ chức khác, bao gồm Medicare, Chương trình Hỗ trợ Bảo hiểm Sức khỏe của Tiểu bang (State Health Insurance Assistance Program, SHIP), Tổ chức Cải thiện Chất lượng (Quality Improvement Organization), Cơ quan An sinh Xã hội (Social Security), Medicaid (chương trình bảo hiểm y tế của tiểu bang dành cho những người có thu nhập thấp), các chương trình giúp mọi người thanh toán tiền thuốc theo toa của họ và Hội đồng Hưu trí Ngành Hỏa xa.

Chương 3. Sử dụng khoản bao trả của chương trình cho các dịch vụ y tế của quý vị 48

Giải thích những điều quan trọng mà quý vị cần biết về việc nhận chăm sóc y tế với tư cách là hội viên chương trình của chúng tôi. Các chủ đề bao gồm việc sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của chương trình và cách nhận dịch vụ chăm sóc khi quý vị phải cấp cứu.

Chương 4. Bảng Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)..... 68

Cung cấp thông tin chi tiết về các loại dịch vụ chăm sóc y tế nào được bao trả và *không* được bao trả khi quý vị là hội viên chương trình của chúng tôi. Giải thích số tiền quý vị sẽ trả dưới dạng chia sẻ phí tổn cho dịch vụ chăm sóc y tế được bao trả của quý vị.

Chương 5. Sử dụng khoản bao trả của chương trình cho thuốc theo toa Phần D của quý vị..... 133

Giải thích các quy tắc mà quý vị cần tuân theo khi nhận thuốc Phần D. Cho biết cách sử dụng *Danh mục Thuốc Được Bao trả (Danh mục Thuốc)* của chương trình để biết loại thuốc nào được bao trả. Cho biết loại thuốc nào *không* được bao trả. Giải thích một số hạn chế áp dụng đối với việc bao trả một số loại thuốc nhất định. Giải thích về nơi mua thuốc theo toa. Trình bày về các chương trình an toàn thuốc và quản lý thuốc của chương trình.

Chương 6. Số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D 162

Cho quý vị biết về ba giai đoạn bao trả thuốc (Giai đoạn Bao trả Ban đầu, Giai đoạn Chờ Bao trả, Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương) và các giai đoạn này ảnh hưởng như thế nào đến số tiền quý vị chi trả cho tiền thuốc của mình. Giải thích về sáu bậc chia sẻ phí tổn cho các thuốc Phần D của quý vị và cho biết những gì quý vị phải trả cho một loại thuốc trong mỗi bậc chia sẻ phí tổn.

Chương 7. Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả..... 185

Giải thích thời điểm và cách thức gửi hóa đơn cho chúng tôi khi quý vị muốn yêu cầu chúng tôi hoàn lại phần chi phí của chúng tôi cho các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả của quý vị.

Chương 8. Quyền và Trách nhiệm của Hội viên 194

Giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên chương trình của chúng tôi. Cho biết quý vị có thể làm gì nếu quý vị cho rằng quyền của mình không được tôn trọng.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)..... 217

Cho quý vị biết từng bước cần làm nếu quý vị gặp vấn đề hoặc lo ngại với tư cách là hội viên chương trình của chúng tôi.

- Giải thích cách yêu cầu quyết định bao trả và khiếu nại nếu quý vị gặp khó khăn trong việc nhận dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc theo toa mà quý vị cho rằng được chương trình của chúng tôi bao trả. Việc này bao gồm yêu cầu chúng tôi đưa ra các ngoại lệ đối với các quy tắc hoặc hạn chế bổ sung đối với khoản bao trả thuốc theo toa của quý vị và yêu cầu chúng tôi tiếp tục bao trả cho dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện và một số loại dịch vụ y tế nhất định nếu quý vị cho rằng khoản bao trả của quý vị kết thúc quá sớm.

- Giải thích cách khiếu nại về chất lượng chăm sóc, thời gian chờ đợi, dịch vụ khách hàng và các mối quan tâm khác.

Chương 10. Kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình..... 282

Giải thích thời điểm và cách thức quý vị có thể chấm dứt tư cách hội viên chương trình. Giải thích các tình huống mà chương trình của chúng tôi bắt buộc phải chấm dứt tư cách hội viên của quý vị.

Chương 11. Thông báo pháp lý..... 293

Bao gồm các thông báo về luật chi phối và về việc không phân biệt đối xử.

Chương 12. Định nghĩa các từ quan trọng..... 298

Giải thích các thuật ngữ chính được sử dụng trong tập sách này.

CHƯƠNG 1

Bắt đầu với tư cách là hội viên

Chương 1. Bắt đầu với tư cách là hội viên

PHẦN 1	Giới thiệu	7
Phân 1.1	Quý vị đã ghi danh vào Clever Care Balance Medicare Advantage, một chương trình Medicare HMO	7
Mục 1.2	Tập sách <i>Chứng từ Bảo hiểm</i> này nói về vấn đề gì?	7
Mục 1.3	Thông tin pháp lý về <i>Chứng từ Bảo hiểm</i>	8
PHẦN 2	Điều gì khiến quý vị hội đủ điều kiện trở thành hội viên của chương trình?.....	8
Mục 2.1	Các yêu cầu về sự hội đủ điều kiện của quý vị	8
Mục 2.2	Medicare Phần A và Medicare Phần B là gì?.....	9
Phân 2.3	Dưới đây là khu vực cung cấp dịch vụ của chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage.....	9
Mục 2.4	Công dân Hoa Kỳ hoặc Cư trú Hợp pháp tại Hoa Kỳ	9
PHẦN 3	Quý vị sẽ nhận được những tài liệu nào khác từ chúng tôi?.....	10
Mục 3.1	Thẻ hội viên chương trình của quý vị – Sử dụng thẻ này để nhận tất cả các dịch vụ chăm sóc và thuốc theo toa được bao trả	10
Mục 3.2	<i>Danh mục Nhà Cung cấp</i> : Hướng dẫn quý vị về tất cả các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của chương trình	11
Mục 3.3	<i>Danh mục Nhà thuốc</i> : Hướng dẫn quý vị về các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi	11
Mục 3.4	Danh mục Thuốc được Bao trả của chương trình (<i>Danh mục Thuốc</i>)	12
Mục 3.5	<i>Bảng Giải thích các Quyền lợi Bảo hiểm Phần D ("EOB Phần D")</i> : Báo cáo có tóm tắt các khoản thanh toán cho thuốc theo toa Phần D của quý vị. 12	
PHẦN 4	Phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị cho chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage	13
Mục 4.1	Phí bảo hiểm của quý vị là bao nhiêu?	13
PHẦN 5	Quý vị có phải trả tiền “phạt ghi danh muộn” Phần D không?	14
Mục 5.1	“Phạt ghi danh muộn” Phần D là gì?.....	14
Mục 5.2	Mức “phạt ghi danh muộn” Phần D là bao nhiêu?.....	15
Mục 5.3	Trong một số trường hợp, quý vị có thể ghi danh muộn và không phải trả tiền phạt	16
Mục 5.4	Quý vị có thể làm gì nếu không đồng ý với số tiền phạt ghi danh muộn Phần D?	17

PHẦN 6	Quý vị có phải trả tiền phụ trội Phần D do thu nhập không?	17
Mục 6.1	Ai sẽ phải trả tiền phụ trội Phần D do thu nhập?	17
Mục 6.2	Số tiền phụ trội Phần D là bao nhiêu?	17
Mục 6.3	Quý vị có thể làm gì nếu không đồng ý với việc thanh toán số tiền phụ trội Phần D?	18
Mục 6.4	Nếu quý vị không thanh toán số tiền phụ trội Phần D thì sao?	18
PHẦN 7	Thông tin thêm về phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị.....	18
Phần 7.1	Có một vài cách để quý vị thanh toán phí bảo hiểm chương trình.....	19
Mục 7.2	Chúng tôi có thể thay đổi phí bảo hiểm chương trình hàng tháng của quý vị trong năm không?	20
MỤC 8	Luôn cập nhật hồ sơ hội viên chương trình của quý vị.....	21
Mục 8.1	Cách giúp đảm bảo rằng chúng tôi có thông tin chính xác về quý vị	21
PHẦN 9	Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị	22
Mục 9.1	Chúng tôi đảm bảo rằng thông tin sức khỏe của quý vị được bảo vệ	22
PHẦN 10	Cách thức phối hợp các bảo hiểm khác với chương trình của chúng tôi	22
Mục 10.1	Chương trình nào sẽ chi trả trước khi quý vị có bảo hiểm khác?.....	22

PHẦN 1

Giới thiệu

Phần 1.1	Quý vị đã ghi danh vào Clever Care Balance Medicare Advantage, một chương trình Medicare HMO
-----------------	---

Quý vị được Medicare bao trả, và quý vị đã chọn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe Medicare và khoản bao trả thuốc theo toa qua chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage của chúng tôi.

Có nhiều loại chương trình sức khỏe Medicare khác nhau. Clever Care Balance Medicare Advantage là một chương trình Medicare Advantage HMO (HMO là chữ viết tắt của Health Maintenance Organization) được Medicare phê duyệt và do một công ty tư nhân điều hành.

Bảo hiểm theo Chương trình này đủ điều kiện là Qualifying Health Coverage (QHC) và đáp ứng yêu cầu về trách nhiệm chung của từng cá nhân trong Đạo luật Bảo vệ Bệnh nhân và Chăm sóc Giá cả Phải chăng (Affordable Care Act, ACA). Vui lòng truy cập trang web của Sở Thuế vụ (Internal Revenue Service, IRS) tại địa chỉ www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families để biết thêm thông tin.

Mục 1.2	Tập sách <i>Chứng từ Bảo hiểm</i> này nói về vấn đề gì?
----------------	--

Tập sách *Chứng từ Bảo hiểm* này cho quý vị biết cách nhận dịch vụ chăm sóc y tế Medicare và thuốc theo toa được bao trả thông qua chương trình của chúng tôi. Tập sách này giải thích các quyền và trách nhiệm của quý vị, các dịch vụ được bao trả và các dịch vụ quý vị phải trả với tư cách là hội viên của chương trình.

Từ “khoản bao trả” và “dịch vụ được bao trả” đề cập đến việc chăm sóc y tế, các dịch vụ và thuốc theo toa được cung cấp cho quý vị với tư cách là hội viên của Clever Care Balance Medicare Advantage.

Điều quan trọng là quý vị phải tìm hiểu các quy tắc của chương trình và những dịch vụ có sẵn cho quý vị. Quý vị nên dành chút thời gian để xem qua tập sách *Bằng chứng bảo hiểm* này.

Nếu quý vị thấy bối rối, lo ngại hoặc có thắc mắc, vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chương trình chúng tôi (các số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

Mục 1.3 Thông tin pháp lý về Chứng từ Bảo hiểm

Đó là một phần của hợp đồng của chúng tôi với quý vị

Chứng từ Bảo hiểm này là một phần trong hợp đồng của chúng tôi với quý vị về cách Clever Care Balance Medicare Advantage bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị. Các phần khác của hợp đồng này bao gồm mẫu đơn ghi danh, *Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)*, và bất kỳ thông báo nào quý vị nhận được từ chúng tôi về những thay đổi đối với khoản bao trả hoặc các điều kiện ảnh hưởng đến khoản bao trả của quý vị. Các thông báo này đôi khi được gọi là "điều khoản riêng" hoặc "sửa đổi".

Hợp đồng này có hiệu lực cho những tháng mà quý vị tham gia chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage từ ngày 1 tháng 1 năm 2022 đến ngày 31 tháng 12 năm 2022.

Mỗi năm dương lịch, Medicare cho phép chúng tôi thay đổi các chương trình mà chúng tôi cung cấp. Điều này có nghĩa là chúng tôi có thể thay đổi chi phí và quyền lợi của Clever Care Balance Medicare Advantage sau ngày 31 tháng 12 năm 2022. Chúng tôi cũng có thể chọn ngừng cung cấp chương trình hoặc cung cấp chương trình trong một khu vực dịch vụ khác, sau ngày 31 tháng 12 năm 2022.

Medicare phải phê duyệt chương trình của chúng tôi mỗi năm

Medicare (Trung tâm Dịch vụ Medicare & Medicaid) phải phê duyệt chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage mỗi năm. Quý vị có thể tiếp tục nhận bảo hiểm Medicare với tư cách là hội viên của chương trình chúng tôi miễn là chúng tôi chọn tiếp tục cung cấp chương trình và Medicare gia hạn phê duyệt chương trình.

PHẦN 2 Điều gì khiến quý vị hội đủ điều kiện trở thành hội viên của chương trình?

Mục 2.1 Các yêu cầu về sự hội đủ điều kiện của quý vị

Quý vị đủ điều kiện trở thành hội viên chương trình của chúng tôi nếu:

- Quý vị có cả Medicare Phần A và Medicare Phần B (Mục 2.2 cho quý vị biết về Medicare Phần A và Medicare Phần B)
- và quý vị sống trong khu vực cung cấp dịch vụ của chúng tôi (Mục 2.3 dưới đây mô tả khu vực cung cấp dịch vụ của chúng tôi).
- và quý vị là công dân Hoa Kỳ hoặc cư trú hợp pháp tại Hoa Kỳ

Mục 2.2 Medicare Phần A và Medicare Phần B là gì?

Khi đăng ký tham gia Medicare lần đầu tiên, quý vị nhận được thông tin về các dịch vụ được bao trả theo Medicare Phần A và Medicare Phần B. Hãy nhớ:

- Medicare Phần A thường giúp bao trả cho các dịch vụ được các bệnh viện cung cấp (cho các dịch vụ nội trú, cơ sở điều dưỡng lành nghề hoặc các cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia).
- Medicare Phần B dành cho hầu hết các dịch vụ y tế khác (như dịch vụ bác sĩ, liệu pháp tiêm truyền tại nhà và các dịch vụ ngoại trú khác) và một số vật dụng (như thiết bị y tế lâu bền (durable medical equipment, DME) và vật tư y tế).

Phần 2.3 Dưới đây là khu vực cung cấp dịch vụ của chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage

Mặc dù Medicare là một chương trình Liên bang, Clever Care Balance Medicare Advantage chỉ dành cho những người sống trong khu vực dịch vụ của chương trình của chúng tôi. Để duy trì tư cách hội viên chương trình chúng tôi, quý vị phải tiếp tục cư trú tại khu vực dịch vụ của chương trình. Khu vực dịch vụ được mô tả bên dưới.

Khu vực dịch vụ của chúng tôi bao gồm các quận sau ở California: Los Angeles, Orange và San Diego

Nếu quý vị dự định chuyển ra khỏi khu vực dịch vụ, vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này). Khi chuyển nhà, quý vị sẽ có một Thời hạn Ghi danh Đặc biệt cho phép quý vị chuyển sang Original Medicare hoặc ghi danh vào một chương trình sức khỏe hoặc thuốc của Medicare có sẵn tại nơi ở mới của quý vị.

Điều quan trọng là quý vị phải gọi cho Sở An sinh Xã hội nếu quý vị chuyển nhà hoặc thay đổi địa chỉ gửi thư của mình. Quý vị có thể tìm số điện thoại và thông tin liên lạc của Sở An sinh Xã hội ở Chương 2, Phần 5.

Mục 2.4 Công dân Hoa Kỳ hoặc Cư trú Hợp pháp tại Hoa Kỳ

Hội viên của chương trình sức khỏe Medicare phải là công dân Hoa Kỳ hoặc cư trú hợp pháp tại Hoa Kỳ. Medicare (Trung tâm Dịch vụ Medicare & Medicaid) sẽ thông báo cho Clever Care Balance Medicare Advantage nếu quý vị không đủ điều kiện tiếp tục là hội viên trên cơ sở này. Clever Care Balance Medicare Advantage phải hủy ghi danh của quý vị khỏi chương trình nếu quý vị không đáp ứng yêu cầu này.

PHẦN 3 **Quý vị sẽ nhận được những tài liệu nào khác từ chúng tôi?**

Mục 3.1 **Thẻ hội viên chương trình của quý vị – Sử dụng thẻ này để nhận tất cả các dịch vụ chăm sóc và thuốc theo toa được bao trả**

Trong thời gian là hội viên chương trình của chúng tôi, quý vị phải sử dụng thẻ hội viên chương trình bất cứ khi nào quý vị nhận dịch vụ được chương trình này bao trả và thuốc theo toa mà quý vị nhận tại các nhà thuốc trong mạng lưới. Quý vị cũng nên xuất trình thẻ Medicaid cho nhà cung cấp dịch vụ, nếu có. Dưới đây là mẫu thẻ hội viên để quý vị biết thẻ của mình trông như thế nào:

 Clever Care HEALTH PLAN	Clever Care Balance MEDICARE ADVANTAGE (HMO) EFFECTIVE DATE: 01/01/2021	IN AN EMERGENCY CALL 911 OR GO TO THE NEAREST ER	
MEMBER NAME John Doe	COPAYMENTS	CUSTOMER SERVICE (833) 388-8168 (TTY: 711) clevercarehealthplan.com	PROFESSIONAL CLAIMS Send to Medical Group/Network
MEMBER ID 000-000-0000	PCP VISIT: \$	PHARMACY HELP DESK & CLAIMS (800) 926-3004 MedImpact Healthcare Systems, Inc. P.O. Box 509108 San Diego, CA 92150-9108	PROVIDER SUPPORT Prior Authorization & Claims: (714) 650-8770 Clever Care 660 W Huntington Dr, Suite 200 Arcadia, CA 91007
Health Plan (00000)	SPECIALIST VISIT: \$	HOSPITAL ADMIT AUTH & TRANSFER (833) 253-8373	Dental: Liberty Dental (888) 704-9830 Hearing: Nations Hearing (866) 304-7577 Vision: Eye Med (866) 483-4733
PCP NAME Dr. Carol Clever	URGENT CARE: \$		
(555) 555-5555	ER: \$		
MEDICAL GROUP/NETWORK Acme Physician Associates	 Prescription Drug Coverage		
	RxBIN: 015574		
	RxPCN: ASPROD1		
	RxGRP: CLC01		
	H7607-000-000		
			Printed: 01/01/2021

KHÔNG sử dụng thẻ Medicare màu đỏ, trắng và xanh dương cho các dịch vụ y tế được bao trả trong thời gian quý vị là hội viên của chương trình này. Nếu quý vị sử dụng thẻ Medicare thay vì thẻ hội viên Clever Care Balance Medicare Advantage, quý vị có thể phải tự trả toàn bộ chi phí cho các dịch vụ y tế. Giữ thẻ Medicare của quý vị ở nơi an toàn. Quý vị có thể được yêu cầu xuất trình nếu quý vị cần dịch vụ bệnh viện, dịch vụ chăm sóc cuối đời hoặc tham gia vào các nghiên cứu khảo sát thường quy.

Đây là lý do tại sao điều này lại quan trọng như vậy: Nếu quý vị nhận các dịch vụ được bao trả bằng thẻ Medicare màu đỏ, trắng và xanh dương thay vì sử dụng thẻ hội viên Clever Care Balance Medicare Advantage trong thời gian quý vị là hội viên của chương trình, quý vị có thể phải tự trả toàn bộ chi phí.

Nếu thẻ hội viên chương trình của quý vị bị hỏng, mất hoặc bị đánh cắp, hãy gọi ngay cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng và chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ mới. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

Mục 3.2	<i>Danh mục Nhà Cung cấp: Hướng dẫn quý vị về tất cả các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của chương trình</i>
----------------	---

Danh mục nhà cung cấp liệt kê các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của chúng tôi.

“Nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới” là gì?

Nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới là các bác sĩ và chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác, các nhóm y tế, nhà cung cấp thiết bị y tế lâu bền, bệnh viện và các cơ sở chăm sóc sức khỏe khác có hợp đồng với chúng tôi về việc chấp nhận thanh toán của chúng tôi và các chia sẻ phí tổn chương trình là khoản thanh toán đầy đủ. Chúng tôi đã sắp xếp để các nhà cung cấp này cung cấp các dịch vụ được bao trả cho các hội viên trong chương trình của chúng tôi. Danh sách các nhà cung cấp dịch vụ mới nhất có trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ vi.clevercarehealthplan.com.

Tại sao quý vị cần biết các nhà cung cấp nào tham gia mạng lưới của chúng tôi?

Điều quan trọng là quý vị phải biết nhà cung cấp dịch vụ nào thuộc mạng lưới của chúng tôi vì, ngoài các trường hợp ngoại lệ rất hạn chế, khi quý vị là hội viên chương trình của chúng tôi, quý vị phải sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới để được chăm sóc y tế và nhận dịch vụ. Các trường hợp ngoại lệ duy nhất là trường hợp cấp cứu, các dịch vụ cần thiết khẩn cấp khi không có nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới (thường là khi quý vị đang ở ngoài khu vực), các dịch vụ lọc máu ngoài khu vực và các trường hợp mà Clever Care Balance Medicare Advantage cho phép sử dụng nhà cung cấp dịch vụ ngoài mạng lưới. Xem Chương 3 (*Sử dụng khoản bao trả của chương trình cho các dịch vụ y tế của quý vị*) để biết thêm thông tin cụ thể về khoản bao trả cho trường hợp cấp cứu, ngoài mạng lưới và ngoài khu vực dịch vụ.

Nếu quý vị không có bản sao *Danh mục nhà cung cấp*, quý vị có thể yêu cầu một bản sao từ bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Quý vị có thể yêu cầu Bộ phận Dịch vụ Khách hàng cung cấp thêm thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của chúng tôi, bao gồm cả năng lực của họ. Quý vị cũng có thể xem *Danh mục Nhà cung cấp* tại vi.clevercarehealthplan.com/provider hoặc tải về từ trang web này. Cả Bộ phận Dịch vụ Khách hàng và trang web đều có sẵn thông tin cập nhật nhất về các thay đổi về các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới của chúng tôi.

Mục 3.3	<i>Danh mục Nhà thuốc: Hướng dẫn quý vị về các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi</i>
----------------	---

“Nhà thuốc trong mạng lưới” là gì?

Các nhà thuốc trong mạng lưới là tất cả các nhà thuốc đã đồng ý cung cấp các toa thuốc được bao trả cho các hội viên trong chương trình của chúng tôi.

Tại sao quý vị cần biết về các nhà thuốc trong mạng lưới?

Quý vị có thể dùng *Danh mục Nhà thuốc* để tìm nhà thuốc trong mạng lưới mà quý vị muốn sử dụng. Có những thay đổi đối với mạng lưới các nhà thuốc của chúng tôi trong năm tới. Danh mục nhà thuốc cập nhật của chúng tôi có trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ vi.clevercarehealthplan.com/pharmacy. Quý vị cũng có thể gọi Dịch vụ Khách hàng để biết thông tin cập nhật về nhà cung cấp dịch vụ hoặc yêu cầu chúng tôi gửi *Danh mục Nhà thuốc* qua thư cho quý vị. **Vui lòng xem *Danh mục Nhà thuốc Năm 2022* để xem nhà thuốc của quý vị có trong mạng lưới của chúng tôi hay không.**

Nếu không có bản sao *Danh mục Nhà thuốc*, quý vị có thể yêu cầu một bản sao từ bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Quý vị có thể gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng bất cứ lúc nào để nhận thông tin cập nhật về những thay đổi trong mạng lưới nhà thuốc. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin này trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ vi.clevercarehealthplan.com/pharmacy.

Mục 3.4	<i>Danh mục Thuốc được Bao trả của chương trình (Danh mục Thuốc)</i>
----------------	---

Chương trình có một *Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)*. Chúng tôi gọi tắt là “Danh mục Thuốc”. Nó cho biết loại thuốc theo toa Phần D nào được bao trả theo quyền lợi Phần D có trong chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage. Các loại thuốc trong danh mục này được chương trình lựa chọn với sự trợ giúp của đội ngũ bác sĩ và dược sĩ. Danh mục này phải đáp ứng các yêu cầu do Medicare đưa ra. Medicare đã phê duyệt Danh mục Thuốc Medicare Advantage Balance của Clever Care.

Danh mục Thuốc cũng cho quý vị biết có quy tắc nào hạn chế việc bao trả cho thuốc của quý vị hay không.

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một bản sao Danh mục Thuốc. Để có được thông tin đầy đủ nhất và mới nhất về những loại thuốc được bao trả, quý vị có thể truy cập trang web của chương trình (vi.clevercarehealthplan.com/formulary) hoặc gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Mục 3.5	<i>Bảng Giải thích các Quyền lợi Bảo hiểm Phần D ("EOB Phần D"): Báo cáo có tóm tắt các khoản thanh toán cho thuốc theo toa Phần D của quý vị</i>
----------------	--

Khi quý vị sử dụng quyền lợi thuốc theo toa Phần D của mình, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một báo cáo tóm tắt để giúp quý vị hiểu và theo dõi các khoản thanh toán cho thuốc theo toa Phần D của mình. Báo cáo tóm tắt này được gọi là *Bảng Giải thích các Quyền lợi Bảo hiểm Phần D* (hoặc “EOB Phần D”).

Bản Giải thích các Quyền lợi Bảo hiểm Phần D cho quý vị biết tổng số tiền quý vị hoặc những người khác thay mặt quý vị đã chi trả cho thuốc theo toa Phần D và tổng số tiền chúng tôi đã thanh toán cho mỗi loại thuốc theo toa Phần D của quý vị trong mỗi tháng. EOB Phần D cung cấp thêm thông tin về các loại thuốc quý vị dùng, ví dụ như tăng giá thuốc và các loại thuốc khác có mức chia sẻ phí tổn thấp hơn có thể có sẵn. Quý vị nên tham khảo ý kiến của bác sĩ kê toa về các lựa chọn chi phí thấp hơn này. Chương 6 (*Số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D*) cung cấp thêm thông tin về *Bản Giải thích Quyền lợi Bảo hiểm Phần D* và cách thức chương trình có thể giúp quý vị theo dõi khoản bao trả thuốc của mình.

Bản Giải thích các Quyền lợi Bảo hiểm Phần D cũng có sẵn theo yêu cầu. Để nhận bản sao, vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

PHẦN 4 Phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị cho chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage

Mục 4.1	Phí bảo hiểm của quý vị là bao nhiêu?
----------------	--

Là hội viên chương trình của chúng tôi, quý vị phải đóng phí bảo hiểm chương trình hàng tháng. Phí bảo hiểm hàng tháng cho Clever Care Balance Medicare Advantage (HMO) năm 2022 là \$33.20. Ngoài ra, quý vị phải tiếp tục thanh toán phí bảo hiểm Medicare Phần B của mình (trừ khi phí bảo hiểm Phần B của quý vị được Medicaid hoặc một bên thứ ba khác thanh toán cho quý vị).

Trong một số trường hợp, phí bảo hiểm chương trình của quý vị có thể thấp hơn

Chúng tôi có các chương trình để giúp những người có nguồn lực hạn chế trả tiền mua thuốc. Chương trình “Trợ giúp Bổ sung” giúp những người có nguồn lực hạn chế trả tiền mua thuốc. Chương 2, Phần 7 sẽ cung cấp thêm thông tin về chương trình này. Nếu đủ điều kiện, việc ghi danh tham gia chương trình có thể giúp quý vị giảm phí bảo hiểm hàng tháng.

Nếu quý vị *đã ghi danh* và nhận trợ giúp từ một trong các chương trình này, **thông tin về phí bảo hiểm trong *Chứng từ Bảo hiểm* có thể không áp dụng cho quý vị.** Chúng tôi đã gửi cho quý vị một tờ hướng dẫn riêng, được gọi là “Điều khoản riêng của Chứng từ Bảo hiểm Dành cho Những Người Nhận Trợ giúp Phụ trội Để Thanh toán Chi phí Thuốc theo toa” (còn được gọi là “Điều khoản riêng Hỗ trợ Người có Thu nhập Thấp” hoặc “Điều khoản riêng LIS”), cho quý vị biết về việc bao trả thuốc của mình. Nếu quý vị không có tờ hướng dẫn này, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng và yêu cầu “Điều khoản riêng LIS”. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

Trong một số trường hợp, phí bảo hiểm của chương trình của quý vị có thể cao hơn

Trong một số trường hợp, phí bảo hiểm của chương trình của quý vị có thể nhiều hơn số tiền được nêu trong Phần 4.1 ở trên. Các tình huống này được mô tả dưới đây.

- Một số hội viên phải trả tiền **phạt ghi danh muộn** Phần D vì họ không tham gia chương trình bảo hiểm thuốc của Medicare khi lần đầu tiên hội đủ điều kiện, hoặc vì họ có một khoảng thời gian liên tục 63 ngày trở lên không có khoản “tín dụng” bao trả thuốc theo toa. (“Tín dụng” nghĩa là khoản bao trả thuốc dự kiến sẽ được thanh toán, trung bình ít nhất bằng với khoản bao trả thuốc theo toa tiêu chuẩn của Medicare). Đối với các hội viên này, tiền phạt ghi danh muộn Phần D được thêm vào phí bảo hiểm hàng tháng của chương trình. Tiền phí bảo hiểm của họ sẽ là phí bảo hiểm hàng tháng của chương trình cộng với số tiền phạt ghi danh muộn Phần D.
 - o Nếu quý vị phải trả tiền phạt ghi danh muộn Phần D, số tiền phạt ghi danh muộn phụ thuộc vào thời gian quý vị không có bảo hiểm thuốc theo toa Phần D hoặc khoản tín dụng bao trả thuốc theo toa khác. Phần 5 của Chương 1 giải thích về tiền phạt ghi danh muộn Phần D.
 - o Nếu quý vị bị phạt ghi danh muộn Phần D và không thanh toán, quý vị có thể bị hủy ghi danh trong chương trình.
- Một số hội viên có thể được yêu cầu trả thêm phí, còn gọi là Khoản Điều chỉnh Hàng tháng Liên quan đến Thu nhập Phần D, hay IRMAA, vì 2 năm trước họ có tổng thu nhập được điều chỉnh cao hơn một số tiền nhất định trên tờ khai thuế IRS của họ. Các hội viên tuân theo IRMAA sẽ phải trả số tiền phí bảo hiểm tiêu chuẩn và khoản phí bổ sung này, được cộng vào phí bảo hiểm của họ. Phần 6 của Chương 1 giải thích chi tiết hơn về IRMAA.

PHẦN 5 Quý vị có phải trả tiền “phạt ghi danh muộn” Phần D không?

Mục 5.1 “Phạt ghi danh muộn” Phần D là gì?

Lưu ý: Nếu quý vị nhận “Trợ giúp Bổ sung” từ Medicare để thanh toán cho thuốc theo toa của mình, quý vị sẽ không phải nộp tiền phạt ghi danh muộn.

Tiền phạt ghi danh muộn là số tiền được cộng vào phí bảo hiểm Phần D của quý vị. Quý vị có thể phải trả tiền phạt ghi danh muộn Phần D nếu vào bất cứ lúc nào sau khi thời gian ghi danh ban đầu của quý vị kết thúc, có một khoảng thời gian 63 ngày trở lên liên tiếp mà quý vị không có Phần D hoặc khoản tín dụng bao trả thuốc theo toa khác. (“Khoản tín dụng bảo hiểm thuốc theo toa” là khoản bao trả đáp ứng các tiêu chuẩn tối thiểu của Medicare vì khoản này dự kiến sẽ thanh toán trung bình ít nhất là tương đương với khoản bao trả thuốc theo toa tiêu chuẩn của Medicare.) Số tiền phạt ghi

danh muộ n phụ thuộc vào thời gian quý vị không có bảo hiểm thuốc theo toa Phần D hoặc khoản tín dụng bao trả thuốc theo toa khác. Quý vị sẽ phải trả khoản tiền phạt này khi quý vị có bảo hiểm Phần D.

Tiền phạt ghi danh muộ n Phần D được cộng thêm vào phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị. Khi quý vị ghi danh lần đầu vào chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage, chúng tôi sẽ cho quý vị biết số tiền phạt. Tiền phạt ghi danh muộ n Phần D của quý vị được coi là tiền phí bảo hiểm cho chương trình của quý vị.

Mục 5.2 Mức “phạt ghi danh muộ n” Phần D là bao nhiêu?

Medicare sẽ quyết định số tiền phạt. Dưới đây là cách thức Medicare xác định số tiền phạt:

- Trước tiên, đếm số tháng đầy đủ mà quý vị trì hoãn việc ghi danh vào một chương trình thuốc Medicare, sau khi quý vị đủ điều kiện ghi danh. Hoặc đếm số tháng đầy đủ mà quý vị không có khoản tín dụng bảo hiểm thuốc theo toa, nếu thời gian không có bảo hiểm là từ 63 ngày trở lên. Mức phạt là 1% cho mỗi tháng mà quý vị không có khoản tín dụng bảo hiểm. Ví dụ, nếu quý vị không có bảo hiểm trong 14 tháng, mức tiền phạt sẽ là 14%.
- Sau đó, Medicare xác định số tiền phí bảo hiểm trung bình hàng tháng cho các chương trình bảo hiểm thuốc Medicare trên toàn quốc từ năm trước. Đối với năm 2022, mức phí bảo hiểm trung bình này là \$33.37.
- Để tính số tiền phạt theo tháng của mình, quý vị nhân tỷ lệ phần trăm phạt với mức phí bảo hiểm trung bình tháng, sau đó làm tròn đến 10 xu gần nhất. Trong ví dụ ở đây, nó sẽ là 14% nhân với \$33.37, tức là bằng \$4.67. Số làm tròn sẽ là \$4.70. Số tiền này sẽ được cộng **vào phí bảo hiểm hàng tháng cho người bị phạt vì ghi danh muộ n Phần D.**

Có ba điều quan trọng cần lưu ý về khoản phạt ghi danh muộ n Phần D hàng tháng này:

- Thứ nhất, **tiền phạt có thể thay đổi mỗi năm** vì mức phí bảo hiểm trung bình hàng tháng có thể thay đổi mỗi năm. Nếu phí bảo hiểm trung bình trên toàn quốc (do Medicare xác định) tăng, mức phạt của quý vị cũng sẽ tăng lên.
- Thứ hai, **quý vị sẽ tiếp tục trả tiền phạt** mỗi tháng miễn là quý vị ghi danh vào một chương trình có quyền lợi thuốc Medicare Phần D, ngay cả khi quý vị thay đổi chương trình.
- Thứ ba, nếu quý vị dưới 65 tuổi và hiện đang hưởng bảo hiểm Medicare, tiền phạt ghi danh muộ n Phần D sẽ được tính lại khi quý vị bước sang tuổi 65. Sau tuổi 65, tiền phạt ghi danh muộ n Phần D của quý vị sẽ chỉ dựa trên những tháng mà quý vị không có bảo hiểm sau thời gian ghi danh ban đầu cho tuổi hưởng bảo hiểm Medicare.

Mục 5.3	Trong một số trường hợp, quý vị có thể ghi danh muộn và không phải trả tiền phạt
----------------	---

Ngay cả khi quý vị đã trì hoãn việc ghi danh vào một chương trình cung cấp bảo hiểm Medicare Phần D khi quý vị hội đủ điều kiện lần đầu tiên, đôi khi quý vị không phải trả tiền phạt ghi danh muộn Phần D.

Quý vị sẽ không phải nộp tiền phạt do ghi danh muộn nếu quý vị thuộc một trong các trường hợp sau:

- Nếu quý vị đã có bảo hiểm thuốc theo toa, số tiền này sẽ phải trả trung bình ít nhất bằng mức bảo hiểm thuốc theo toa tiêu chuẩn của Medicare. Medicare gọi đây là **“khoản tín dụng bao trả thuốc”**. Xin lưu ý:
 - o Khoản tín dụng bảo hiểm này có thể bao gồm khoản bao trả thuốc từ chủ lao động cũ hoặc công đoàn, TRICARE hoặc Bộ Cựu chiến binh Hoa Kỳ. Hàng năm công ty bảo hiểm của quý vị hoặc phòng nhân sự sẽ cho quý vị biết nếu bảo hiểm thuốc của quý vị là khoản tín dụng bảo hiểm. Thông tin này có thể được gửi cho quý vị qua thư hoặc trong bản tin của chương trình. Hãy giữ thông tin này, vì quý vị có thể cần đến nếu sau này quý vị tham gia vào một chương trình thuốc của Medicare.
 - Xin lưu ý: Nếu quý vị nhận được một “chứng nhận khoản tín dụng bảo hiểm” khi bảo hiểm y tế của quý vị kết thúc, điều đó không có nghĩa là bảo hiểm thuốc theo toa của quý vị là một khoản tín dụng. Thông báo phải nêu rõ rằng quý vị có “khoản tín dụng” bảo hiểm thuốc theo toa dự kiến sẽ chi trả với mức tương đương chương trình thuốc theo toa tiêu chuẩn của Medicare.
 - o Các loại dưới đây *không phải* là tín dụng bảo hiểm thuốc theo toa: thẻ giảm giá thuốc theo toa, khám tại phòng khám miễn phí và trang web giảm giá thuốc.
 - o Để biết thêm thông tin về tín dụng bảo hiểm, vui lòng xem trong Sổ tay *Medicare và Quý vị năm 2022* hoặc gọi cho Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Quý vị có thể gọi những số này miễn phí, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
- Nếu quý vị không có khoản tín dụng bảo hiểm, nhưng với thời gian dưới 63 ngày liên tiếp.
- Nếu quý vị đang nhận được “Trợ giúp Bổ sung” từ Medicare.

Mục 5.4	Quý vị có thể làm gì nếu không đồng ý với số tiền phạt ghi danh muộn Phần D?
----------------	---

Nếu quý vị không đồng ý với khoản phạt ghi danh muộn Phần D, quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể yêu cầu xem xét lại quyết định về khoản phạt ghi danh muộn này. Nói chung, quý vị phải yêu cầu việc xem xét này **trong vòng 60 ngày** kể từ ngày ghi trên thư đầu tiên quý vị nhận được, trong đó có nêu quý vị phải trả tiền phạt ghi danh muộn. Nếu quý vị đã trả tiền phạt trước khi tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị có thể không có cơ hội khác để yêu cầu xem xét lại khoản tiền phạt ghi danh muộn đó. Hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để tìm hiểu thêm về cách thực hiện yêu cầu này (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

PHẦN 6	Quý vị có phải trả tiền phụ trội Phần D do thu nhập không?
---------------	---

Mục 6.1	Ai sẽ phải trả tiền phụ trội Phần D do thu nhập?
----------------	---

Nếu tổng thu nhập đã điều chỉnh được sửa đổi theo báo cáo trên tờ khai thuế IRS của quý vị từ 2 năm trước cao hơn một số tiền nhất định, quý vị sẽ phải trả số tiền phí bảo hiểm tiêu chuẩn và Số tiền Điều chỉnh Hàng tháng Liên quan đến Thu nhập, còn được gọi là IRMAA. IRMAA là một khoản phụ phí được cộng thêm vào phí bảo hiểm của quý vị.

Nếu quý vị phải trả thêm một khoản tiền, Sở An sinh Xã hội, chứ không phải chương trình Medicare của quý vị, sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết số tiền phụ trội đó là bao nhiêu và cách thanh toán. Số tiền phụ trội sẽ được giữ lại từ chi phiếu phúc lợi An sinh Xã hội, Hội đồng Hưu trí Ngành Hỏa xa hoặc Văn phòng Quản lý Nhân sự, bất kể quý vị thường trả phí bảo hiểm chương trình như thế nào, trừ khi phúc lợi hàng tháng của quý vị không đủ để chi trả số tiền phụ trội còn nợ. Nếu chi phiếu phúc lợi của quý vị không đủ để chi trả khoản tiền phụ trội, quý vị sẽ nhận được hóa đơn từ Medicare. **Quý vị phải trả số tiền phụ trội cho chính phủ. Quý vị không thể thanh toán khoản này bằng phí bảo hiểm hàng tháng của mình cho chương trình.**

Mục 6.2	Số tiền phụ trội Phần D là bao nhiêu?
----------------	--

Nếu tổng thu nhập đã điều chỉnh được sửa đổi (MAGI) của quý vị như được báo cáo trên tờ khai thuế IRS vượt quá một số tiền nhất định, quý vị sẽ phải trả thêm một khoản ngoài phí bảo hiểm chương trình hàng tháng của mình. Để biết thêm thông tin về số tiền phụ trội quý vị có thể phải trả tính theo thu nhập của mình, hãy truy cập www.medicare.gov/part-d/costs/premiums/drug-plan-premiums.html.

Mục 6.3 **Quý vị có thể làm gì nếu không đồng ý với việc thanh toán số tiền phụ trội Phần D?**

Nếu không đồng ý với việc đóng thêm tiền phụ trội vì thu nhập của mình, quý vị có thể yêu cầu Sở An sinh Xã hội xem xét lại quyết định. Để tìm hiểu thêm về cách thực hiện việc này, hãy liên hệ với Sở An sinh Xã hội theo số 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778).

Mục 6.4 **Nếu quý vị không thanh toán số tiền phụ trội Phần D thì sao?**

Số tiền phụ trội được trả trực tiếp cho chính phủ (không phải chương trình Medicare của quý vị) để bao trả cho Medicare Phần D của quý vị. Nếu luật pháp yêu cầu quý vị phải trả số tiền phụ trội và quý vị không trả, quý vị sẽ bị rút tên khỏi chương trình và mất bảo hiểm thuốc theo toa.

PHẦN 7 **Thông tin thêm về phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị**

Nhiều hội viên được yêu cầu trả các khoản phí bảo hiểm Medicare khác

Ngoài việc trả phí bảo hiểm chương trình hàng tháng, nhiều hội viên được yêu cầu trả các khoản phí bảo hiểm Medicare khác. Như đã giải thích trong Phần 2 ở trên, để hội đủ điều kiện tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị phải có cả Medicare Phần A và Medicare Phần B. Một số hội viên chương trình (những người không hội đủ điều kiện để được miễn phí bảo hiểm Phần A) phải nộp phí bảo hiểm Medicare Phần A. Hầu hết các hội viên chương trình phải trả phí bảo hiểm Medicare Phần B. **Quý vị phải tiếp tục thanh toán phí bảo hiểm Medicare của mình để duy trì tư cách hội viên của chương trình.**

Nếu tổng thu nhập đã điều chỉnh được sửa đổi theo báo cáo trên tờ khai thuế IRS của quý vị từ 2 năm trước cao hơn một số tiền nhất định, quý vị sẽ phải trả số tiền phí bảo hiểm tiêu chuẩn và Số tiền Điều chỉnh Hàng tháng Liên quan đến Thu nhập, còn được gọi là IRMAA. IRMAA là một khoản phụ phí được cộng thêm vào phí bảo hiểm của quý vị.

- **Nếu quý vị được yêu cầu trả số tiền phụ trội và quý vị không trả, quý vị sẽ bị rút tên khỏi chương trình và mất bảo hiểm thuốc theo toa.**
- Nếu quý vị phải trả thêm một khoản tiền, Sở An sinh Xã hội, **chứ không phải chương trình Medicare của quý vị**, sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết số tiền phụ trội đó là bao nhiêu.
- Để biết thêm thông tin về phí bảo hiểm Phần D tính theo thu nhập, hãy xem Phần 6 của Chương 1 của tập sách này. Quý vị cũng có thể truy cập trang www.medicare.gov trên Web hoặc gọi đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY nên gọi số 1-877-

486-2048. Hoặc quý vị có thể gọi cho Sở An sinh Xã hội theo số 1-800-772-1213. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-325-0778.

Tài liệu *Medicare và Quý vị Năm 2022* cung cấp thông tin về phí bảo hiểm Medicare trong phần “Chi phí Medicare năm 2022”. Phần này giải thích phí bảo hiểm Medicare Phần B và Phần D khác nhau như thế nào đối với những người có thu nhập khác nhau. Mọi người có bảo hiểm Medicare đều sẽ nhận được một bản sao tài liệu *Medicare và Quý vị năm 2022* vào mùa thu. Những người mới tham gia Medicare sẽ nhận được thông tin này trong vòng một tháng sau khi đăng ký lần đầu. Quý vị cũng có thể tải xuống bản sao *Medicare và Quý vị Năm 2022* từ trang web của Medicare (www.medicare.gov). Hoặc quý vị có thể yêu cầu một bản in bằng cách gọi điện thoại đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

Phần 7.1	Có một vài cách để quý vị thanh toán phí bảo hiểm chương trình
-----------------	---

Có ba cách để quý vị thanh toán phí bảo hiểm chương trình.

- Séc
- Thanh toán tự động (từ tài khoản ngân hàng của quý vị)
- Khấu trừ SSA

Nếu quý vị quyết định thay đổi phương thức thanh toán phí bảo hiểm, có thể mất tới ba tháng để phương thức thanh toán mới của quý vị có hiệu lực. Mặc dù chúng tôi xử lý yêu cầu về phương thức thanh toán mới, quý vị vẫn có trách nhiệm đảm bảo thanh toán đúng hạn phí bảo hiểm chương trình của mình.

Lựa chọn 1: Quý vị có thể thanh toán bằng séc

Nếu chọn thanh toán trực tiếp cho chương trình của chúng tôi, quý vị sẽ nhận được hóa đơn hàng tháng từ chúng tôi vào khoảng ngày mùng 5 hàng tháng. Các khoản thanh toán phải được nhận vào ngày dương lịch cuối cùng của tháng được bảo hiểm. Quý vị cũng có thể trả phí bảo hiểm của mình bằng lệnh chuyển tiền hoặc séc thủ quỹ. Vui lòng đính kèm Phiếu thanh toán được cấp cho quý vị cùng với hóa đơn hàng tháng và viết số ID Clever Care của quý vị trên séc.

Bên thụ hưởng séc phải là **Clever Care Health Plan** và séc phải được gửi đến:

Clever Care Health Plan
Attention: Finance Department
660 W Huntington Drive
Suite 200
Arcadia, CA 91007

Nếu séc của quý vị là séc lủng (Non-Sufficient Fund, NSF), quý vị sẽ chịu trách nhiệm về các khoản phí liên quan đến séc NSF.

Lựa chọn 2: Quý vị có thể thanh toán bằng các khoản thanh toán ACH từ tài khoản ngân hàng của mình

Quý vị có thể chọn gửi cho chúng tôi các khoản thanh toán ACH từ tài khoản ngân hàng của mình (séc hoặc tiết kiệm). Hãy liên hệ với ngân hàng của quý vị để thiết lập các khoản thanh toán ACH cho Clever Care. Quý vị có thể tìm thấy số tài khoản ngân hàng Clever Care và số định tuyến trên hóa đơn hàng tháng của mình.

Lựa chọn 3: Quý vị khấu trừ phí bảo hiểm chương trình từ séc An sinh Xã hội hàng tháng của mình

Quý vị khấu trừ phí bảo hiểm chương trình từ séc An sinh Xã hội hàng tháng của mình. Xin liên hệ với bộ phận Dịch vụ Khách hàng để biết thêm thông tin về cách trả phí bảo hiểm chương trình này. Chúng tôi rất vui được giúp quý vị thu xếp việc này. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này.)

Phải làm gì nếu quý vị gặp khó khăn trong việc trả tiền phạt ghi danh muộn Phần D

Phí bảo hiểm chương trình của quý vị sẽ đến hạn thanh toán tại văn phòng của chúng tôi vào cuối tháng được bao trả. Nếu chúng tôi chưa nhận được khoản thanh toán phí bảo hiểm của quý vị trước ngày cuối cùng của tháng, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thông báo về việc quá hạn thanh toán tiền phạt ghi danh muộn Phần D.

Mục 7.2	Chúng tôi có thể thay đổi phí bảo hiểm chương trình hàng tháng của quý vị trong năm không?
----------------	---

Không. Chúng tôi không được phép thay đổi số tiền mà chúng tôi tính cho phí bảo hiểm chương trình hàng tháng trong năm. Nếu phí bảo hiểm hàng tháng của chương trình thay đổi cho năm tới, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị vào tháng 9 và thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày 1 tháng 1.

Tuy nhiên, trong một số trường hợp, phần phí bảo hiểm mà quý vị phải trả có thể thay đổi trong năm. Điều này xảy ra nếu quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình “Trợ giúp Bổ sung” hoặc nếu quý vị không còn đủ điều kiện tham gia chương trình “Trợ giúp Bổ sung” trong năm. Nếu một hội viên đủ điều kiện nhận “Trợ giúp Bổ sung” cho chi phí thuốc theo toa của họ, thì chương trình “Trợ giúp Bổ sung” sẽ thanh toán một phần phí bảo hiểm hàng tháng của hội viên. Hội viên mất tư cách đủ điều kiện trong năm sẽ phải bắt đầu đóng phí bảo hiểm hàng tháng đầy đủ của họ. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về chương trình “Trợ giúp Bổ sung” tại Phần 7 của Chương 2.

MỤC 8 **Luôn cập nhật hồ sơ hội viên chương trình của quý vị**

Mục 8.1 **Cách giúp đảm bảo rằng chúng tôi có thông tin chính xác về quý vị**

Hồ sơ hội viên của quý vị lấy thông tin từ mẫu ghi danh, bao gồm địa chỉ và số điện thoại của quý vị. Hồ sơ này cho biết phạm vi bảo hiểm cụ thể của chương trình bao gồm Bác sĩ Chăm sóc Chính và Nhóm Y tế/IPA của quý vị.

Các bác sĩ, bệnh viện, dược sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ khác trong mạng lưới của chương trình cần có thông tin chính xác về quý vị. **Các nhà cung cấp trong mạng lưới sẽ sử dụng hồ sơ hội viên của quý vị để biết các dịch vụ và thuốc nào được bao trả và số tiền chia sẻ phí tổn của quý vị.** Do đó, điều rất quan trọng là quý vị phải giúp chúng tôi cập nhật thông tin của quý vị.

Hãy cho chúng tôi biết về những thay đổi sau đây:

- Thay đổi tên, địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị
- Những thay đổi về bất kỳ bảo hiểm y tế nào khác mà quý vị có (ví dụ như từ chủ lao động của quý vị, chủ lao động của vợ/chồng quý vị, bồi thường cho người lao động hoặc Medicaid)
- Nếu quý vị có bất kỳ yêu cầu trách nhiệm pháp lý nào, ví dụ như khiếu nại do tai nạn ô tô
- Nếu quý vị đã được nhận vào viện dưỡng lão
- Nếu quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện hoặc phòng cấp cứu ngoài khu vực hoặc ngoài hệ thống
- Nếu bên chịu trách nhiệm được chỉ định của quý vị (chẳng hạn như người chăm sóc) thay đổi
- Nếu quý vị đang tham gia vào một nghiên cứu lâm sàng

Nếu bất kỳ thông tin nào trong số này thay đổi, vui lòng cho chúng tôi biết bằng cách gọi tới Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

Điều quan trọng nữa là cần liên hệ với Sở An sinh Xã hội nếu quý vị chuyển nhà hoặc thay đổi địa chỉ nhận thư của mình. Quý vị có thể tìm số điện thoại và thông tin liên lạc của Sở An sinh Xã hội ở Chương 2, Phần 5.

Độc thông tin chúng tôi gửi cho quý vị về bất kỳ khoản bảo hiểm nào khác mà quý vị có

Medicare yêu cầu chúng tôi thu thập thông tin từ quý vị về bất kỳ khoản bao trả y tế hoặc bảo hiểm thuốc nào khác mà quý vị có. Đó là vì chúng tôi phải kết hợp các khoản bao trả khác mà quý vị có với các quyền lợi của quý vị theo chương trình của chúng tôi.

(Để biết thêm thông tin về cách thức áp dụng khoản bao trả của chúng tôi khi quý vị có bảo hiểm khác, hãy xem Phần 10 trong chương này).

Mỗi năm một lần, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thư liệt kê bất kỳ bảo hiểm y tế hoặc thuốc nào khác mà chúng tôi biết. Vui lòng đọc kỹ thông tin này. Nếu thông tin là chính xác, quý vị không cần phải làm gì cả. Nếu thông tin không chính xác, hoặc nếu quý vị có bảo hiểm khác chưa được liệt kê, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

PHẦN 9 **Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị**

Mục 9.1	Chúng tôi đảm bảo rằng thông tin sức khỏe của quý vị được bảo vệ
----------------	---

Luật liên bang và tiểu bang bảo vệ quyền riêng tư của hồ sơ y tế và thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị. Chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị theo yêu cầu của các luật này.

Để biết thêm thông tin về cách chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị, vui lòng xem Mục 1.3 ở Chương 8 của tập sách này.

PHẦN 10 **Cách thức phối hợp các bảo hiểm khác với chương trình của chúng tôi**

Mục 10.1	Chương trình nào sẽ chi trả trước khi quý vị có bảo hiểm khác?
-----------------	---

Khi quý vị có bảo hiểm khác (như bảo hiểm y tế theo nhóm của chủ lao động), Medicare có những quy tắc để quyết định xem chương trình của chúng tôi hay chương trình bảo hiểm khác của quý vị sẽ trả trước. Bảo hiểm sẽ chi trả đầu tiên được gọi là "bên chi trả chính" và mức thanh toán tối đa là giới hạn phạm vi bảo hiểm của mình. Chương trình trả tiền thứ hai, được gọi là "bên chi trả phụ", chỉ thanh toán nếu còn các chi phí không được bảo hiểm chính chi trả. Bên chi trả phụ có thể không thanh toán cho tất cả các chi phí không được bao trả.

Các quy tắc này áp dụng cho khoản bao trả của chương trình bảo hiểm y tế nhóm của chủ lao động hoặc công đoàn:

- Nếu quý vị có bảo hiểm hưu trí, Medicare sẽ là bên chi trả đầu tiên.
- Nếu khoản bao trả chương trình bảo hiểm y tế theo nhóm của quý vị dựa trên việc làm hiện tại của quý vị hoặc một thành viên gia đình, bên chi trả đầu tiên sẽ tùy thuộc vào tuổi của quý vị, số người được thuê bởi chủ lao động và việc quý

vị có Medicare dựa trên tuổi tác, tình trạng khuyết tật hay Bệnh Thận Giai đoạn Cuối (ESRD):

- o Nếu quý vị dưới 65 tuổi và bị khuyết tật và quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị vẫn đang làm việc, chương trình bảo hiểm y tế nhóm của quý vị sẽ chi trả trước nếu công ty của chủ lao động có 100 nhân viên trở lên, hoặc ít nhất một công ty trong chương trình bảo hiểm của nhiều công ty có hơn 100 nhân viên.
- o Nếu quý vị trên 65 tuổi và quý vị hoặc vợ/chồng của quý vị vẫn đang làm việc, chương trình bảo hiểm y tế nhóm của quý vị sẽ chi trả trước nếu công ty của chủ lao động có 20 nhân viên trở lên hoặc ít nhất một công ty trong chương trình bảo hiểm của nhiều công ty có hơn 20 nhân viên.
- Nếu quý vị có Medicare do ESRD, chương trình bảo hiểm y tế nhóm của quý vị sẽ chi trả đầu tiên trong 30 tháng đầu tiên sau khi quý vị đủ điều kiện tham gia Medicare.

Các loại bảo hiểm này thường chi trả đầu tiên cho các dịch vụ liên quan đến mỗi loại sau đây:

- Bảo hiểm không kể bên có lỗi (bao gồm cả bảo hiểm ô tô)
- Trách nhiệm pháp lý (bao gồm cả bảo hiểm ô tô)
- Quyền lợi dành cho người mắc bệnh phổi đen
- Tai nạn lao động

Medicaid và TRICARE không bao giờ thanh toán trước cho các dịch vụ được Medicare bao trả. Họ chỉ thanh toán sau khi Medicare, chương trình bảo hiểm y tế nhóm của công ty và/hoặc Medigap đã thanh toán.

Nếu quý vị có bảo hiểm khác, hãy cho bác sĩ, bệnh viện và nhà thuốc của quý vị biết. Nếu quý vị có thắc mắc về bên chi trả đầu tiên, hoặc quý vị cần cập nhật thông tin bảo hiểm khác của mình, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này). Quý vị có thể cần cung cấp số ID hội viên chương trình của mình cho các công ty bảo hiểm khác của quý vị (một khi quý vị đã xác nhận chương trình) để hóa đơn của quý vị được thanh toán chính xác và kịp thời.

CHƯƠNG 2

*Các số điện thoại
và nguồn lực hỗ trợ quan trọng*

Chương 2. Các số điện thoại và nguồn lực hỗ trợ quan trọng

PHẦN 1	Thông tin liên lạc của chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage (cách liên hệ với chúng tôi, bao gồm cách liên hệ với bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chương trình).....	26
PHẦN 2	Medicare (cách nhận trợ giúp và thông tin trực tiếp từ chương trình Medicare Liên bang).....	34
PHẦN 3	Chương trình Hỗ trợ Cho Bảo hiểm Y tế của Tiểu Bang (trợ giúp miễn phí, cung cấp thông tin và giải đáp thắc mắc của quý vị về Medicare)	36
PHẦN 4	Tổ chức Cải tiến Chất lượng (được Medicare chi trả để kiểm tra chất lượng dịch vụ chăm sóc cho những người có Medicare)	38
PHẦN 5	An sinh Xã hội	39
PHẦN 6	Medicaid (Medi-Cal) (một chương trình kết hợp của Liên bang và tiểu bang giúp chi trả chi phí y tế cho một số người có thu nhập và nguồn lực hạn chế).....	40
PHẦN 7	Thông tin về các chương trình giúp thanh toán chi phí thuốc theo toa	41
PHẦN 8	Cách liên hệ với Hội đồng Hưu trí Ngành Hòa xa	45
PHẦN 9	Quý vị có “bảo hiểm theo nhóm” hoặc bảo hiểm y tế nào khác từ chủ lao động không?	45

PHẦN 1	Thông tin liên lạc của chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage (cách liên hệ với chúng tôi, bao gồm cách liên hệ với bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chương trình)
---------------	---

Cách liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chương trình chúng tôi

Để được trợ giúp với các câu hỏi về yêu cầu thanh toán, hóa đơn hoặc thẻ hội viên, vui lòng gọi điện hoặc gửi thư tới bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Clever Care Balance Medicare Advantage. Chúng tôi rất hân hạnh được trợ giúp quý vị.

Phương thức	Bộ phận Dịch vụ Khách hàng – Thông tin Liên hệ
GỌI ĐIỆN	(833) 808-8163 Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc. Bộ phận Dịch vụ Khách hàng cũng có các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
FAX	(657) 276-4720
THƯ	Clever Care Health Plan 660 W Huntington Drive Suite 200 Arcadia, CA 91007
WEBSITE	vi.clevercarehealthplan.com

Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị yêu cầu quyết định bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế của mình

Quyết định bao trả là quyết định chúng tôi đưa ra về quyền lợi và khoản bao trả của quý vị hoặc về khoản tiền chúng tôi sẽ thanh toán cho các dịch vụ y tế của quý vị. Để biết thêm thông tin về việc yêu cầu quyết định bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị, vui lòng xem Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*).

Quý vị có thể gọi cho chúng tôi nếu có thắc mắc về quy trình quyết định bao trả của chúng tôi.

Phương thức	Quyết định Bao trả cho Dịch vụ Chăm sóc Y tế - Thông tin Liên hệ
GỌI ĐIỆN	(833) 808-8163 Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc. Bộ phận Dịch vụ Khách hàng cũng có các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
FAX	(657) 276-4719

Phương thức	Quyết định Bao trả cho Dịch vụ Chăm sóc Y tế - Thông tin Liên hệ
THƯ	Clever Care Health Plan Grievance & Appeals 660 W Huntington Drive Suite 200 Arcadia, CA 91007
WEBSITE	vi.clevercarehealthplan.com

Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị kháng nghị về dịch vụ chăm sóc y tế của mình

Kháng nghị là một cách chính thức để yêu cầu chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định bao trả mà chúng tôi đã đưa ra. Để biết thêm thông tin về việc kháng nghị về dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị, vui lòng xem Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*).

Phương thức	Kháng nghị về Chăm sóc Y tế - Thông tin Liên hệ
GỌI ĐIỆN	(833) 808-8163 Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc. Bộ phận Dịch vụ Khách hàng cũng có các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.

Phương thức	Kháng nghị về Chăm sóc Y tế - Thông tin Liên hệ
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
FAX	(657) 276-4715
THƯ	Clever Care Health Plan Grievance & Appeals 660 W Huntington Drive Suite 200 Arcadia, CA 91007
WEBSITE	vi.clevercarehealthplan.com/our-members

Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị khiếu nại về dịch vụ chăm sóc y tế của mình

Quý vị có thể khiếu nại về chúng tôi hoặc một trong những nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi, bao gồm cả khiếu nại về chất lượng dịch vụ chăm sóc. Loại khiếu nại này không liên quan đến vấn đề bảo hiểm hoặc tranh chấp về thanh toán. (Nếu vấn đề của quý vị là về khoản bao trả hoặc thanh toán của chương trình, quý vị nên xem phần trên về việc nộp đơn kháng nghị). Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại về dịch vụ chăm sóc y tế, vui lòng xem Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*).

Phương thức	Khiếu nại về Chăm sóc Y tế - Thông tin Liên hệ
GỌI ĐIỆN	(833) 808-8163 Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.

Phương thức	Khiếu nại về Chăm sóc Y tế - Thông tin Liên hệ
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
FAX	(657) 276-4715
THƯ	Clever Care Health Plan Grievance & Appeals 660 W Huntington Drive Suite 200 Arcadia, CA 91007
TRANG WEB MEDICARE	vi.clevercarehealthplan.com/appeals

Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị yêu cầu quyết định bao trả về thuốc theo toa Phần D

Quyết định bao trả là quyết định chúng tôi đưa ra về quyền lợi và khoản bao trả hoặc về số tiền chúng tôi sẽ thanh toán cho thuốc theo toa của quý vị được bao trả theo quyền lợi Phần D có trong chương trình của quý vị. Để biết thêm thông tin về việc yêu cầu quyết định bao trả cho thuốc theo toa Phần D, vui lòng xem Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*).

Phương thức	Quyết định bao trả cho Thuốc theo toa Phần D - Thông tin liên hệ
GỌI ĐIỆN	(800) 926-3004 Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc. Bộ phận Dịch vụ Khách hàng cũng có các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
FAX	(858) 790-6060
THƯ	MedImpact Healthcare Systems, Inc. PO Box 509108 San Diego, CA 92150-9108
WEBSITE	medimpact.com

Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị muốn nộp đơn kháng nghị về thuốc theo toa Phần D

Kháng nghị là một cách chính thức để yêu cầu chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định bao trả mà chúng tôi đã đưa ra. Để biết thêm thông tin về việc kháng nghị về thuốc theo toa Phần D, vui lòng xem Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*).

Phương thức	Kháng nghị về Thuốc theo toa Phần D - Thông tin liên hệ
GỌI ĐIỆN	(800) 926-3004 Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
FAX	(858) 790-6060
THƯ	MedImpact Healthcare Systems, Inc. PO Box 509108 San Diego, CA 92150-9108
WEBSITE	medimpact.com

Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị muốn nộp đơn khiếu nại về thuốc theo toa Phần D

Quý vị có thể khiếu nại về chúng tôi hoặc một trong các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi, bao gồm cả khiếu nại về chất lượng dịch vụ chăm sóc. Loại khiếu nại này không liên quan đến vấn đề bảo hiểm hoặc tranh chấp về thanh toán. (Nếu vấn đề của quý vị là về khoản bao trả hoặc thanh toán của chương trình, quý vị nên xem phần trên về việc nộp đơn kháng nghị). Để biết thêm thông tin về việc nộp đơn khiếu nại về thuốc theo toa Phần D, vui lòng xem Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*).

Phương thức	Khiếu nại về thuốc theo toa Phần D - Thông tin liên hệ
GỌI ĐIỆN	(800) 926-3004 Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
FAX	(858) 790-6060
THƯ	MedImpact Healthcare Systems, Inc. PO Box 509108 San Diego, CA 92150-9108
TRANG WEB MEDICARE	Quý vị có thể gửi khiếu nại về Clever Care Balance Medicare Advantage cho Medicare. Để gửi đơn khiếu nại trực tuyến cho Medicare, hãy truy cập www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx .

Nơi gửi yêu cầu đề nghị chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc mà quý vị đã nhận

Để biết thêm thông tin về các trường hợp mà quý vị có thể cần yêu cầu chúng tôi bồi hoàn hoặc thanh toán hóa đơn mà quý vị đã nhận được từ nhà cung cấp dịch vụ, vui lòng xem Chương 7 (*Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị đã nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả*).

Xin lưu ý: Nếu quý vị gửi cho chúng tôi yêu cầu thanh toán và chúng tôi từ chối bất kỳ phần nào trong yêu cầu của quý vị, quý vị có thể kháng nghị về quyết định của

chúng tôi. Xem Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*) để biết thêm thông tin.

Phương thức	Yêu cầu thanh toán - Thông tin liên hệ
GỌI ĐIỆN	(800) 926-3004 Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Tin nhắn nhận được vào các ngày lễ hoặc ngoài giờ làm việc của chúng tôi sẽ được trả lời trong vòng một ngày làm việc.
FAX	(858) 790-6060
THƯ	MedImpact Healthcare Systems, Inc. PO Box 509108 San Diego, CA 92150-9108
WEBSITE	medimpact.com

PHẦN 2 **Medicare** (cách nhận trợ giúp và thông tin trực tiếp từ chương trình Medicare Liên bang)

Medicare là chương trình bảo hiểm y tế Liên bang dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới 65 tuổi bị khuyết tật và những người mắc Bệnh Thận Giai đoạn Cuối (suy thận vĩnh viễn cần phải lọc máu hoặc ghép thận).

Cơ quan Liên bang phụ trách Medicare là Trung tâm Dịch vụ Medicare & Medicaid (đôi khi được gọi là “CMS”). Cơ quan này ký hợp đồng với các tổ chức Medicare Advantage trong đó có chúng tôi.

Phương thức	Medicare - Thông tin liên hệ
GỌI ĐIỆN	1-800-MEDICARE, hoặc 1-800-633-4227 Cuộc gọi tới số điện thoại này được miễn phí. 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	1-877-486-2048 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi tới số điện thoại này được miễn phí.

Phương thức	Medicare - Thông tin liên hệ
WEBSITE	www.medicare.gov Đây là trang web chính thức của chính phủ dành cho Medicare. Nó cung cấp cho quý vị thông tin cập nhật về Medicare và các vấn đề hiện tại của Medicare. Trang web cũng có thông tin về các bệnh viện, nhà điều dưỡng, bác sĩ, cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia và các cơ sở lọc máu. Trang web này bao gồm các tập sách quý vị có thể in trực tiếp từ máy tính của mình. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin liên hệ của Medicare tại tiểu bang của mình. Trang web của Medicare cũng có thông tin chi tiết về điều kiện hưởng Medicare của quý vị và các lựa chọn ghi danh với các công cụ sau: • Medicare Eligibility Tool: Cung cấp thông tin về tình trạng hội đủ điều kiện tham gia Medicare. • Medicare Plan Finder: Cung cấp thông tin cá nhân hóa về các chương trình thuốc theo toa Medicare sẵn có, các chương trình bảo hiểm y tế Medicare và các hợp đồng bảo hiểm Medigap (Medicare Supplement Insurance) trong khu vực của quý vị. Các công cụ này cung cấp một <i>ước tính</i> về chi phí xuất túi của quý vị trong các chương trình Medicare khác nhau. Quý vị cũng có thể sử dụng trang web để thông báo cho Medicare về bất kỳ khiếu nại nào quý vị có về Clever Care Balance Medicare Advantage: • Cho Medicare biết về khiếu nại của quý vị: Quý vị có thể gửi trực tiếp khiếu nại về Clever Care Balance Medicare Advantage cho Medicare. Để gửi đơn khiếu nại đến Medicare, hãy truy cập www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare xem xét các khiếu nại của quý vị một cách nghiêm túc và sẽ sử dụng thông tin này để giúp cải thiện chất lượng của chương trình Medicare. Nếu quý vị không có máy tính, thư viện địa phương hoặc trung tâm chính có thể giúp quý vị truy cập trang web này bằng máy tính của họ. Hoặc quý vị có thể gọi cho Medicare và cho họ biết thông tin quý vị đang tìm kiếm. Họ sẽ tìm thông tin trên trang web, in ra và gửi cho quý vị. (Quý vị có thể gọi cho Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY nên gọi số 1-877-486-2048.)

(trợ giúp miễn phí, cung cấp thông tin và giải đáp thắc mắc của quý vị về Medicare)

State Health Insurance Assistance Program (SHIP) là một chương trình của chính phủ với các cố vấn được đào tạo ở mọi tiểu bang. Tại California, SHIP được gọi là Chương trình Tư vấn và Hướng dẫn về Bảo hiểm Y tế (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP).

HICAP là một chương trình độc lập (không liên kết với bất kỳ công ty bảo hiểm hoặc chương trình bảo hiểm y tế nào). Đây là một chương trình của tiểu bang nhận tiền từ chính phủ Liên bang để tư vấn miễn phí về bảo hiểm y tế địa phương cho những người có Medicare.

Các cố vấn HICAP có thể giúp quý vị giải đáp các thắc mắc hoặc vấn đề về Medicare của quý vị. Họ có thể giúp quý vị hiểu các quyền Medicare của mình, giúp quý vị khiếu nại về chăm sóc y tế hoặc điều trị và giúp quý vị giải quyết các vấn đề với hóa đơn Medicare của mình. Các cố vấn HICAP có thể giúp quý vị tìm hiểu các lựa chọn chương trình Medicare của mình và trả lời các câu hỏi về việc chuyển đổi chương trình.

CÁCH THỨC TIẾP CẬN SHIP VÀ CÁC NGUỒN LỰC KHÁC:

- Truy cập www.medicare.gov
- Nhấp vào "**Mẫu, Trợ giúp và Nguồn lực**" ở ngoài cùng bên phải của menu ở trên cùng
- Trong menu thả xuống, nhấp vào "**Số điện thoại và Trang web**"
- Bây giờ quý vị có một số lựa chọn
 - o Lựa chọn 1: Quý vị có thể **trò chuyện trực tiếp**
 - o Lựa chọn 2: quý vị có thể nhấp vào bất kỳ "**CHỦ ĐỀ**" nào trong menu ở dưới cùng
 - o Lựa chọn 3: Quý vị có thể chọn **TIỂU BANG** của mình từ menu thả xuống và nhấp vào ĐI. Thao tác này sẽ đưa quý vị đến một trang có số điện thoại và nguồn lực hỗ trợ cụ thể cho tiểu bang của quý vị.

Phương thức	HICAP (California SHIP)
GỌI ĐIỆN	(800) 434-0222

Phương thức	HICAP (California SHIP)
TTY	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói.
THƯ	California Department of Aging 1300 National Drive Suite 200 Sacramento, CA 95834-1992
WEBSITE	aging.ca.gov/Programs_and_Services/Medicare_Counseling

PHẦN 4 Tổ chức Cải tiến Chất lượng (được Medicare chi trả để kiểm tra chất lượng dịch vụ chăm sóc cho những người có Medicare)

Medicare có một Tổ chức Cải tiến Chất lượng được chỉ định để phục vụ những người hưởng Medicare ở mỗi tiểu bang. Đối với California, Tổ chức Cải tiến Chất lượng là Livanta.

Livanta có một nhóm bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác được chính phủ Liên bang trả lương. Tổ chức này được Medicare trả tiền để kiểm tra và giúp cải thiện chất lượng chăm sóc cho những người có bảo hiểm Medicare. Livanta là một tổ chức độc lập. Nó không liên quan đến chương trình của chúng tôi.

Quý vị nên liên hệ với Livanta trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- Quý vị có khiếu nại về chất lượng chăm sóc mà mình đã nhận được.
- Quý vị cho rằng bảo hiểm cho thời gian nằm viện của quý vị kết thúc quá sớm.
- Quý vị nghĩ rằng bảo hiểm cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề hoặc các dịch vụ của Cơ sở Phục hồi Ngoại trú Toàn diện (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) của quý vị kết thúc quá sớm.

Phương thức	Livanta (Tổ chức Cải tiến Chất lượng của California)
GỌI ĐIỆN	(877) 588-1123 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu; 11 giờ sáng đến 3 giờ chiều, Thứ Bảy và Chủ Nhật; và 7 giờ sáng đến 3 giờ 30 chiều vào các ngày lễ.

Phương thức	Livanta (Tổ chức Cải tiến Chất lượng của California)
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	(855) 887-6668 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói.
THƯ	Livanta BFCC-QIO Program 10820 Guilford Road, Suite 202 Annapolis Junction, MD 20701
WEBSITE	www.livantaqio.com

PHẦN 5 An sinh Xã hội

Sở An sinh Xã hội chịu trách nhiệm xác định tính hội đủ điều kiện và xử lý việc ghi danh tham gia Medicare. Công dân Hoa Kỳ và thường trú nhân hợp pháp từ 65 tuổi trở lên, người bị khuyết tật hoặc người mắc Bệnh thận Giai đoạn Cuối và đáp ứng các điều kiện nhất định, đều đủ điều kiện hưởng Medicare. Nếu quý vị đã nhận séc An sinh Xã hội, việc ghi danh vào Medicare là tự động. Nếu quý vị không nhận séc An sinh Xã hội, quý vị phải ghi danh vào Medicare. Để nộp đơn tham gia Medicare, quý vị có thể gọi cho Sở An sinh Xã hội hoặc đến văn phòng Sở An sinh Xã hội tại địa phương của mình.

Sở An sinh Xã hội cũng chịu trách nhiệm xác định ai phải trả thêm tiền cho việc bao trả thuốc Phần D của họ vì họ có thu nhập cao hơn. Nếu quý vị nhận được thư từ Sở An sinh Xã hội cho quý vị biết rằng quý vị phải trả thêm số tiền này và có thắc mắc về số tiền hoặc nếu thu nhập của quý vị giảm xuống do một sự kiện thay đổi cuộc sống, quý vị có thể gọi cho Sở An sinh Xã hội để yêu cầu xem xét lại.

Nếu quý vị chuyển nhà hoặc thay đổi địa chỉ nhận thư của mình, điều quan trọng là quý vị phải liên hệ với Sở An sinh Xã hội để thông báo cho họ biết.

Phương thức	An sinh xã hội – Thông tin liên hệ
GỌI ĐIỆN	(800) 772-1213 Cuộc gọi tới số điện thoại này được miễn phí. Làm việc từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Quý vị có thể sử dụng các dịch vụ điện thoại tự động của Sở An sinh Xã hội để nhận thông tin được ghi lại và tiến hành một số công việc 24 giờ một ngày.

Phương thức	An sinh xã hội – Thông tin liên hệ
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	(800) 325-0778 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi tới số điện thoại này được miễn phí. Làm việc từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu.
WEBSITE	www.ssa.gov

PHẦN 6 Medicaid (Medi-Cal) (một chương trình kết hợp của Liên bang và tiểu bang giúp chi trả chi phí y tế cho một số người có thu nhập và nguồn lực hạn chế)

Medicaid là một chương trình chung của chính phủ Liên bang và tiểu bang nhằm trợ giúp chi phí y tế cho một số người có thu nhập và nguồn lực hạn chế. Tại California, chương trình này được gọi là Medi-Cal. Một số người có Medicare cũng đủ điều kiện nhận Medi-Cal

Ngoài ra, có những chương trình được cung cấp thông qua Medi-Cal giúp những người có Medicare thanh toán các chi phí Medicare của họ, ví dụ như phí bảo hiểm Medicare. Các “Chương trình Tiết kiệm Medicare” này giúp những người có thu nhập và nguồn lực hạn chế tiết kiệm tiền mỗi năm:

- **Người thụ hưởng Medicare Đủ điều kiện (Qualified Medicare Beneficiary, QMB):** Giúp thanh toán phí bảo hiểm Phần A và Phần B của Medicare, và chia sẻ chi phí khác (như khoản khấu trừ, đồng bảo hiểm và đồng trả). (Một số người có QMB cũng đủ điều kiện nhận đầy đủ quyền lợi Medicaid (QMB+).)
- **Người thụ hưởng Medicare có Thu nhập thấp Xác định (Specified Low Income Medicare Beneficiary, SLMB):** Giúp thanh toán phí bảo hiểm Phần B. (Một số người có SLMB cũng đủ điều kiện nhận toàn bộ quyền lợi Medicaid (SLMB+).)
- **Cá nhân Đủ điều kiện (Qualified Individual, QI):** Giúp thanh toán phí bảo hiểm Phần B.
- **Cá nhân Khuyết tật và Đang làm việc Đủ điều kiện (Qualified Disabled & Working Individuals, QDWI):** Giúp thanh toán phí bảo hiểm Phần A.

Để tìm hiểu thêm về Medi-Cal và các chương trình của Medi-Cal, hãy liên hệ với Cơ quan Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) California.

Phương thức	Medi-Cal - do Cơ quan Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (chương trình Medicaid của California) quản lý – Thông tin Liên hệ
GỌI ĐIỆN	(800) 541-5555 Làm việc từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	(800) 735-2922 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói.
THƯ	California Department of Health Care Services Medi-Cal Managed Care P.O. Box 997413, MS 4400 Sacramento, CA 95899-7413
WEBSITE	www.dhcs.ca.gov

PHẦN 7 Thông tin về các chương trình giúp thanh toán chi phí thuốc theo toa

Chương trình “Trợ giúp Bổ sung” của Medicare

Medicare cung cấp “Trợ giúp Bổ sung” để thanh toán chi phí thuốc theo toa cho những người có thu nhập và nguồn lực hạn chế. Các nguồn lực bao gồm tài khoản tiết kiệm và chứng khoán, nhưng không phải nhà hoặc xe hơi. Nếu đủ điều kiện, quý vị sẽ được trợ giúp thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng, khoản khấu trừ hàng năm và khoản đồng trả thuốc theo toa của bất kỳ chương trình thuốc Medicare nào. Khoản “Trợ giúp Bổ sung” này cũng được tính vào chi phí xuất túi của quý vị.

Một số người tự động hội đủ điều kiện nhận “Trợ giúp Bổ sung” và không cần phải nộp đơn yêu cầu ghi danh. Medicare sẽ gửi thư cho những người tự động hội đủ điều kiện nhận “Trợ giúp Bổ sung”.

Quý vị có thể được nhận “Trợ giúp Bổ sung” để thanh toán cho phí bảo hiểm và chi phí thuốc theo toa của mình. Để xem liệu quý vị có đủ điều kiện nhận “Trợ giúp Bổ sung” hay không, hãy gọi số:

- 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY nên gọi số 1-877-486-2048, 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần;
- Văn phòng An sinh Xã hội theo số 1-800-772-1213 từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối các ngày Thứ Hai đến Thứ Sáu. Người dùng TTY gọi số 1-800-325-0778 (đơn xin ghi danh); hoặc

Chương 2. Các số điện thoại và nguồn lực hỗ trợ quan trọng

- Văn phòng Medicaid Tiểu bang của quý vị (đơn xin ghi danh) (Xem Phần 6 của chương này để biết thông tin liên hệ).

Nếu quý vị tin rằng mình đủ điều kiện nhận “Trợ giúp Bổ sung” và quý vị tin rằng mình đang trả số tiền chia sẻ phí tổn không chính xác khi nhận thuốc theo toa tại một nhà thuốc, chương trình của chúng tôi đã thiết lập một quy trình cho phép quý vị yêu cầu hỗ trợ để có được bằng chứng về mức đồng trả phù hợp của quý vị, hoặc cung cấp bằng chứng này cho chúng tôi, nếu quý vị đã có.

- Nếu quý vị không thể cung cấp tài liệu được mô tả ở trên và quý vị tin rằng mình có thể hội đủ điều kiện để được trợ giúp bổ sung, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này và một đại diện sẽ hỗ trợ quý vị.
- Khi chúng tôi nhận được bằng chứng cho thấy mức đồng trả của quý vị, chúng tôi sẽ cập nhật hệ thống của mình để quý vị có thể thanh toán khoản đồng trả chính xác khi nhận toa thuốc tiếp theo tại nhà thuốc. Nếu quý vị trả quá khoản đồng trả của mình, chúng tôi sẽ bồi hoàn cho quý vị. Chúng tôi sẽ chuyển séc cho quý vị với số tiền quý vị đã thanh toán phụ trội, hoặc chúng tôi sẽ bù trừ vào các khoản đồng trả trong tương lai. Nếu nhà thuốc chưa thu một khoản đồng trả từ quý vị và đang coi khoản đồng trả đó như một khoản mà quý vị nợ, chúng tôi có thể thanh toán trực tiếp cho nhà thuốc. Nếu một tiểu bang thanh toán thay mặt cho quý vị, chúng tôi có thể thanh toán trực tiếp cho tiểu bang. Vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng nếu quý vị có thắc mắc (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Chương trình Giảm giá Trong Giai đoạn Không được Bao trả của Medicare

Chương trình Giảm giá Trong Giai đoạn Không được Bao trả của Medicare cung cấp các khoản giảm giá của nhà sản xuất cho các loại biệt dược dành cho hội viên Phần D đã đến giai đoạn không được bao trả và không được nhận “Trợ giúp Bổ sung”. Đối với thuốc biệt dược, khoản chiết khấu 70% do nhà sản xuất cung cấp không bao gồm bất kỳ khoản phí cấp phát thuốc nào cho các chi phí trong giai đoạn không được bao trả đó. Các hội viên thanh toán 25% giá thương lượng và một phần phí cấp phát cho biệt dược.

Nếu quý vị đến giai đoạn không được bao trả, chúng tôi sẽ tự động áp dụng khoản chiết khấu khi nhà thuốc tính tiền thuốc kê toa của quý vị và Bản Giải thích Quyền lợi iBảo hiểm Phần D (EOB Phần D) sẽ thể hiện bất kỳ khoản chiết khấu nào được áp dụng. Cả số tiền mà quý vị thanh toán và số tiền mà nhà sản xuất đã giảm trừ cho quý vị đều được tính vào chi phí xuất túi (tự trả) của quý vị giống như quý vị đã tự mình trả số tiền đó và được chuyển sang giai đoạn không được bao trả. Số tiền do chương trình chi trả (5%) không được tính vào chi phí xuất túi của quý vị.

Quý vị cũng nhận được một số khoản bao trả cho thuốc gốc. Nếu quý vị đạt đến giai đoạn không được bao trả, chương trình sẽ trả 75% giá thuốc gốc và quý vị trả 25% còn lại của giá thuốc. Đối với thuốc gốc, số tiền chương trình thanh toán (75%) không được

tính vào chi phí tự trả của quý vị. Chỉ số tiền quý vị trả mới được tính và giúp quý vị vượt qua giai đoạn không được bao trả. Ngoài ra, phí cấp phát thuốc cũng được bao gồm như một phần của chi phí thuốc.

Chương trình Giảm giá Trong Giai đoạn Không được Bao trả của Medicare hiện được áp dụng trên toàn quốc. Vì chúng tôi cung cấp bảo hiểm bổ sung cho giai đoạn không được bao trả, chi phí tự trả của quý vị đôi khi sẽ thấp hơn chi phí được mô tả ở đây. Vui lòng xem Phần 6 của Chương 6 để biết thêm thông tin về khoản bao trả của quý vị trong Giai đoạn Không được Bao trả.

Chương trình của chúng tôi cung cấp khoản bao trả trong giai đoạn không được bao trả bổ sung cho các loại thuốc insulin được chọn. Trong giai đoạn Không Bao trả, chi phí xuất túi của quý vị cho một số loại Insulin được chọn sẽ là \$0-\$35 tiền đồng trả cho Insulin được chọn. Vui lòng xem Mục 2.1 của Chương 6 để biết thêm thông tin về khoản bao trả của quý vị trong Giai đoạn Không được Bao trả. Lưu ý: Việc chia sẻ chi phí này chỉ áp dụng cho những người thụ hưởng không đủ điều kiện tham gia chương trình giúp thanh toán cho thuốc của quý vị (“Trợ giúp Bổ sung”). Để tìm hiểu loại thuốc nào là insulin được chọn lọc, hãy xem lại Danh sách Thuốc gần đây nhất mà chúng tôi đã cung cấp dưới dạng điện tử. Nếu có thắc mắc về Danh mục Thuốc, quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Hội viên (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in trên bìa sau của tập sách này).

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về sự sẵn có của các loại thuốc quý vị đang dùng hoặc về Chương trình Giảm giá Trong Giai đoạn Không được Bao trả của Medicare nói chung, vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

Nếu quý vị có bảo hiểm từ Chương trình Hỗ trợ Thuốc AIDS (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) thì sao?

Chương trình Hỗ trợ Thuốc AIDS (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) là gì?

Chương trình Hỗ trợ thuốc AIDS (AIDS Drug Assistance Program, ADAP) giúp những người sống chung với HIV/AIDS đủ điều kiện nhận ADAP được tiếp cận với các loại thuốc điều trị HIV cứu mạng sống của họ. Các loại thuốc theo toa của Medicare Phần D cũng được ADAP bao trả đủ điều kiện để được hỗ trợ chia sẻ phí tổn cho thuốc theo toa. Văn phòng Phòng chống AIDS của California là ADAP của tiểu bang của quý vị.

Lưu ý: Để đủ điều kiện tham gia ADAP hoạt động tại Tiểu bang của mình, các cá nhân phải đáp ứng các tiêu chí nhất định, bao gồm bằng chứng cư trú tại Tiểu bang và tình trạng nhiễm HIV, thu nhập thấp theo quy định của Tiểu bang và tình trạng không được bảo hiểm/bảo hiểm không đầy đủ.

Nếu quý vị hiện đang ghi danh vào một ADAP, chương trình này có thể tiếp tục cung cấp cho quý vị hỗ trợ chia sẻ chi phí thuốc theo toa Medicare Phần D cho các loại thuốc trong danh mục thuốc của ADAP. Để chắc chắn rằng quý vị tiếp tục nhận được hỗ trợ này, vui lòng thông báo cho nhân viên ghi danh ADAP tại địa phương của quý vị về bất kỳ thay đổi nào về tên và số hợp đồng của chương trình Medicare Phần D của quý vị.

Phương thức	Văn phòng AIDS California - Thông tin liên hệ
GỌI ĐIỆN	(844) 421-7050 Thứ Hai - Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 5 giờ chiều (trừ ngày lễ)
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói.
THƯ	Office of AIDS California Department of Public Health MS 7700 PO Box 997426 Sacramento, CA 95899-7426
WEBSITE	cdph.ca.gov/Programs/CID/DOA/Pages/OAadap.aspx

Để biết thông tin về tiêu chí hội đủ điều kiện, các loại thuốc được bao trả hoặc cách ghi danh tham gia chương trình, vui lòng gọi 1-844-421-7050. Người dùng TTY có thể gọi đến số điện thoại 711 để được hỗ trợ.

Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị nhận được “Trợ giúp Bổ sung” từ Medicare để giúp thanh toán chi phí thuốc theo toa của mình? Quý vị có được giảm giá không?

Không. Nếu quý vị được nhận “Trợ giúp Bổ sung”, quý vị đã nhận khoản bao trả cho chi phí thuốc theo toa của mình trong giai đoạn không được bao trả.

Điều gì xảy ra nếu quý vị không được giảm giá trong khi quý vị cho rằng đáng ra mình phải được?

Nếu quý vị nghĩ rằng mình đã đến giai đoạn không được bao trả và không được giảm giá khi trả tiền cho thuốc biệt dược, quý vị nên xem lại thông báo tiếp theo của *Bản Giải thích Quyền lợi Bảo hiểm Phần D* (EOB Phần D). Nếu khoản giảm giá không hiển thị trong *Bản Giải thích Quyền lợi Bảo hiểm Phần D*, quý vị nên liên hệ với chúng tôi để đảm bảo rằng hồ sơ thuốc theo toa của quý vị là chính xác và cập nhật. Nếu chúng tôi không đồng ý rằng quý vị phải được giảm giá, quý vị có thể kháng nghị. Quý vị có thể được trợ giúp nộp đơn kháng nghị từ Chương trình State Health Insurance Assistance Program (SHIP) (số điện thoại có trong Phần 3 của Chương này) hoặc bằng cách gọi đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

PHẦN 8 **Cách liên hệ với Hội đồng Hưu trí Ngành Hỏa xa**

Hội đồng Hưu trí Ngành Hỏa xa là một cơ quan độc lập của Liên bang quản lý các chương trình quyền lợi toàn diện cho nhân viên hỏa xa và gia đình của họ. Nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi của mình từ Hội đồng Hưu trí ngành Hỏa xa, hãy liên hệ với cơ quan này.

Nếu quý vị nhận được Medicare thông qua Hội đồng Hưu trí Ngành Hỏa xa, điều quan trọng là quý vị phải cho họ biết nếu quý vị chuyển nhà hoặc thay đổi địa chỉ gửi thư.

Phương thức	Hội đồng Hưu trí Ngành Hỏa xa - Thông tin liên hệ
GỌI ĐIỆN	(877) 772-5772 Cuộc gọi tới số điện thoại này được miễn phí. Nếu nhấn số “0”, quý vị có thể nói chuyện với một đại diện của RRB từ 9 giờ sáng đến 3 giờ 30 chiều các ngày thứ Hai, thứ Ba, thứ Năm và thứ Sáu, và từ 9 giờ sáng đến 12 giờ trưa các ngày thứ Tư. Nếu nhấn “1”, quý vị có thể truy cập Đường dây Trợ giúp RRB tự động và ghi lại thông tin 24 giờ mỗi ngày, bao gồm cả cuối tuần và ngày lễ.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	(312) 751-4701 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi tới số điện thoại này <i>không</i> được miễn phí.
WEBSITE	rrb.gov/

PHẦN 9 **Quý vị có “bảo hiểm theo nhóm” hoặc bảo hiểm y tế nào khác từ chủ lao động không?**

Nếu quý vị (hoặc vợ/chồng của quý vị) nhận được quyền lợi từ chủ lao động của mình hoặc nhóm hưu trí như một phần của chương trình này, quý vị có thể gọi cho quản trị viên quyền lợi của công ty/công đoàn hoặc Bộ phận Dịch vụ Khách hàng nếu có bất kỳ câu hỏi nào. Quý vị có thể hỏi về chủ lao động của mình (hoặc của vợ/chồng) hoặc các quyền lợi sức khỏe hưu trí, phí bảo hiểm, hoặc thời gian ghi danh. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này). Quý vị cũng có thể gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227; TTY: 1-877-486-2048) nếu có thắc mắc liên quan đến bảo hiểm Medicare của quý vị theo chương trình này.

Nếu quý vị có bảo hiểm thuốc theo toa khác thông qua chủ lao động của mình (hoặc của vợ/chồng) hoặc nhóm hưu trí của quý vị, vui lòng liên hệ **quản trị viên quyền lợi của nhóm đó**. Quản trị viên quyền lợi có thể giúp quý vị xác định cách thức bao trả thuốc theo toa hiện tại của quý vị sẽ hoạt động như thế nào với chương trình của chúng tôi.

CHƯƠNG 3

*Sử dụng khoản bảo trả của chương
trình
cho các dịch vụ y tế của quý vị*

Chương 3. Sử dụng khoản bao trả của chương trình cho các dịch vụ y tế của quý vị

PHẦN 1	Những điều quý vị cần biết để được bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế với tư cách là hội viên chương trình của chúng tôi	50
Phần 1.1	“Nhà cung cấp trong mạng lưới” và “dịch vụ được bao trả” là gì?.....	50
Mục 1.2	Các quy tắc cơ bản để được chương trình bao trả dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị	51
PHẦN 2	Sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới của chương trình để nhận dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị	52
Mục 2.1	Quý vị phải chọn một Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính (PCP) để cung cấp và giám sát dịch vụ chăm sóc y tế của mình	52
Mục 2.2	Quý vị có thể nhận những loại dịch vụ chăm sóc y tế nào mà không cần sự chấp thuận trước từ PCP của mình?	54
Mục 2.3	Cách nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới khác.....	55
Mục 2.4	Cách nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới	56
PHẦN 3	Cách nhận các dịch vụ được bao trả khi quý vị có nhu cầu cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp hoặc trong một thảm họa	57
Mục 3.1	Nhận chăm sóc nếu quý vị cần cấp cứu y tế.....	57
Mục 3.2	Nhận chăm sóc khi quý vị cần dịch vụ khẩn cấp	58
Mục 3.3	Nhận chăm sóc trong thời gian xảy ra thảm họa	59
PHẦN 4	Nếu quý vị bị tính hóa đơn trực tiếp cho toàn bộ chi phí của các dịch vụ được bao trả thì sao?	60
Mục 4.1	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho các dịch vụ được bao trả.....	60
Mục 4.2	Nếu các dịch vụ không được chương trình của chúng tôi bao trả, quý vị phải trả toàn bộ chi phí.....	60
PHẦN 5	Các dịch vụ y tế của quý vị được bao trả như thế nào khi quý vị tham gia “nghiên cứu lâm sàng”?.....	61
Mục 5.1	“Nghiên cứu lâm sàng” là gì?.....	61
Mục 5.2	Khi quý vị tham gia vào một nghiên cứu khảo sát lâm sàng, các dịch vụ sẽ được chi trả như thế nào?	62

PHẦN 6	Các quy tắc để nhận dịch vụ chăm sóc được bao trả tại “cơ sở chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế”	63
Mục 6.1	Cơ sở chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế là gì?	63
Mục 6.2	Nhận Chăm sóc từ Tổ chức Chăm sóc Sức khỏe Tôn giáo Phi Y tế.....	63
PHẦN 7	Quy tắc sở hữu thiết bị y tế lâu bền	64
Mục 7.1	Quý vị có được sở hữu thiết bị y tế lâu bền sau khi thanh toán một số tiền nhất định theo chương trình của chúng tôi không?	64
MỤC 8	Quy tắc về Thiết bị Oxy, Vật tư và Bảo trì	65
Mục 8.1	Quý vị được hưởng những quyền lợi oxy nào?.....	65
Mục 8.2	Khoản chia sẻ phí tổn của quý vị là gì? Liệu nó có thay đổi sau 36 tháng không?	65
Mục 8.3	Điều gì xảy ra nếu quý vị rời khỏi chương trình của chúng tôi và trở lại Original Medicare?	66

PHẦN 1 **Những điều quý vị cần biết để được bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế với tư cách là hội viên chương trình của chúng tôi**

Chương này giải thích những điều quý vị cần biết về việc sử dụng chương trình để nhận dịch vụ chăm sóc y tế được bao trả. Nó đưa ra các định nghĩa về thuật ngữ và giải thích các quy tắc mà quý vị sẽ cần tuân theo để nhận được dịch vụ điều trị y tế, các dịch vụ và chăm sóc y tế khác được chương trình bao trả.

Để biết thông tin chi tiết về dịch vụ chăm sóc y tế nào được chương trình của chúng tôi bao trả và số tiền quý vị phải trả khi nhận dịch vụ chăm sóc này, hãy sử dụng bảng quyền lợi trong chương tiếp theo, Chương 4 (*Bảng Quyền lợi Y tế, những dịch vụ được bao trả và số tiền quý vị phải trả*).

Phần 1.1	“Nhà cung cấp trong mạng lưới” và “dịch vụ được bao trả” là gì?
-----------------	--

Dưới đây là một số định nghĩa có thể giúp quý vị hiểu cách thức quý vị nhận chăm sóc và dịch vụ được bao trả với tư cách là hội viên chương trình của chúng tôi:

- **"Nhà cung cấp dịch vụ"** là các bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác được tiểu bang cấp phép để cung cấp các dịch vụ và chăm sóc y tế. Thuật ngữ "nhà cung cấp dịch vụ" cũng bao gồm bệnh viện và các cơ sở chăm sóc sức khỏe khác.
- **"Nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới"** là các bác sĩ và chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác, các nhóm y tế, bệnh viện và các cơ sở chăm sóc sức khỏe khác có hợp đồng với chúng tôi về việc chấp nhận thanh toán của chúng tôi và số tiền chia sẻ phí tổn chương trình của quý vị như khoản thanh toán đầy đủ. Chúng tôi đã sắp xếp để các nhà cung cấp này cung cấp các dịch vụ được bao trả cho các hội viên trong chương trình của chúng tôi. Các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi tính hóa đơn trực tiếp cho chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc mà họ cung cấp cho quý vị. Khi quý vị thăm khám với một nhà cung cấp trong mạng lưới, quý vị chỉ phải trả phần chi phí của mình cho các dịch vụ của họ.
- **"Các dịch vụ được bao trả"** bao gồm tất cả các dịch vụ chăm sóc y tế, chăm sóc sức khỏe, vật tư và thiết bị được chương trình của chúng tôi bao trả. Các dịch vụ được bao trả cho chăm sóc y tế của quý vị được liệt kê trong bảng quyền lợi ở Chương 4.

Mục 1.2	Các quy tắc cơ bản để được chương trình bao trả dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị
----------------	---

Là một chương trình sức khỏe Medicare, Clever Care Balance Medicare Advantage phải bao trả tất cả các dịch vụ được Original Medicare bao trả và phải tuân theo các quy tắc bao trả của Original Medicare.

Clever Care Balance Medicare Advantage thường sẽ bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị, miễn là:

- **Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được có trong Biểu Quyền lợi Y tế của chương trình** (biểu này nằm trong Chương 4 của tài liệu).
- **Dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được coi là cần thiết về mặt y tế.** “Cần thiết về mặt y tế” có nghĩa là các dịch vụ, vật tư hoặc thuốc cần thiết để phòng ngừa, chẩn đoán hoặc điều trị tình trạng bệnh của quý vị và đáp ứng các tiêu chuẩn được chấp nhận về hành nghề y tế.
- **Quý vị có một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) trong mạng lưới đang cung cấp và giám sát dịch vụ chăm sóc của quý vị.** Là hội viên của chương trình của chúng tôi, quý vị phải chọn một PCP trong mạng lưới (để biết thêm thông tin về điều này, hãy xem Mục 2.1 trong chương này).
 - o Trong hầu hết các tình huống, quý vị phải được sự chấp thuận trước của PCP trong mạng lưới của mình trước khi có thể sử dụng các nhà cung cấp khác trong mạng lưới của chương trình, ví dụ như bác sĩ chuyên khoa, bệnh viện, cơ sở điều dưỡng lành nghề hoặc cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia. Việc này được gọi là cung cấp cho quý vị một “giới thiệu”. Để biết thêm thông tin về vấn đề này, vui lòng xem Mục 2.3 của chương này.
 - o Việc giới thiệu từ PCP của quý vị không bắt buộc đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc cần khẩn cấp. Ngoài ra còn có một số hình thức chăm sóc khác mà quý vị có thể nhận được mà không cần sự chấp thuận trước từ PCP của mình (để biết thêm thông tin về vấn đề này, vui lòng xem Mục 2.2 của chương này).
- **Quý vị phải nhận được sự chăm sóc từ một nhà cung cấp trong mạng lưới** (để biết thêm thông tin về vấn đề này, vui lòng xem Phần 2 trong chương này). Trong hầu hết các trường hợp, dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới (nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của chương trình của chúng tôi) sẽ không được bao trả. *Dưới đây là ba trường hợp ngoại lệ:*
 - o Chương trình bao trả cho các dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc các dịch vụ cần thiết khẩn cấp mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Để biết thêm thông tin về vấn đề này, và để xem các dịch vụ cấp cứu hoặc khẩn cấp có nghĩa là gì, vui lòng xem Phần 3 trong chương này.

- o Nếu quý vị cần chăm sóc y tế mà Medicare yêu cầu chương trình của chúng tôi bao trả và các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi không thể cung cấp dịch vụ chăm sóc này, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Quý vị phải được phê duyệt trước khi tìm kiếm dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới. PCP của quý vị có thể hỗ trợ quý vị xin phép. Trong trường hợp này, quý vị sẽ phải chi trả giống như quý vị sẽ trả khi nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Để biết thông tin về việc được chấp thuận thăm khám với bác sĩ ngoài mạng lưới, vui lòng xem Mục 2.4 trong chương này.
- o Chương trình bao trả cho các dịch vụ lọc máu chạy thận mà quý vị nhận được tại cơ sở lọc máu được Medicare chứng nhận khi quý vị tạm thời ở bên ngoài khu vực dịch vụ của chương trình.

PHẦN 2 Sử dụng các nhà cung cấp trong mạng lưới của chương trình để nhận dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị

Mục 2.1	Quý vị phải chọn một Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính (PCP) để cung cấp và giám sát dịch vụ chăm sóc y tế của mình
----------------	--

“PCP” là gì và PCP làm gì cho quý vị?

Khi quý vị tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị phải chọn một nhà cung cấp dịch vụ của chương trình làm Nhà Cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Chính (Primary Care Provider, PCP) của mình. PCP là đối tác y tế của quý vị, cung cấp hoặc điều phối dịch vụ chăm sóc của quý vị. PCP của quý vị là một chuyên gia chăm sóc sức khỏe đáp ứng các yêu cầu của tiểu bang và được đào tạo để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc y tế cơ bản. Họ bao gồm các bác sĩ chuyên về thực hành chăm sóc sức khỏe gia đình, đa khoa và nội khoa.

Vì PCP của quý vị sẽ cung cấp và điều phối dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị nên quý vị phải gửi tất cả hồ sơ y tế trước đây của mình đến văn phòng PCP của mình. PCP của quý vị cũng sẽ sắp xếp hoặc điều phối phần còn lại của các dịch vụ được bao trả mà quý vị nhận được với tư cách là hội viên của chương trình của chúng tôi, bao gồm:

- Chụp X-quang
- Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm
- Trị liệu
- Chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa
- Nhập viện, và
- Chăm sóc theo dõi

“Điều phối” các dịch vụ của quý vị bao gồm việc kiểm tra hoặc tham vấn các nhà cung cấp dịch vụ cho chương trình khác về dịch vụ chăm sóc của quý vị và tiến trình của nó.

Nếu quý vị cần một số loại dịch vụ hoặc vật tư y tế được bao trả, quý vị phải nhận được sự chấp thuận trước bằng văn bản từ PCP của mình (ví dụ như cấp cho quý vị giấy giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa).

Trong một số trường hợp, PCP của quý vị, hoặc bác sĩ chuyên khoa hoặc nhà cung cấp khác mà quý vị thăm khám, sẽ cần phải xin phép trước (phê duyệt trước) từ chúng tôi đối với một số loại dịch vụ và vật tư được bao trả. Xem Chương 4 của tập sách này để biết các dịch vụ và vật tư yêu cầu sự cho phép trước.

Quý vị chọn PCP của mình như thế nào?

Khi tham gia chương trình Clever Care Health Plan, quý vị sẽ có quyền tiếp cận một mạng lưới rộng lớn các nhà cung cấp dịch vụ tại các quận Los Angeles, Orange và San Diego tại California, là các nhà cung cấp sẽ chăm sóc cho các hội viên của chúng tôi. Để chọn PCP của quý vị, hãy truy cập trang web của chúng tôi tại www.vi.clevercarehealthplan.com/provider và chọn một PCP từ mạng lưới chương trình của chúng tôi. Bộ phận Dịch vụ Khách hàng cũng có thể giúp quý vị chọn một PCP.

Khi quý vị chọn PCP của mình, quý vị cũng chọn các bệnh viện và mạng lưới chuyên khoa liên kết với PCP của mình. Nhớ ghi lại tên và số ID của bác sĩ. Số ID này sẽ phải được ghi trong đơn ghi danh của quý vị.

Sau khi quý vị đã ghi danh tham gia chương trình, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ ID hội viên Clever Care. Tên và số điện thoại văn phòng của PCP của quý vị sẽ được in trên thẻ ID hội viên của quý vị. Nếu quý vị không chọn một PCP hoặc nếu quý vị chọn một PCP không thuộc mạng lưới chương trình này, chúng tôi sẽ tự động chỉ định một PCP cho quý vị.

Thay đổi PCP

Quý vị có thể thay đổi PCP của mình vì bất kỳ lý do gì, vào bất kỳ lúc nào. Ngoài ra, PCP của quý vị có thể rời khỏi mạng lưới các nhà cung cấp của chương trình của chúng tôi và quý vị sẽ phải tìm một PCP mới. Nhiều PCP liên kết với Nhóm Y tế hoặc Hiệp hội Bác sĩ Độc lập (Independent Physician Association, IPA), bao gồm quyền truy cập vào danh sách các bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác được xác định trước. Nếu quý vị chọn một PCP từ một trong các Nhóm Y tế/IPA này, PCP của quý vị sẽ hướng dẫn quý vị tìm kiếm dịch vụ chăm sóc từ nhóm các nhà cung cấp này và bệnh viện hoạt động như một mạng lưới phụ các nhà cung cấp.

Để thay đổi PCP của quý vị, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị đang thăm khám với bác sĩ chuyên khoa hoặc nhận các dịch vụ được bao trả khác cần sự chấp thuận của PCP của quý vị (ví dụ như các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia và thiết bị y tế lâu bền). Đại diện của chúng tôi sẽ giúp đảm bảo rằng quý vị có thể tiếp tục với dịch vụ chăm sóc chuyên khoa và các dịch vụ khác

mà quý vị đang nhận khi thay đổi PCP của mình. Họ cũng sẽ kiểm tra để đảm bảo PCP mà quý vị muốn chuyển đổi có chấp nhận bệnh nhân mới.

Nếu quý vị muốn chọn một PCP mới trong cùng một Nhóm Y tế/IPA được chỉ định, yêu cầu của quý vị phải được nhận vào hoặc trước ngày cuối cùng của tháng. Thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo.

Nếu quý vị muốn giữ lại PCP của mình nhưng chọn một Nhóm Y tế/IPA mới mà người đó liên kết HOẶC chọn một PCP mới trong một Nhóm Y tế/IPA khác HOẶC muốn thay đổi cả PCP và Nhóm Y tế/IPA của mình:

- yêu cầu của quý vị phải được nhận vào hoặc trước ngày 25 của tháng (ví dụ: ngày 25 tháng 3) sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo (ngày 1 tháng 4).
- yêu cầu của quý vị phải được nhận sau ngày 25 của tháng (ví dụ: ngày 26 tháng 3) sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo (ngày 1 tháng 5).

Quý vị sẽ được cấp một thẻ ID mới có tên và thông tin liên lạc của PCP mới. Nếu quý vị sử dụng một PCP không được in trên thẻ ID của mình, quý vị có thể phải chịu mức chia sẻ chi phí cao hơn, hoặc yêu cầu của quý vị có thể bị từ chối.

Mục 2.2	Quý vị có thể nhận những loại dịch vụ chăm sóc y tế nào mà không cần sự chấp thuận trước từ PCP của mình?
----------------	--

Quý vị có thể nhận các dịch vụ được liệt kê dưới đây mà không cần PCP của mình chấp thuận trước.

- Chăm sóc sức khỏe phụ nữ định kỳ, bao gồm khám vú, chụp quang tuyến vú (chụp X-quang vú), xét nghiệm Pap và khám vùng chậu, miễn là quý vị nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Chứng ngừa cúm, chứng ngừa COVID-19, chứng ngừa viêm gan B và chứng ngừa viêm phổi, miễn là quý vị nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Dịch vụ cấp cứu từ các nhà cung cấp trong hoặc ngoài mạng lưới
- Các dịch vụ cần thiết khẩn cấp từ các nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới nếu tạm thời không có sẵn hoặc không thể tiếp cận các nhà cung cấp trong mạng lưới (ví dụ: khi quý vị tạm thời ở ngoài vùng dịch vụ của chương trình)
- Các dịch vụ lọc máu chạy thận mà quý vị nhận được tại cơ sở lọc máu được Medicare chứng nhận khi quý vị tạm thời ở bên ngoài khu vực dịch vụ của chương trình. (Nếu có thể, vui lòng gọi Bộ phận Dịch vụ Khách hàng trước khi quý vị rời khu vực dịch vụ để chúng tôi có thể giúp sắp xếp cho quý vị chạy thận nhân tạo trong khi quý vị vắng nhà. Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in trên bìa sau của tập sách này.)

- Tư vấn ban đầu từ một chuyên gia chương trình trong mạng lưới để thảo luận về nhu cầu chăm sóc của quý vị. Bất kỳ dịch vụ nào sau lần thăm khám đầu tiên và tất cả các thủ thuật chuyên khoa sẽ cần phê duyệt trước dưới hình thức cho phép trước.

Mục 2.3	Cách nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ chuyên khoa và các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới khác
----------------	--

Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho một bệnh hoặc một bộ phận cụ thể của cơ thể. Có nhiều loại bác sĩ chuyên khoa. Dưới đây là vài ví dụ:

- Bác sĩ chuyên khoa ung thư chăm sóc cho bệnh nhân bị ung thư.
- Bác sĩ chuyên khoa tim mạch chăm sóc cho các bệnh nhân mắc bệnh tim.
- Bác sĩ chuyên khoa chỉnh hình chăm sóc cho những bệnh nhân mắc một số bệnh về xương, khớp hoặc cơ.

PCP của quý vị có thể giới thiệu quý vị đến gặp Bác sĩ chuyên khoa. Mỗi PCP có một số bác sĩ chuyên khoa nhất định trong chương trình mà họ sử dụng để giới thiệu. Điều này có nghĩa là PCP mà quý vị chọn có thể quyết định bác sĩ chuyên khoa mà quý vị có thể thăm khám. Nếu có những bệnh viện cụ thể mà quý vị muốn sử dụng, trước tiên quý vị phải tìm hiểu xem liệu PCP của quý vị có sử dụng các bệnh viện đó hay không.

Chương trình cho phép quý vị thăm khám với bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới mà không cần xin phép, để thăm khám ban đầu mà không phải các thủ thuật, để thảo luận về nhu cầu chăm sóc của quý vị. Nếu bác sĩ chuyên khoa muốn quý vị quay lại để được chăm sóc thêm, trước tiên hãy kiểm tra để chắc chắn rằng PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa đã nhận được sự cho phép (chấp thuận trước) từ Chương trình để được thăm khám thêm với bác sĩ chuyên khoa.

Để được chăm sóc theo dõi sau lần khám đầu với bác sĩ chuyên khoa, hoặc bất kỳ thủ thuật chuyên khoa nào, PCP của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa cần được phê duyệt trước từ Clever Care (đây được gọi là “cho phép trước”). Cho phép trước là phê duyệt trước để nhận dịch vụ. Một số dịch vụ y tế trong mạng lưới chỉ được bao trả nếu bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới khác nhận được “cho phép trước” từ chương trình của chúng tôi. Các dịch vụ được bao trả cần sự cho phép trước có trong Biểu Quyền lợi ở Mục 2.1 của Chương 4.

Nếu quý vị không được cho phép trước bằng văn bản cho việc chăm sóc theo dõi và các dịch vụ của một bác sĩ chuyên khoa, quý vị có thể phải tự thanh toán cho các dịch vụ này.

Điều gì sẽ xảy ra nếu một chuyên gia hoặc một nhà cung cấp trong mạng lưới khác rời khỏi chương trình của chúng tôi?

Điều quan trọng là quý vị phải biết rằng chúng tôi có thể thực hiện các thay đổi đối với bệnh viện, bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa (nhà cung cấp dịch vụ) thuộc chương trình của quý vị trong năm. Có nhiều lý do khiến nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể rời khỏi chương trình, nhưng nếu bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị rời khỏi chương trình, quý vị có một số quyền và biện pháp bảo vệ được tóm tắt dưới đây:

- Mặc dù mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi có thể thay đổi trong năm, Medicare yêu cầu rằng chúng tôi phải cung cấp cho quý vị khả năng tiếp cận liên tục với các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa có đủ năng lực.
- Chúng tôi sẽ cố gắng gửi cho quý vị thông báo trước ít nhất 30 ngày rằng nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ rời khỏi chương trình của chúng tôi để quý vị có thời gian chọn nhà cung cấp mới.
- Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị trong việc chọn một nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện mới để tiếp tục quản lý các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Nếu quý vị đang điều trị y tế, quý vị có quyền yêu cầu và chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để đảm bảo rằng quá trình điều trị cần thiết về mặt y tế mà quý vị đang nhận không bị gián đoạn.
- Nếu quý vị tin rằng chúng tôi không cung cấp cho quý vị một nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện để thay thế nhà cung cấp trước đó hoặc dịch vụ chăm sóc của quý vị không được quản lý thích hợp, quý vị có quyền kháng nghị quyết định của chúng tôi.
- Nếu quý vị phát hiện bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị rời khỏi chương trình, vui lòng liên hệ với chúng tôi để chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị tìm một nhà cung cấp dịch vụ mới để quản lý dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu quý vị cần hỗ trợ vì một chuyên gia hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới rời khỏi chương trình của chúng tôi, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số được nêu trên bìa sau của tập sách này.

Mục 2.4	Cách nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới
----------------	---

Quý vị có thể nhận dịch vụ từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới (ví dụ: khi nhà cung cấp dịch vụ chuyên khoa không có trong mạng lưới). Để nhận được dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, bác sĩ của quý vị phải yêu cầu sự cho phép trước bằng văn bản cho các dịch vụ này bằng cách gửi yêu cầu phê duyệt đến Chương trình.

Lưu ý: Các hội viên được quyền nhận các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới đối với các dịch vụ cấp cứu hoặc khẩn cấp ngoài khu vực. Ngoài ra, chương trình của chúng tôi phải bao trả các dịch vụ lọc máu cho các hội viên ESRD đã ra ngoài khu vực dịch vụ của chương trình và không thể tiếp cận các nhà cung cấp dịch vụ ESRD đã ký hợp đồng. Các dịch vụ ESRD phải được nhận tại một cơ sở lọc máu được Medicare chứng nhận.

PHẦN 3 Cách nhận các dịch vụ được bao trả khi quý vị có nhu cầu cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp hoặc trong một thảm họa

Mục 3.1 Nhận chăm sóc nếu quý vị cần cấp cứu y tế

“Cấp cứu y tế” là gì và quý vị nên làm gì nếu ở tình huống này?

Một **“Cấp cứu y tế”** là khi quý vị, hoặc bất kỳ người bình thường thận trọng nào khác có kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa, tin rằng quý vị có các triệu chứng y tế cần được chăm sóc y tế ngay lập tức để không bị mất mạng, mất chân tay hoặc mất chức năng của một chi. Các triệu chứng y tế có thể là bệnh tật, chấn thương, đau dữ dội hoặc một tình trạng bệnh lý đang nhanh chóng trở nên trầm trọng hơn.

Nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế:

- **Hãy yêu cầu trợ giúp càng nhanh càng tốt.** Gọi 911 để được giúp đỡ hoặc đến phòng cấp cứu hoặc bệnh viện gần nhất. Gọi xe cấp cứu nếu quý vị cần. Quý vị *không* cần phải được PCP phê duyệt hoặc giới thiệu trước.
- **Hãy chắc chắn rằng chương trình của chúng tôi đã được thông báo về trường hợp cấp cứu của quý vị trong thời gian sớm nhất có thể.** Chúng tôi cần theo dõi việc chăm sóc cấp cứu của quý vị. Quý vị hoặc người khác nên gọi cho chúng tôi để thông báo về việc chăm sóc cấp cứu của quý vị, thường là trong vòng 48 giờ. Hãy gọi đến số điện thoại trên mặt sau thẻ ID hội viên Clever Care của quý vị.

Những dịch vụ nào được bao trả nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế?

Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc cấp cứu y tế được bao trả bất cứ khi nào quý vị cần. Chương trình của chúng tôi bao trả các dịch vụ xe cấp cứu trong các tình huống mà việc đến phòng cấp cứu bằng bất kỳ cách nào khác có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe của quý vị. Để biết thêm thông tin, hãy xem Biểu Phúc lợi Y tế trong Chương 4 của tập sách này.

Chương trình của chúng tôi cũng giới hạn \$100,000 mỗi năm bao trả cho các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và các dịch vụ khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ. Xem “Chăm sóc Cấp cứu” và “Dịch vụ cần thiết khẩn cấp” trong Biểu Quyền lợi iMedicare ở Chương 4 của tài liệu này để biết thêm thông tin về số tiền quý vị phải

thanh toán.

Nếu quý vị cần được cấp cứu, chúng tôi sẽ trao đổi với các bác sĩ chăm sóc cấp cứu cho quý vị để giúp quản lý và theo dõi việc chăm sóc. Các bác sĩ đang chăm sóc cấp cứu cho quý vị sẽ quyết định khi nào tình trạng của quý vị ổn định và tình trạng cấp cứu y tế kết thúc.

Sau khi việc cấp cứu kết thúc, quý vị có quyền được chăm sóc theo dõi để đảm bảo tình trạng tiếp tục ổn định. Dịch vụ chăm sóc theo dõi của quý vị sẽ được chương trình của chúng tôi bao trả. Nếu dịch vụ chăm sóc cấp cứu của quý vị được cung cấp bởi các nhà cung cấp ngoài mạng lưới, chúng tôi sẽ cố gắng sắp xếp các nhà cung cấp trong mạng lưới tiếp nhận dịch vụ chăm sóc cho quý vị ngay khi tình trạng sức khỏe của quý vị và hoàn cảnh cho phép.

Nếu đó không phải là trường hợp cấp cứu y tế thì sao?

Đôi khi có thể khó biết được liệu trường hợp của quý vị có phải là cấp cứu y tế hay không. Ví dụ, quý vị có thể đến để được chăm sóc cấp cứu vì nghĩ rằng sức khỏe của mình đang gặp nguy hiểm nghiêm trọng, nhưng bác sĩ lại nói rằng đó không phải là trường hợp cấp cứu y tế. Nếu hóa ra đó không phải là trường hợp cấp cứu, nhưng miễn là quý vị cho rằng sức khỏe của mình đang gặp nguy hiểm nghiêm trọng, chúng tôi sẽ bao trả cho việc chăm sóc đó.

Tuy nhiên, sau khi bác sĩ nói rằng đó *không phải* là trường hợp cấp cứu, chúng tôi sẽ bao trả dịch vụ chăm sóc bổ sung *chỉ khi* nếu quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc bổ sung theo một trong hai cách sau:

- Quý vị đến nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới để được chăm sóc bổ sung.
- *hoặc*, dịch vụ chăm sóc bổ sung mà quý vị nhận được coi là “các dịch vụ cần khẩn cấp” và quý vị tuân theo các quy tắc để nhận được các dịch vụ cần thiết khẩn cấp này (để biết thêm thông tin về vấn đề này, vui lòng xem Mục 3.2 bên dưới).

Mục 3.2	Nhận chăm sóc khi quý vị cần dịch vụ khẩn cấp
----------------	--

“Các dịch vụ cần khẩn cấp” là gì?

“Dịch vụ cần khẩn cấp” là các dịch vụ không cấp cứu, bệnh tật không lường trước được, thương tích hoặc tình trạng cần được chăm sóc y tế ngay lập tức. Các dịch vụ cần thiết khẩn cấp có thể được cung cấp bởi các nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc các nhà cung cấp ngoài mạng lưới khi các nhà cung cấp trong mạng lưới tạm thời không sẵn sàng hoặc không thể tiếp cận được. Ví dụ, tình trạng không lường trước được có thể là một cơn bùng phát tình trạng đã biết của quý vị.

Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị đang ở trong khu vực dịch vụ của chương trình khi quý vị có nhu cầu chăm sóc khẩn cấp?

Quý vị hãy luôn cố gắng nhận các dịch vụ cần thiết khẩn cấp từ những nhà cung cấp trong mạng lưới. Tuy nhiên, nếu các nhà cung cấp này tạm thời không làm việc hoặc không thể tiếp cận được và việc chờ đợi đến khi họ làm việc để nhận được chăm sóc là không hợp lý thì chúng tôi sẽ bao trả cho các dịch vụ cần thiết khẩn cấp mà quý vị nhận được từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới.

Khi quý vị cần chăm sóc khẩn cấp, hãy liên hệ với PCP hoặc Nhóm Y tế của quý vị. Nếu PCP hoặc Nhóm Y tế của quý vị không sẵn sàng làm việc, vui lòng xem Danh mục Nhà cung cấp có trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ vi.clevercarehealthplan.com/provider. Quý vị cũng có thể tìm các cơ sở chăm sóc khẩn cấp trong mạng lưới hoặc gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số ở mặt sau của tập sách này.

Nếu quý vị đang ở ngoài khu vực dịch vụ của chương trình khi có nhu cầu chăm sóc khẩn cấp thì sao?

Khi quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ và không thể nhận dịch vụ chăm sóc từ nhà cung cấp trong mạng lưới, chương trình của chúng tôi sẽ bao trả các dịch vụ cần thiết khẩn cấp mà quý vị nhận từ bất kỳ nhà cung cấp nào.

Chương trình của chúng tôi bao trả các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp trên toàn thể giới bên ngoài Hoa Kỳ trong các trường hợp sau: được xác định là chăm sóc khẩn cấp, cấp cứu và chăm sóc sau ổn định nhận được bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ. Quyền lợi này được giới hạn ở mức \$100,000 một năm. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem mục “Bảo hiểm Cấp cứu/Khẩn cấp Toàn cầu” trong Biểu Quyền lợi Y tế ở Chương 4 của tập sách này hoặc gọi cho Dịch vụ Khách hàng theo số điện thoại ghi trên bìa sau của tập sách này.

Mục 3.3	Nhận chăm sóc trong thời gian xảy ra thảm họa
----------------	--

Nếu Thống đốc tiểu bang của quý vị, Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ hoặc Tổng thống Hoa Kỳ tuyên bố tình trạng thảm họa hoặc tình trạng khẩn cấp trong khu vực địa lý của quý vị, quý vị vẫn có quyền được chăm sóc từ chương trình của mình.

Vui lòng truy cập vào trang web sau: vi.clevercarehealthplan.com để biết thông tin về cách nhận dịch vụ chăm sóc cần thiết trong thời gian xảy ra thảm họa.

Nói chung, nếu quý vị không thể sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới trong thời gian xảy ra thảm họa, chương trình của quý vị sẽ cho phép quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới với mức chia sẻ chi phí trong mạng lưới. Nếu quý vị không thể sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới trong thời gian xảy ra thảm họa, quý vị

có thể mua thuốc theo toa của mình tại một nhà thuốc ngoài mạng lưới. Vui lòng xem Mục 2.5 của Chương 5 để biết thêm thông tin.

PHẦN 4 Nếu quý vị bị tính hóa đơn trực tiếp cho toàn bộ chi phí của các dịch vụ được bao trả thì sao?

Mục 4.1	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho các dịch vụ được bao trả
----------------	---

Nếu quý vị đã thanh toán nhiều hơn phần chi phí của mình cho các dịch vụ được bao trả, hoặc nếu quý vị đã nhận được hóa đơn cho toàn bộ chi phí của các dịch vụ y tế được bao trả, hãy xem Chương 7 (*Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị đã nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả*) để biết thông tin về những việc cần làm.

Mục 4.2	Nếu các dịch vụ không được chương trình của chúng tôi bao trả, quý vị phải trả toàn bộ chi phí
----------------	---

Clever Care Balance Medicare Advantage bao trả cho tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế, được liệt kê trong Biểu Quyền lợi Y tế của chương trình (biểu này có tại Chương 4 của tập sách này) và được nhận theo các quy tắc của chương trình. Quý vị chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ chi phí cho các dịch vụ không được chương trình của chúng tôi bao trả, vì đó không phải là các dịch vụ được chương trình bao trả, hoặc các dịch vụ đó được cung cấp ngoài mạng lưới và không được cho phép.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về việc liệu chúng tôi có thanh toán cho bất kỳ dịch vụ hoặc chăm sóc y tế nào mà quý vị đang cân nhắc hay không, quý vị có quyền hỏi chúng tôi xem chúng tôi có bao trả cho dịch vụ đó không trước khi quý vị nhận dịch vụ. Quý vị cũng có quyền yêu cầu việc này bằng văn bản. Nếu chúng tôi nói rằng chúng tôi sẽ không bao trả cho các dịch vụ của quý vị, quý vị có quyền khiếu nại quyết định của chúng tôi về việc không bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*) cung cấp thêm thông tin về những điều quý vị cần làm nếu muốn chúng tôi quyết định bao trả hoặc muốn khiếu nại quyết định mà chúng tôi đã đưa ra. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để biết thêm thông tin (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

Đối với các dịch vụ được bao trả có giới hạn quyền lợi, quý vị sẽ thanh toán toàn bộ chi phí của bất kỳ dịch vụ nào quý vị nhận được sau khi đã sử dụng quyền lợi của mình cho loại dịch vụ được bao trả đó. Khi đã đạt đến giới hạn quyền lợi, bất kỳ khoản nào quý vị thanh toán cho các dịch vụ sẽ không được tính vào số tiền xuất túi tối đa của quý vị. Xem Chương 4 để biết thêm thông tin về các giới hạn quyền lợi và mức tiền xuất túi

tối đa. Quý vị có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng nếu muốn biết mình đã sử dụng bao nhiêu trong giới hạn quyền lợi.

PHẦN 5 Các dịch vụ y tế của quý vị được bao trả như thế nào khi quý vị tham gia “nghiên cứu lâm sàng”?

Mục 5.1 “Nghiên cứu lâm sàng” là gì?
--

Một nghiên cứu khảo sát lâm sàng (còn được gọi là “thử nghiệm lâm sàng”) là cách các bác sĩ và nhà khoa học thử nghiệm các loại chăm sóc y tế mới, ví dụ như hiệu quả của một loại thuốc trị ung thư mới. Họ thử nghiệm các quy trình chăm sóc y tế hoặc các loại thuốc mới bằng cách yêu cầu các tình nguyện viên giúp đỡ trong nghiên cứu. Loại nghiên cứu này là một trong những giai đoạn cuối cùng của quá trình nghiên cứu giúp các bác sĩ và nhà khoa học xem liệu một phương pháp tiếp cận mới có hiệu quả và an toàn hay không.

Không phải tất cả các nghiên cứu lâm sàng đều tiếp nhận các hội viên trong chương trình của chúng tôi. Trước tiên, Medicare cần phê duyệt nghiên cứu. Nếu quý vị tham gia vào một nghiên cứu mà Medicare *chưa* phê duyệt, *quý vị sẽ chịu trách nhiệm thanh toán tất cả chi phí cho việc tham gia nghiên cứu của mình.*

Một lần Medicare phê duyệt nghiên cứu, một người nào đó làm việc trong nghiên cứu sẽ liên hệ với quý vị để giải thích thêm về nghiên cứu và xem quý vị có đáp ứng các yêu cầu mà các nhà khoa học đang thực hiện nghiên cứu đặt ra hay không. Quý vị có thể tham gia nghiên cứu, miễn là quý vị đáp ứng các yêu cầu của nghiên cứu đó, và quý vị có hiểu biết đầy đủ cũng như đồng ý những vấn đề liên quan nếu quý vị tham gia nghiên cứu.

Nếu quý vị tham gia vào một nghiên cứu được Medicare chấp thuận, Original Medicare sẽ trả hầu hết các chi phí cho các dịch vụ được bao trả mà quý vị nhận được trong khuôn khổ nghiên cứu. Khi đang tham gia một nghiên cứu lâm sàng, quý vị có thể tiếp tục ghi danh vào chương trình của chúng tôi và tiếp tục nhận các dịch vụ chăm sóc còn lại của quý vị (dịch vụ chăm sóc không liên quan đến nghiên cứu) thông qua chương trình của chúng tôi.

Nếu quý vị muốn tham gia vào một nghiên cứu khảo sát lâm sàng được Medicare phê duyệt, quý vị *không* cần PCP hay chúng tôi cho phép. Các nhà cung cấp cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị như một phần của cuộc nghiên cứu lâm sàng *không* cần phải là một phần trong mạng lưới nhà cung cấp của chương trình của chúng tôi.

Mặc dù quý vị không cần phải xin phép chương trình của chúng tôi để tham gia nghiên cứu lâm sàng nhưng **cần cho chúng tôi biết trước khi quý vị bắt đầu tham gia nghiên cứu lâm sàng.**

Nếu quý vị có kế hoạch tham gia vào một nghiên cứu lâm sàng, hãy liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này) để cho họ biết rằng quý vị sẽ tham gia vào một thử nghiệm lâm sàng và để tìm hiểu thêm chi tiết cụ thể về những gì chương trình của quý vị sẽ bao trả.

Mục 5.2	Khi quý vị tham gia vào một nghiên cứu khảo sát lâm sàng, các dịch vụ sẽ được chi trả như thế nào?
----------------	---

Khi tham gia vào một nghiên cứu lâm sàng được Medicare phê duyệt, quý vị sẽ được bao trả cho các vật dụng và dịch vụ thông thường mà quý vị nhận được như một phần của nghiên cứu, bao gồm:

- Chi phí ăn ở tại bệnh viện mà Medicare sẽ chi trả ngay cả khi quý vị không tham gia nghiên cứu.
- Phẫu thuật hoặc thủ thuật y tế khác nếu đó là một phần của nghiên cứu.
- Điều trị các tác dụng phụ và biến chứng của phương pháp chăm sóc mới.

Original Medicare thanh toán phần lớn chi phí của các dịch vụ được bao trả mà quý vị nhận được như một phần của nghiên cứu. Sau khi Medicare thanh toán phần chi phí của mình cho các dịch vụ này, chương trình của chúng tôi cũng sẽ thanh toán một phần chi phí. Chúng tôi sẽ thanh toán khoản chênh lệch giữa chia sẻ phí tổn trong Original Medicare và chia sẻ phí tổn của quý vị với tư cách là hội viên chương trình của chúng tôi. Việc này có nghĩa là quý vị sẽ trả số tiền tương tự cho các dịch vụ mà quý vị nhận được như một phần của nghiên cứu giống như khi quý vị nhận được các dịch vụ này từ chương trình của chúng tôi.

Dưới đây là ví dụ về cách áp dụng chia sẻ phí tổn: Giả sử quý vị thực hiện một xét nghiệm trong phòng thí nghiệm với chi phí \$100 như một phần của nghiên cứu. Cũng giả sử rằng phần chi phí của quý vị cho xét nghiệm này là \$20 theo Original Medicare, nhưng xét nghiệm này sẽ là \$10 theo quyền lợi của chương trình chúng tôi. Trong trường hợp này, Original Medicare sẽ trả \$80 cho xét nghiệm và chúng tôi sẽ trả \$10 nữa. Điều này có nghĩa là quý vị sẽ trả \$10, bằng với số tiền quý vị sẽ phải trả theo quyền lợi của chương trình chúng tôi.

Để chúng tôi thanh toán cho phần chi phí của chúng tôi, quý vị sẽ phải gửi yêu cầu thanh toán. Cùng với yêu cầu, quý vị sẽ phải gửi cho chúng tôi một bản sao Thông báo Tóm tắt của Medicare hoặc các tài liệu khác cho thấy những dịch vụ quý vị nhận được như một phần của nghiên cứu và số tiền quý vị nợ. Vui lòng xem Chương 7 để biết thêm thông tin về việc gửi yêu cầu thanh toán.

Khi quý vị là một phần của nghiên cứu lâm sàng, **Medicare và chương trình của chúng tôi sẽ không thanh toán cho bất kỳ khoản nào sau đây:**

- Nói chung, Medicare sẽ *không* thanh toán cho vật dụng hoặc dịch vụ mới mà nghiên cứu đang xét nghiệm trừ khi Medicare sẽ bao trả cho vật dụng hoặc dịch vụ đó ngay cả khi quý vị *không* tham gia nghiên cứu.
- Các vật dụng và dịch vụ mà nghiên cứu cung cấp miễn phí cho quý vị hoặc bất kỳ người tham gia nào.
- Các vật dụng hoặc dịch vụ được cung cấp chỉ để thu thập dữ liệu và không được sử dụng trong chăm sóc sức khỏe trực tiếp của quý vị. Ví dụ, Medicare sẽ không thanh toán cho các lần chụp CT hàng tháng được thực hiện trong khuôn khổ nghiên cứu nếu bệnh trạng của quý vị thường chỉ yêu cầu chụp CT một lần.

Quý vị muốn tìm hiểu thêm?

Quý vị có thể nhận thêm thông tin về việc tham gia nghiên cứu lâm sàng bằng cách truy cập trang web của Medicare để đọc hoặc tải xuống ấn phẩm “Medicare và Nghiên cứu lâm sàng”. (Ấn phẩm có tại: www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf.)

Quý vị cũng có thể gọi đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

PHẦN 6 Các quy tắc để nhận dịch vụ chăm sóc được bao trả tại “cơ sở chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế”

Mục 6.1	Cơ sở chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế là gì?
----------------	---

Cơ sở chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế là một cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc cho một bệnh trạng thường được điều trị tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề. Nếu việc nhận dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề là trái với tín ngưỡng tôn giáo của hội viên, thì thay vào đó chúng tôi sẽ cung cấp bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc tại cơ sở chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế. Quý vị có thể chọn tiếp tục chăm sóc y tế bất cứ lúc nào vì bất kỳ lý do gì. Quyền lợi này chỉ được cung cấp cho các dịch vụ nội trú theo Phần A (các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phi y tế). Medicare sẽ chỉ thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phi y tế do các tổ chức chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế cung cấp.

Mục 6.2	Nhận Chăm sóc từ Tổ chức Chăm sóc Sức khỏe Tôn giáo Phi Y tế
----------------	---

Để được chăm sóc từ một cơ sở chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế, quý vị phải ký vào một tài liệu pháp lý cho biết quý vị hoàn toàn phản đối việc nhận được điều trị y tế “không ngoại lệ”.

- Dịch vụ chăm sóc hoặc điều trị y tế "không ngoại lệ" là bất kỳ dịch vụ chăm sóc hoặc điều trị y tế nào mang tính *tự nguyện* và *không bắt buộc* bởi bất kỳ luật liên bang, tiểu bang hoặc địa phương nào.
- Điều trị y tế "ngoại lệ" là dịch vụ chăm sóc hoặc điều trị y tế mà quý vị nhận được *không* tự nguyện hoặc *bắt buộc* theo luật liên bang, tiểu bang hoặc địa phương.

Để được chương trình của chúng tôi bao trả, dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được từ một cơ sở chăm sóc sức khỏe tôn giáo phi y tế phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Cơ sở chăm sóc phải được Medicare chứng nhận.
- Khoản bao trả của chương trình chúng tôi cho các dịch vụ quý vị nhận được giới hạn ở các khía cạnh chăm sóc *phi tôn giáo*.
- Nếu quý vị nhận dịch vụ từ tổ chức này và dịch vụ được cung cấp cho quý vị tại một cơ sở, các điều kiện sau đây sẽ được áp dụng:
 - o Quý vị phải có bệnh trạng cho phép quý vị nhận được các dịch vụ được bao trả đối với chăm sóc nội trú tại bệnh viện hoặc chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề.
 - o và quý vị phải được chương trình của chúng tôi chấp thuận trước khi được nhận vào cơ sở đó, nếu không thời gian quý vị ở lại đó sẽ không được bao trả.

PHẦN 7 Quy tắc sở hữu thiết bị y tế lâu bền

Mục 7.1	Quý vị có được sở hữu thiết bị y tế lâu bền sau khi thanh toán một số tiền nhất định theo chương trình của chúng tôi không?
----------------	--

Thiết bị y tế lâu bền (Durable medical equipment, DME) bao gồm các vật dụng như thiết bị oxy và vật tư, xe lăn, khung tập đi, hệ thống nệm chạy điện, nạng, vật tư tiểu đường, thiết bị tạo âm ngữ, máy bơm truyền tĩnh mạch, máy xông khí dung và giường bệnh viện do nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu sử dụng tại nhà. Hội viên luôn sở hữu một số vật dụng nhất định, ví dụ như chân tay giả. Trong phần này, chúng tôi nói về các loại DME khác mà quý vị phải thuê.

Trong Original Medicare, những người thuê một số loại DME sẽ sở hữu thiết bị sau khi thanh toán khoản đồng trả cho thiết bị đó trong 13 tháng. Tuy nhiên, với tư cách là hội viên của Clever Care Longevity Medicare Advantage, quý vị sẽ không có quyền sở hữu các thiết bị DME đã thuê, cho dù quý vị đã trả bao nhiêu tháng cho khoản đồng trả cho thiết bị đó khi còn là hội viên chương trình của chúng tôi. Ngay cả khi quý vị đã thực hiện tới 12 lần thanh toán liên tiếp cho DME theo Original Medicare trước khi tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị sẽ không có quyền sở hữu bất kể đã thực hiện bao nhiêu khoản đồng trả cho thiết bị khi là hội viên của chương trình của chúng tôi.

Điều gì xảy ra với các khoản thanh toán quý vị đã thực hiện cho thiết bị y tế lâu bền nếu quý vị chuyển sang Original Medicare?

Nếu quý vị không có quyền sở hữu thiết bị y tế lâu bền trong khi tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị sẽ phải thực hiện 13 khoản đồng trả liên tiếp mới sau khi chuyển sang Original Medicare để sở hữu thiết bị đó. Các khoản thanh toán quý vị đã thực hiện trong khi tham gia chương trình của chúng tôi không được tính vào 13 khoản thanh toán liên tiếp này.

Nếu quý vị thanh toán ít hơn 13 khoản thanh toán cho thiết bị DME trong khi tham gia Original Medicare *trước khi* quý vị tham gia vào chương trình của chúng tôi thì các khoản thanh toán trước đó của quý vị cũng không được tính vào 13 khoản thanh toán liên tiếp trên. Quý vị sẽ phải trả 13 khoản thanh toán liên tiếp mới sau khi trở lại Original Medicare mới được sở hữu thiết bị đó. Không có ngoại lệ nào đối với trường hợp này khi quý vị trở lại Original Medicare.

MỤC 8 Quy tắc về Thiết bị Oxy, Vật tư và Bảo trì

Mục 8.1 Quý vị được hưởng những quyền lợi oxy nào?

Nếu quý vị hội đủ điều kiện nhận bảo hiểm thiết bị oxy của Medicare, thì trong thời gian quý vị ghi danh, Clever Care Balance Medicare Advantage sẽ bao trả:

- Cho thuê thiết bị oxy
- Cung cấp oxy và hàm lượng oxy
- Ống và các phụ kiện ôxy liên quan để cung cấp ôxy và hàm lượng oxy
- Bảo trì và sửa chữa thiết bị oxy

Nếu quý vị rời khỏi Clever Care Balance Medicare Advantage hoặc không còn cần bị oxy về mặt y tế nữa thì thiết bị oxy phải được trả lại cho chủ sở hữu.

Mục 8.2 Khoản chia sẻ phí tổn của quý vị là gì? Liệu nó có thay đổi sau 36 tháng không?

Khoản chia sẻ chi phí của quý vị đối với khoản bao trả thiết bị oxy của Medicare là khoản đồng bảo hiểm 0% cho số tiền thuê nếu chi phí là \$500 trở xuống. Hoặc đồng bảo hiểm 20% của số tiền thuê được Medicare cho phép nếu chi phí là hơn \$500 mỗi tháng.

Chia sẻ phí tổn của quý vị sẽ không thay đổi sau 36 tháng ghi danh vào chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage.

Nếu trước khi ghi danh vào chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage, quý vị đã trả 36 tháng tiền thuê thiết bị oxy, thì việc chia sẻ phí tổn của quý vị trong chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage là đồng bảo hiểm 20% số tiền Medicare cho phép đối với thiết bị có giá trên \$500.

Mục 8.3	Điều gì xảy ra nếu quý vị rời khỏi chương trình của chúng tôi và trở lại Original Medicare?
----------------	--

Nếu trở lại Original Medicare thì quý vị bắt đầu một chu kỳ 36 tháng mới, chu kỳ này được gia hạn 5 năm một lần. Ví dụ, nếu quý vị đã trả tiền thuê thiết bị oxy trong 36 tháng trước khi tham gia Clever Care Balance Medicare Advantage, tham gia Clever Care Balance Medicare Advantage trong 12 tháng, và sau đó trở lại Original Medicare, quý vị sẽ phải trả toàn bộ khoản chia sẻ phí tổn cho khoản bao trả thiết bị oxy.

Tương tự, nếu quý vị đã thanh toán trong 36 tháng khi ghi danh vào chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage và sau đó quay trở lại Original Medicare, quý vị sẽ thanh toán toàn bộ chi phí cho việc bao trả thiết bị oxy.

CHƯƠNG 4

*Bảng Quyền lợi Y tế
(những gì được bao trả và
những gì quý vị phải tự trả)*

Chương 4. Bảng Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)

PHẦN 1	Hiểu về chi phí xuất túi của quý vị cho các dịch vụ được bao trả 69
Mục 1.1	Các loại chi phí xuất túi mà quý vị có thể phải trả cho các dịch vụ được bao trả 69
Phần 1.2	Chương trình của chúng tôi áp dụng khoản khấu trừ cho một số loại dịch vụ 69
Phần 1.3	Số tiền tối đa quý vị sẽ trả cho các dịch vụ y tế được bao trả là bao nhiêu?. 70
Phần 1.4	Chương trình của chúng tôi không cho phép các nhà cung cấp "lập hóa đơn phụ trội" cho quý vị..... 71
PHẦN 2	Sử dụng <i>Biểu Quyền lợi Y tế</i> để biết các dịch vụ mà quý vị được bao trả và số tiền quý vị phải trả 72
Mục 2.1	Quyền lợi và chi phí y tế của quý vị với tư cách là hội viên của chương trình 72
PHẦN 3	Những dịch vụ nào không được chương trình bao trả? 126
Mục 3.1	Những dịch vụ mà chúng tôi <i>không</i> bao trả (loại trừ) 126

PHẦN 1 **Hiểu về chi phí xuất túi của quý vị cho các dịch vụ được bao trả**

Chương này tập trung vào các dịch vụ được bao trả của quý vị và những gì quý vị phải trả cho các quyền lợi y tế của mình. Nó bao gồm một Biểu Phúc lợi Y tế, trong đó liệt kê các dịch vụ được bao trả của quý vị và cho biết quý vị sẽ trả bao nhiêu cho mỗi dịch vụ được bao trả với tư cách là hội viên của Clever Care Balance Medicare Advantage. Ở phần sau của chương này, quý vị có thể tìm thấy thông tin về các dịch vụ y tế không được bao trả. Nó cũng giải thích về các giới hạn đối với một số dịch vụ.

Mục 1.1 **Các loại chi phí xuất túi mà quý vị có thể phải trả cho các dịch vụ được bao trả**

Để hiểu thông tin thanh toán mà chúng tôi cung cấp cho quý vị trong chương này, quý vị cần biết về các loại chi phí xuất túi (tự trả) mà quý vị có thể phải trả cho các dịch vụ được bao trả của mình.

- **“Khoản khấu trừ”** là số tiền quý vị phải trả cho thuốc trước khi chương trình của chúng tôi bắt đầu chi trả phần của mình. (Phần 1.2 sẽ cung cấp thêm thông tin về khoản khấu trừ theo chương trình của quý vị).
- **“Khoản đồng trả”** là số tiền cố định mà quý vị phải trả mỗi khi nhận một số dịch vụ y tế nhất định. Quý vị thanh toán một khoản đồng trả tại thời điểm nhận dịch vụ y tế. (Biểu Quyền lợi Y tế trong Phần 2 cho quý vị biết thêm về các khoản đồng trả của mình.)
- **“Khoản đồng bảo hiểm”** là tỷ lệ phần trăm mà quý vị phải trả trong tổng chi phí của một số dịch vụ y tế nhất định. Quý vị thanh toán một khoản đồng bảo hiểm tại thời điểm nhận dịch vụ y tế. (Biểu Quyền lợi Y tế trong Phần 2 cho quý vị biết thêm về các khoản đồng bảo hiểm của mình.)

Hầu hết những người đủ điều kiện tham gia Medicaid hoặc tham gia chương trình Qualified Medicare Beneficiary (QMB) không phải thanh toán các khoản khấu trừ, đồng trả hoặc đồng bảo hiểm. Hãy nhớ xuất trình bằng chứng về việc hội đủ điều kiện hưởng Medicaid hoặc QMB của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ, nếu thích hợp. Nếu quý vị cho rằng mình đang được yêu cầu thanh toán không đúng, hãy liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng.

Phần 1.2 **Chương trình của chúng tôi áp dụng khoản khấu trừ cho một số loại dịch vụ**

Chương trình áp dụng một số tiền khấu trừ cho các loại dịch vụ sau:

Chương 4. Bảng Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)

- **Số tiền khấu trừ cho Chăm sóc Nội trú Tại Bệnh viện trong năm 2022 là \$1.556.** Cho đến khi quý vị đã chi trả hết số tiền khấu trừ này, quý vị phải thanh toán toàn bộ chi phí Chăm sóc Nội trú Bệnh viện. Khi quý vị đã chi trả hết số tiền khấu trừ của mình, chúng tôi sẽ thanh toán phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi cho các dịch vụ này và quý vị sẽ thanh toán phần chi phí của mình (khoản đồng thanh toán của quý vị) trong khoảng thời gian còn lại của giai đoạn thụ hưởng quyền lợi. Điều này có nghĩa là sau khi quý vị đáp ứng khoản khấu trừ của chương trình *hoặc* khoản khấu trừ cho chi phí Chăm sóc Nội trú Bệnh viện, chúng tôi sẽ bắt đầu chi trả cho phần chia sẻ phí tổn của mình cho chi phí Chăm sóc Nội trú Bệnh viện được bao trả.

Số tiền khấu trừ cho Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần Nội trú cho năm 2022 là \$1.556. Cho đến khi quý vị đã chi trả hết số tiền khấu trừ này, quý vị phải thanh toán toàn bộ chi phí Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần Nội trú. Khi quý vị đã chi trả hết số tiền khấu trừ của mình, chúng tôi sẽ thanh toán phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi cho các dịch vụ này và quý vị sẽ thanh toán phần chi phí của mình (khoản đồng thanh toán của quý vị) trong khoảng thời gian còn lại của giai đoạn thụ hưởng quyền lợi. Điều này có nghĩa là sau khi quý vị đáp ứng khoản khấu trừ của chương trình *hoặc* khoản khấu trừ cho chi phí Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần Nội trú, chúng tôi sẽ bắt đầu chi trả cho phần chia sẻ phí tổn của mình cho chi phí Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần Nội trú được bao trả.

Phần 1.3	Số tiền tối đa quý vị sẽ trả cho các dịch vụ y tế được bao trả là bao nhiêu?
-----------------	---

Vì quý vị đã ghi danh vào Chương Trình Medicare Advantage, sẽ có một giới hạn về số tiền quý vị phải tự trả mỗi năm cho các dịch vụ y tế trong mạng lưới được chương trình của chúng tôi bao trả (xem Biểu Quyền lợi Y tế ở Phần 2 dưới đây). Giới hạn này được gọi là số tiền xuất túi (tự trả) tối đa đối với các dịch vụ y tế.

Là hội viên của Clever Care Balance Medicare Advantage, số tiền cao nhất quý vị sẽ phải tự trả cho các dịch vụ được bao trả trong mạng lưới vào năm 2022 là \$5,999. Số tiền quý vị trả cho khoản khấu trừ, khoản đồng thanh toán và đồng bảo hiểm cho các dịch vụ được bao trả trong mạng lưới được tính vào số tiền xuất túi tối đa này. (Số tiền quý vị thanh toán cho phí bảo hiểm của chương trình và cho thuốc theo toa Phần D của mình không được tính vào khoản xuất túi tối đa của quý vị. Nếu đạt đến số tiền xuất túi tối đa \$5,999, quý vị sẽ không phải trả bất kỳ chi phí xuất túi nào trong thời gian còn lại của năm cho các dịch vụ được bao trả trong mạng lưới. Tuy nhiên, quý vị phải tiếp tục thanh toán phí bảo hiểm Medicare Phần B của mình (trừ khi phí bảo hiểm Phần B của quý vị được Medicaid hoặc một bên thứ ba khác thanh toán cho quý vị).

Phần 1.4	Chương trình của chúng tôi không cho phép các nhà cung cấp "lập hóa đơn phụ trội" cho quý vị
-----------------	---

Là một hội viên của Clever Care Balance Medicare Advantage, một biện pháp bảo vệ quan trọng cho quý vị là quý vị chỉ phải trả số tiền chia sẻ phí tổn của mình khi quý vị nhận được các dịch vụ được chương trình của chúng tôi bao trả. Chúng tôi không cho phép các nhà cung cấp tính thêm các khoản phí riêng biệt bổ sung, được gọi là “lập hóa đơn phụ trội”. Biện pháp bảo vệ này (để quý vị không bao giờ trả nhiều hơn số tiền chia sẻ phí tổn của mình) được áp dụng ngay cả khi chúng tôi trả cho nhà cung cấp ít hơn chi phí của nhà cung cấp cho một dịch vụ và ngay cả khi có tranh chấp và chúng tôi không trả một số khoản phí nhất định cho nhà cung cấp.

Đây là cách thức hoạt động của biện pháp bảo vệ này.

- Nếu khoản chia sẻ chi phí của quý vị là một khoản đồng trả (một số tiền định sẵn, ví dụ như \$15.00), thì quý vị chỉ phải trả số tiền đó cho bất kỳ dịch vụ được bao trả nào từ một nhà cung cấp trong mạng lưới.
- Nếu khoản chia sẻ phí tổn của quý vị là đồng bảo hiểm (tỷ lệ phần trăm trên tổng chi phí), thì quý vị không bao giờ phải trả nhiều hơn tỷ lệ đó. Tuy nhiên, chi phí của quý vị phụ thuộc vào loại nhà cung cấp mà quý vị thăm khám:
 - o Nếu quý vị nhận các dịch vụ được bao trả từ một nhà cung cấp trong mạng lưới, quý vị sẽ trả tỷ lệ đồng bảo hiểm nhân với tỷ lệ bồi hoàn của chương trình (như được xác định trong hợp đồng giữa nhà cung cấp và chương trình).
 - o Nếu quý vị nhận các dịch vụ được bao trả từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới tham gia với Medicare, quý vị sẽ trả tỷ lệ đồng bảo hiểm nhân với tỷ lệ thanh toán của Medicare cho các nhà cung cấp tham gia. (Hãy nhớ rằng chương trình chỉ bao trả các dịch vụ từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong một số trường hợp nhất định, ví dụ như khi quý vị có giấy giới thiệu.)
 - o Nếu quý vị nhận các dịch vụ được bao trả từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới không tham gia với Medicare, quý vị sẽ trả tỷ lệ đồng bảo hiểm nhân với tỷ lệ thanh toán của Medicare cho các nhà cung cấp không tham gia. (Hãy nhớ rằng chương trình chỉ bao trả các dịch vụ từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới trong một số trường hợp nhất định, ví dụ như khi quý vị có giấy giới thiệu.)
- Nếu quý vị tin rằng một nhà cung cấp đã “lập hóa đơn phụ trội” cho quý vị, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

PHẦN 2 Sử dụng *Biểu Quyền lợi Y tế* để biết các dịch vụ mà quý vị được bao trả và số tiền quý vị phải trả

Mục 2.1	Quyền lợi và chi phí y tế của quý vị với tư cách là hội viên của chương trình
----------------	--

Biểu Quyền lợi Y tế trên các trang sau liệt kê các dịch vụ Clever Care Balance Medicare Advantage bao trả và số tiền quý vị phải tự trả cho mỗi dịch vụ. Các dịch vụ được liệt kê trong Biểu Quyền lợi Y tế chỉ được bao trả khi đáp ứng các yêu cầu bao trả sau đây:

- Các dịch vụ được Medicare bao trả của quý vị phải được cung cấp theo các nguyên tắc bao trả do Medicare thiết lập.
- Các dịch vụ của quý vị (bao gồm chăm sóc y tế, dịch vụ, vật tư và thiết bị) *phải* cần thiết về mặt y tế. “Cần thiết về mặt y tế” có nghĩa là các dịch vụ, vật tư hoặc thuốc cần thiết để phòng ngừa, chẩn đoán hoặc điều trị tình trạng bệnh của quý vị và đáp ứng các tiêu chuẩn được chấp nhận về hành nghề y tế.
- Quý vị nhận dịch vụ chăm sóc từ một nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Trong hầu hết các trường hợp, dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới sẽ không được bao trả. Chương 3 cung cấp thêm thông tin về các yêu cầu đối với việc sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới và các trường hợp chúng tôi bao trả các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới.
- Quý vị có một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) cung cấp và giám sát dịch vụ chăm sóc của quý vị. Trong một số trường hợp, PCP của quý vị phải phê duyệt trước cho quý vị trước khi quý vị có thể thăm khám với các nhà cung cấp dịch vụ khác trong mạng lưới của chương trình. Việc này được gọi là cung cấp cho quý vị một “giới thiệu”. Chương 3 cung cấp thêm thông tin về việc lấy giấy giới thiệu và các trường hợp mà quý vị không cần giấy giới thiệu.
- Một số dịch vụ được nêu trong Biểu Phúc lợi Y tế *chỉ* được bao trả nếu bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới khác được chúng tôi chấp thuận trước (đôi khi được gọi là “cho phép trước”). Trong Biểu Phúc lợi Y tế, các dịch vụ được bao trả cần được phê duyệt trước có màu đậm.
- Chúng tôi cũng có thể tính “phí hành chính” cho quý vị nếu quý vị lỡ hẹn hoặc không thanh toán khoản chia sẻ phí tổn bắt buộc của mình tại thời điểm dịch vụ. Vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Hội viên nếu quý vị có thắc mắc liên quan đến các khoản phí hành chính này. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Hội viên được in ở mặt sau của tập tài liệu này).

Những điều quan trọng khác cần biết về việc bao trả của chúng tôi:

Chương 4. Bảng Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)

- Giống như tất cả các chương trình bảo hiểm y tế Medicare, chúng tôi bao trả mọi dịch vụ mà Original Medicare bao trả. Đối với một số trong các quyền lợi này, quý vị phải trả *nhiều hơn* ở chương trình của chúng tôi so với chương trình Original Medicare. Đối với các quyền lợi khác, quý vị phải trả *ít hơn*. (Nếu quý vị muốn biết thêm về việc bao trả và chi phí của Original Medicare, hãy xem tài liệu *Medicare và Quý vị năm 2022*. Xem trực tuyến tại www.medicare.gov hoặc yêu cầu một bản sao bằng cách gọi đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY nên gọi 1-877-486-2048).
- Đối với tất cả các dịch vụ phòng ngừa được bao trả miễn phí theo Original Medicare, chúng tôi cũng bao trả dịch vụ đó miễn phí cho quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị kết hợp điều trị hoặc theo dõi tình trạng sức khỏe trong lần thăm khám khi quý vị nhận dịch vụ phòng ngừa, một khoản đồng trả sẽ được áp dụng cho dịch vụ chăm sóc tình trạng sức khỏe.
- Đôi khi, Medicare bổ sung bao trả theo Original Medicare cho các dịch vụ mới trong năm. Nếu Medicare bổ sung bao trả cho bất kỳ dịch vụ nào trong năm 2022 thì Medicare hoặc chương trình của chúng tôi cũng sẽ chi trả cho các dịch vụ đó.

Thông tin quyền lợi quan trọng cho người ghi danh mắc một số bệnh mãn tính nhất định

- Nếu được chẩn đoán mắc (các) bệnh mãn tính được xác định dưới đây và đáp ứng các tiêu chí nhất định, quý vị có thể đủ điều kiện nhận các quyền lợi bổ sung đặc biệt dành cho người mắc bệnh mãn tính.

o Rối loạn tim mạch	o HIV/AIDS
o Suy tim mãn tính	o Rối loạn phổi mãn tính
o Sa sút trí tuệ	o Tình trạng sức khỏe tâm thần mãn tính và tàn tật
o Bệnh tiểu đường	o Rối loạn thần kinh
o Bệnh gan giai đoạn cuối	o Đột quỵ
o Bệnh thận giai đoạn cuối	

Quý vị hội đủ điều kiện căn cứ vào các tiêu chí lâm sàng đủ điều kiện của một bệnh mãn tính do bác sĩ của quý vị xác định và xác nhận. Trong một số trường hợp, quý vị cũng phải tham gia vào các Chương trình và hoạt động Quản lý Trường hợp với các mục tiêu và các biện pháp kết quả được xác định.

Chương trình của quý vị có (các) quyền lợi SSBCI sau:

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| • Quyền lợi Bữa ăn | • Đánh giá An toàn Tại Nhà |
| • Đồ tập hóa | • Dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà |
| • Quyền lợi Nhu cầu Xã hội | • Hỗ trợ cho Người chăm sóc |
| • Dịch vụ Giám sát Từ xa | |

Các quyền lợi này được gọi là Quyền lợi Bổ sung Đặc biệt cho Người Mắc bệnh Mãn tính (SSBCI) vì chúng được thiết kế đặc biệt cho các hội viên có một hoặc nhiều bệnh mãn tính.

- Vui lòng chuyển đến mục “Quyền lợi Bổ sung Đặc biệt cho Người mắc Bệnh mãn tính” trong Biểu Quyền lợi Y tế bên dưới để biết thêm chi tiết.

 Quý vị sẽ thấy quả táo này bên cạnh các dịch vụ phòng ngừa trong biểu quyền lợi.

Biểu Quyền lợi Y tế

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Khám sàng lọc chứng phình động mạch chủ bụng Siêu âm tầm soát một lần cho những người có nguy cơ. Chương trình chỉ chi trả cho việc khám sàng lọc này nếu quý vị có một số yếu tố nguy cơ nhất định và nếu quý vị nhận được giấy giới thiệu từ bác sĩ, trợ lý bác sĩ, bác sĩ y tá hoặc chuyên gia y tá lâm sàng của quý vị.	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho các hội viên đủ điều kiện tham gia sàng lọc phòng ngừa này.
Châm cứu Các dịch vụ được bao trả bao gồm: Các dịch vụ điều trị không giới hạn có hoặc không có kích thích điện (điện châm) cho tất cả các chẩn đoán.	Trong mạng lưới: \$0 đồng trả cho số lần thăm khám không giới hạn về dịch vụ châm cứu mà không cần cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Dịch vụ xe cứu thương Các dịch vụ xe cứu thương được bao trả bao gồm: dịch vụ xe cứu thương cánh cố định, cánh quay và xe cứu thương mặt đất, đến cơ sở thích hợp gần nhất mà có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc nếu dịch vụ này được cung cấp cho một hội viên có tình trạng sức khỏe mà việc di chuyển bằng phương tiện vận chuyển khác có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe của người đó hoặc nếu được chương trình cho phép. Chuyên chở không khẩn cấp bằng xe cứu thương là thích hợp nếu được ghi nhận là với tình trạng của hội viên, việc di chuyển bằng phương tiện vận chuyển khác có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe của người đó và chuyên chở bằng xe cứu thương là bắt buộc về mặt y tế. Khoản bao trả được cung cấp cho các dịch vụ chuyên chở cấp cứu được cung cấp trên toàn thế giới. (Toàn thế giới là nói tới chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp nhận được bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ).	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho mỗi chuyến cứu thương đường bộ được Medicare chi trả (một chiều). 20% đồng bảo hiểm cho mỗi chuyến cứu thương đường không được Medicare chi trả (một chiều). Có giới hạn \$100,000 hàng năm cho bao trả trên toàn thế giới \$0 đồng trả cho mỗi dịch vụ vận chuyển cấp cứu nhận được bên ngoài Hoa Kỳ. Chuyên chở không phải cấp cứu cần có cho phép trước

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Khám sức khỏe định kỳ hàng năm Chương trình của chúng tôi bao trả một lần khám sức khỏe định kỳ không được Original Medicare bao trả. Bảo hiểm cho quyền lợi không phải Medicare này ngoài chuyến thăm khám sức khỏe hàng năm do Medicare bao trả và chuyến thăm khám phòng ngừa “Chào mừng đến với Medicare”. Quý vị có thể lên lịch khám sức khỏe định kỳ hàng năm một lần cho mỗi năm theo lịch. Khám sức khỏe định kỳ hàng năm là một cuộc khám sức khỏe tổng quát bao gồm thu thập tiền sử bệnh và cũng có thể bao gồm bất kỳ điều nào sau đây: dấu hiệu sinh tồn, quan sát ngoại hình chung, khám đầu và cổ, khám tim và phổi, khám bụng, thần kinh, khám da liễu và khám ngoại khoa. Hoạt động khám này thường bao gồm việc bác sĩ sờ chạm cơ thể hoặc thực hiện thính chẩn hoặc gõ vào các vùng trên cơ thể. Xét nghiệm phòng ngừa, sàng lọc và/hoặc xét nghiệm chẩn đoán nhận được trong chuyến thăm khám này tùy thuộc vào bảo hiểm phòng thí nghiệm và xét nghiệm chẩn đoán của quý vị. Vui lòng xem “Chẩn đoán và các dịch vụ và vật tư điều trị cho bệnh nhân ngoại trú” để biết thêm thông tin.	Trong mạng lưới: \$0 đồng trả cho một lần khám sức khỏe định kỳ, được thực hiện tại văn phòng PCP của quý vị, mỗi năm theo lịch.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Thăm khám sức khỏe hàng năm Nếu quý vị đã có bảo hiểm Phần B trên 12 tháng, quý vị có thể được thăm khám sức khỏe hàng năm để phát triển hoặc cập nhật kế hoạch phòng ngừa được cá nhân hóa dựa trên sức khỏe hiện tại và các yếu tố nguy cơ của quý vị. Dịch vụ này được bao trả 12 tháng một lần. Lưu ý: Chuyến thăm khám sức khỏe hàng năm đầu tiên của quý vị không được diễn ra trong vòng 12 tháng kể từ lần khám phòng ngừa “Chào mừng đến với Medicare”. Tuy nhiên, quý vị không cần phải có lần thăm khám “Chào mừng đến với Medicare” mới được bao trả cho các lần khám sức khỏe hàng năm sau khi quý vị đã có bảo hiểm Phần B trong 12 tháng.	Trong mạng lưới: Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho dịch vụ thăm khám sức khỏe hàng năm.
 Đo mật độ xương Đối với những người đủ điều kiện (nói chung, điều này có nghĩa là những người có nguy cơ bị giảm mật độ xương hoặc có nguy cơ bị loãng xương), các dịch vụ sau đây được bao trả 24 tháng một lần hoặc thường xuyên hơn nếu cần thiết về mặt y tế: các thủ thuật để xác định mật độ xương, phát hiện mất xương hoặc xác định chất lượng xương, bao gồm cả việc giải thích kết quả của bác sĩ.	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho việc đo mật độ xương do Medicare bao trả.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Khám sàng lọc ung thư vú (chụp quang tuyến vú) Các dịch vụ được bao trả bao gồm: • Một lần chụp quang tuyến vú ban đầu trong độ tuổi từ 35 đến 39 • Một lần chụp quang tuyến vú tầm soát 12 tháng một lần cho phụ nữ từ 40 tuổi trở lên • Khám vú lâm sàng 24 tháng một lần	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả, hoặc khoản khấu trừ cho việc chụp quang tuyến vú được bao trả.
Các dịch vụ phục hồi chức năng tim Các chương trình cung cấp dịch vụ phục hồi chức năng tim toàn diện bao gồm tập luyện, giáo dục và tư vấn được bao trả cho các hội viên đáp ứng một số điều kiện nhất định với sự giới thiệu của bác sĩ. Chương trình cũng bao trả các chương trình phục hồi chức năng tim chuyên sâu thường nghiêm ngặt hơn hoặc chuyên sâu hơn các chương trình phục hồi chức năng tim.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho mỗi lần khám được Medicare bao trả Các dịch vụ phải được cho phép trước.
 Thăm khám giảm nguy cơ bệnh tim mạch (liệu pháp điều trị bệnh tim mạch) Chúng tôi bao trả một lần thăm khám mỗi năm với bác sĩ chăm sóc chính của quý vị để giúp giảm nguy cơ mắc bệnh tim mạch. Trong lần khám này, bác sĩ có thể thảo luận về việc sử dụng aspirin (nếu thích hợp), kiểm tra huyết áp của quý vị và cho quý vị những lời khuyên để đảm bảo rằng quý vị đang ăn uống lành mạnh.	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho quyền lợi phòng ngừa bệnh tim mạch trị liệu hành vi chuyên sâu.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Xét nghiệm kiểm tra bệnh tim mạch Xét nghiệm máu để phát hiện bệnh tim mạch (hoặc các bất thường liên quan đến tăng nguy cơ mắc bệnh tim mạch) 5 năm một lần (60 tháng).	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho việc xét nghiệm kiểm tra bệnh tim mạch được bao trả 5 năm một lần.
 Tầm soát ung thư cổ tử cung và âm đạo Các dịch vụ được bao trả bao gồm: - Đối với tất cả phụ nữ: Xét nghiệm Pap và khám vùng xương chậu được bao trả 24 tháng một lần - Nếu quý vị có nguy cơ cao bị ung thư cổ tử cung hoặc âm đạo hoặc đang trong độ tuổi sinh đẻ và đã làm xét nghiệm Pap bất thường trong vòng 3 năm qua: một lần xét nghiệm Pap 12 tháng một lần	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả, hoặc khoản khấu trừ cho các việc khám Pap và khám phụ khoa phòng ngừa do Medicare bao trả.
Các dịch vụ trị liệu thần kinh cột sống Các dịch vụ được bao trả bao gồm: Chúng tôi chỉ bao trả dịch vụ nắn bóp cột sống để điều trị trật khớp.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho mỗi dịch vụ trị liệu thần kinh cột sống được Medicare bao trả. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Tầm soát ung thư đại trực tràng Đối với những người từ 50 tuổi trở lên, các dịch vụ sau đây được bao trả: - Nội soi đại tràng sigma linh hoạt (hoặc sàng lọc thụt bari thay thế) 48 tháng một lần Một trong các dịch vụ sau đây 12 tháng một lần: - Xét nghiệm tìm máu ẩn trong phân Guaiac (gFOBT) - Thử nghiệm hóa miễn dịch phân (FIT) Sàng lọc ung thư đại trực tràng dựa trên DNA 3 năm một lần Đối với những người có nguy cơ cao bị ung thư đại trực tràng, chúng tôi bao trả: - Nội soi đại tràng sàng lọc (hoặc sàng lọc thụt bari thay thế) 24 tháng một lần Đối với những người không có nguy cơ cao bị ung thư đại trực tràng, chúng tôi bao trả: - Nội soi đại tràng tầm soát 10 năm (120 tháng) một lần, nhưng không phải trong vòng 48 tháng sau khi nội soi đại tràng sàng lọc	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả, hoặc khoản khấu trừ cho một kỳ khám sàng lọc ung thư đại trực tràng do Medicare bao trả. 20% đồng bảo hiểm cho Thụt Bari được Medicare bao trả. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Dịch vụ nha khoa Nói chung, các dịch vụ nha khoa phòng ngừa (ví dụ như làm sạch, khám răng định kỳ và chụp X-quang nha khoa) không được Original Medicare bao trả. Chúng tôi bao trả: Các dịch vụ được Medicare bao trả Các dịch vụ nha khoa phòng ngừa, bao gồm: • Làm sạch răng, hai lần mỗi năm • Khám răng miệng, hai lần mỗi năm • Điều trị bằng florua, một lần mỗi năm • Chụp X-quang, một lần mỗi năm • Các dịch vụ nha khoa toàn diện bao gồm nhưng không giới hạn ở: • Làm sạch sâu cho răng • Trám và điều trị • Ống tủy (Nội nha) • Mão răng (chụp) • Cầu răng, răng giả, nhổ răng • và các dịch vụ khác	\$0 đồng trả cho các dịch vụ được Medicare bao trả Đối với các dịch vụ nha khoa, quý vị có thể sử dụng một nhà cung cấp trong mạng lưới Liberty Dental. Không có yêu cầu phải nằm trong mạng lưới. Liberty Dental cung cấp dịch vụ hoàn tiền cho các nhà cung cấp nha khoa ngoài mạng lưới. Chi phí xuất túi của hội viên có thể thấp hơn khi sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới. Chương trình này cung cấp khoản trợ cấp \$1,250 mỗi sáu tháng, lên tới tối đa \$2,500 một năm , để quý vị sử dụng cho việc thanh toán cho các dịch vụ phòng ngừa và toàn diện, không bao gồm cấy ghép nha khoa. \$0 đồng trả , tối đa bằng khoản trợ cấp Số tiền trợ cấp chưa sử dụng vào cuối mỗi sáu tháng sẽ được chuyển tiếp. Sau khi các quyền lợi đã được thanh toán cho các dịch vụ nha khoa, quý vị phải chịu trách nhiệm cho các chi phí còn lại. Bất kỳ số tiền nào chưa sử dụng vào cuối năm dương lịch sẽ hết hạn.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Sàng lọc bệnh trầm cảm Chúng tôi bao trả một lần khám sàng lọc bệnh trầm cảm mỗi năm. Việc sàng lọc phải được thực hiện trong một cơ sở chăm sóc ban đầu có thể cung cấp điều trị theo dõi và/hoặc chuyển tuyến.	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho một lần khám sàng lọc trầm cảm hàng năm.
 Sàng lọc bệnh tiểu đường Chúng tôi bao trả cho việc khám sàng lọc này (bao gồm xét nghiệm đường huyết lúc đói) nếu quý vị có bất kỳ yếu tố nguy cơ nào sau đây: huyết áp cao (tăng huyết áp), tiền sử có mức cholesterol và triglycerid bất thường (rối loạn lipid máu), béo phì hoặc tiền sử có lượng đường trong máu cao (glucose). Các xét nghiệm cũng có thể được bao trả nếu quý vị đáp ứng các yêu cầu khác, như thừa cân và có tiền sử gia đình mắc bệnh tiểu đường. Dựa trên kết quả của các xét nghiệm này, quý vị có thể đủ điều kiện cho tối đa hai lần kiểm tra bệnh tiểu đường mỗi 12 tháng.	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho các xét nghiệm sàng lọc bệnh tiểu đường do Medicare bao trả.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Tập huấn tự kiểm soát bệnh tiểu đường, các dịch vụ và vật tư cho bệnh nhân tiểu đường Dùng cho tất cả những người mắc bệnh tiểu đường (người dùng insulin và không dùng insulin). Các dịch vụ được bao trả bao gồm: - Dụng cụ để theo dõi lượng đường trong máu của quý vị: Máy đo đường huyết, que thử đường huyết, dụng cụ lưỡi chích và lưỡi chích, và các giải pháp kiểm soát đường huyết để kiểm tra độ chính xác của que thử và màn hình hiển thị. - Đối với những người bị bệnh tiểu đường có bệnh lý bàn chân người tiểu đường nặng: Một đôi giày đúc tùy chỉnh điều trị bệnh mỗi năm dương lịch (bao gồm miếng lót đi kèm với giày đó) và thêm hai cặp miếng lót, hoặc một đôi giày sâu lòng cùng ba cặp miếng lót (không bao gồm miếng lót tháo được, không tùy chỉnh đi kèm với loại giày đó). Bao trả cả phụ tùng, phụ kiện. - Đào tạo tự quản lý bệnh tiểu đường được bao trả trong một số điều kiện nhất định.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho vật tư bệnh tiểu đường Chương trình này bao trả một máy theo dõi đường huyết mỗi năm. Lựa chọn trong số: - Một máy theo dõi đường huyết và tiếp liệu tối đa 100 que thử và 100 lưỡi chích trong 30 ngày từ một nhà thuốc bán lẻ hoặc tiếp liệu tối đa 300 que thử và 300 lưỡi chích trong 90 ngày qua đường bưu điện. - Một máy đo đường huyết liên tục với tối đa ba cảm biến mỗi tháng không quá 40 cảm biến mỗi năm. 20% đồng bảo hiểm cho giày hoặc lót giày điều trị bệnh tiểu đường được Medicare bao trả. \$0 đồng trả cho đào tạo tự quản lý bệnh tiểu đường. Các dịch vụ phải được cho phép trước

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Thiết bị y tế lâu bền (DME) và vật tư liên quan (Để biết định nghĩa về “thiết bị y tế lâu bền”, hãy xem Chương 12 của tập sách này.) Các thiết bị và vật tư được bao trả bao gồm, nhưng không giới hạn ở: xe lăn, nạng, hệ thống nệm có nguồn điện, dụng cụ cho bệnh nhân tiểu đường, giường bệnh do nhà cung cấp đặt hàng để sử dụng trong nhà, máy bơm truyền tĩnh mạch, thiết bị tạo giọng nói, thiết bị oxy, máy phun sương hoặc khung tập đi. Chúng tôi bao trả tất cả các DME cần thiết về mặt y tế mà Original Medicare bao trả. Nếu nhà cung cấp của chúng tôi trong khu vực của quý vị không thuộc một thương hiệu hoặc nhà sản xuất cụ thể, quý vị có thể hỏi họ xem liệu họ có thể đặt hàng riêng cho quý vị hay không. Danh sách các nhà cung cấp mới nhất có trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ vi.clevercarehealthplan.com.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho các thiết bị y tế lâu bền được Medicare bao trả Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo Đông y Chương trình của chúng tôi bao gồm tổng cộng 24 lần khám trị liệu Phương Đông mỗi năm cho bất kỳ dịch vụ đơn lẻ hoặc kết hợp nào sau đây từ một chuyên gia châm cứu đã ký hợp đồng: • Giác hơi/Moxa, • Tui Na • Gua Sha • MedX • Bấm huyệt • Liệu pháp hồng ngoại - nếu là một dịch vụ bổ sung, không được tính cộng vào giới hạn 12 lần khám Mỗi dịch vụ chăm sóc sức khỏe không được kéo dài quá 30 phút.	Trong mạng lưới: \$0 đồng trả cho mỗi lần khám bệnh lên đến số lần và thời lượng cho phép tối đa là 24 lần một năm. Số lần thăm khám còn lại chưa sử dụng sẽ hết hạn vào cuối năm. Sau khi chương trình thanh toán khoản trợ cấp quyền lợi tối đa cho các dịch vụ, quý vị phải chịu trách nhiệm cho mọi chi phí còn lại.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Chăm sóc cấp cứu Chăm sóc cấp cứu là các dịch vụ: - Được cung cấp bởi một nhà cung cấp đủ điều kiện để cung cấp các dịch vụ cấp cứu, và - Cần thiết để đánh giá hoặc ổn định một tình trạng y tế khẩn cấp. Cấp cứu y tế là khi quý vị, hoặc bất kỳ người bình thường thận trọng nào khác có kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa, tin rằng quý vị có các triệu chứng y tế cần được chăm sóc y tế ngay lập tức để không bị mất mạng, mất chân tay hoặc mất chức năng của một chi. Các triệu chứng y tế có thể là bệnh tật, chấn thương, đau dữ dội hoặc một tình trạng bệnh lý đang nhanh chóng trở nên trầm trọng hơn. Chia sẻ phí tổn cho các dịch vụ cấp cứu cần thiết được cung cấp ngoài mạng lưới cũng giống như cho các dịch vụ được cung cấp trong mạng lưới. Bao trả trên toàn thế giới.	\$50 đồng trả cho mỗi lần cấp cứu Quý vị được miễn tiền đồng trả nếu nhập viện nội trú trong vòng 72 giờ với tình trạng tương tự. Nếu quý vị được chăm sóc cấp cứu tại bệnh viện ngoài mạng lưới và cần chăm sóc nội trú sau khi tình trạng cấp cứu của quý vị ổn định, quý vị phải quay lại bệnh viện trong mạng lưới để tiếp tục được bao trả chăm sóc hoặc quý vị phải chăm sóc nội trú tại bệnh viện ngoài mạng lưới được chương trình cho phép và chi phí của quý vị là chia sẻ phí tổn quý vị sẽ trả tại một bệnh viện trong mạng lưới. Giới hạn bao trả của chương trình hàng năm là \$100,000 kết hợp cho các dịch vụ cấp cứu và khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ. \$0 đồng trả cho mỗi lần thăm khám ở phòng cấp cứu bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Trợ cấp sức khỏe thể chất và tinh thần linh hoạt Chương trình này cung cấp một khoản hỗ trợ chi tiêu để giúp thanh toán cho các sản phẩm và dịch vụ liên quan đến sức khỏe tinh thần và thể chất đủ điều kiện, cụ thể là các hoạt động thể dục, các loại thuốc không kê toa đủ tiêu chuẩn và/hoặc thực phẩm bổ sung từ thảo dược.	Chương trình này cung cấp khoản trợ cấp chi tiêu sức khỏe thể chất và tinh thần là \$300 mỗi ba tháng, lên đến mức tối đa hàng năm là \$1,200.
Các loại thuốc không cần kê toa (OTC) OTC là thuốc và các sản phẩm liên quan đến sức khỏe không cần toa thuốc. Chương trình của chúng tôi bao trả hơn 1,000 loại thuốc OTC, khi được Medicare cho phép.	Quý vị có thể chi khoản tiền trợ cấp cho thuốc OTC đủ điều kiện thuốc bổ thảo dược và/hoặc các hoạt động thể dục đủ điều kiện.
Các đơn đặt hàng phải được đặt thông qua nhà bán lẻ trực tuyến đã được phê duyệt của chương trình. Các thuốc biệt dược cụ thể không có sẵn và số lượng có thể bị hạn chế hoặc cấm.	Tiền trợ cấp sẽ được chuyển vào một thẻ ghi nợ 3 tháng một lần (vào ngày 1 tháng 1, ngày 1 tháng 4, ngày 1 tháng 7 và ngày 1 tháng 10), để chi tiêu cho các hoạt động thể dục đủ điều kiện, các OTC được bao trả và/hoặc thuốc bổ thảo dược.
Thuốc bổ Thảo dược Chương trình của chúng tôi bao trả cho các loại thuốc bổ thảo dược để điều trị hoặc phòng ngừa các tình trạng như dị ứng, lo lắng, viêm khớp, lưng đau, chàm, mệt mỏi, mất ngủ, các triệu chứng mãn kinh, béo phì, cũng như nhiều bệnh trạng khác khác.	Sau khi hết phần quyền lợi được thanh toán, quý vị phải chịu trách nhiệm cho các chi phí còn lại.
Quý vị phải mua thuốc bổ thảo dược từ một văn phòng bác sĩ châm cứu trong mạng lưới, nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc bằng cách gọi cho Clever Care.	Bất kỳ số tiền nào chưa sử dụng vào cuối giai đoạn 3 tháng sẽ hết hạn.
Danh sách đầy đủ các chất loại thuốc bổ thảo dược đủ điều kiện có thể được tìm thấy trên trang web của chúng tôi, vi.clevercarehealthplan.com	<u>Các sản phẩm rượu và thuốc lá bị loại trừ khỏi trợ cấp sức khỏe thể chất và tinh thần linh hoạt.</u>

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Hoạt động thể dục Khoản trợ cấp linh hoạt có thể được sử dụng cho các hoạt động đủ điều kiện, bao gồm: • Tham gia phòng tập thể dục - chi phí hàng tháng cho tư cách hội viên phòng tập thể dục dành cho một người của quý vị, nếu nó là “độc lập” - nghĩa là mục đích chính là cung cấp thiết bị tập thể dục và định hướng hoạt động của cơ sở. Không được phép có huấn luyện viên cá nhân. • Quyền tham gia tập tại một cơ sở thể thao công cộng - phí sử dụng hồ bơi công cộng hoặc sân tennis. Đối với chơi golf, chỉ bao trả chi phí đàn golf hoặc phí sử dụng bãi tập công cộng. • Các lớp thể dục nhóm - phí tham gia một lớp tập thể dục nhóm (ví dụ: thái cực quyền, khiêu vũ, yoga hoặc Pilates) với một người hướng dẫn chính thức, có năng lực. Không bao trả cho các lớp học hoặc bài học riêng. Các cơ sở dành cho hội viên, như câu lạc bộ golf, câu lạc bộ đồng quê hoặc massage/spa không đủ điều kiện ngay cả khi chúng bao gồm quyền sử dụng phòng tập thể dục. Ngoài ra, khoản trợ cấp không thể được sử dụng cho các chuyến tham quan đi bộ/có hướng dẫn viên hoặc trả cho nhà riêng hoặc người hướng dẫn. Tất cả các yêu cầu phải được phê duyệt của chương trình. Không được sử dụng khoản trợ cấp cho phí bắt đầu hoặc phí ghi danh, phí theo tỷ lệ, phí hàng năm, phí đóng băng tài khoản, phí bảo trì và bất kỳ khoản phí khác hoặc các khoản phạt khác, mua hoặc thuê thiết bị. Cuối cùng, không được sử dụng tiền trợ cấp để mua hàng hóa tại một cơ sở.	

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Các dịch vụ thính lực Đánh giá chẩn đoán thính lực và thăng bằng do nhà cung cấp dịch vụ của quý vị thực hiện để xác định xem quý vị có cần điều trị y tế hay không được bao trả như chăm sóc ngoại trú khi được cung cấp bởi một bác sĩ, chuyên gia thính học hoặc nhà cung cấp dịch vụ đủ năng lực khác. Chương trình của chúng tôi bao gồm các dịch vụ thính lực bổ sung không được Original Medicare bao trả. • Kiểm tra thính lực định kỳ: một kỳ kiểm tra mỗi năm • Máy trợ thính. • Đánh giá việc lắp máy trợ thính: ba lần lắp/đánh giá máy trợ thính mỗi năm Quyền lợi về máy trợ thính bao gồm: • Ba (3) lần tái khám trong năm đầu tiên kể từ ngày lắp lần đầu • Thời gian dùng thử 60 ngày kể từ ngày lắp • 60 viên pin mỗi năm cho mỗi máy trợ thính (cung cấp 3 năm) • 3 năm bảo hành sửa chữa của nhà sản xuất • Bảo hiểm thay thế 1 lần đối với máy trợ thính bị mất, bị đánh cắp hoặc hư hỏng • Bộ khuôn tai đầu tiên (khi cần) Quý vị phải mua thiết bị trợ thính thông qua NationsHearing. Vui lòng liên hệ với NationsHearing qua số điện thoại (866) 304-7577 (TTY: 711) để biết thêm thông tin hoặc đặt lịch hẹn.	Trong mạng lưới: \$0 đồng trả cho dịch vụ khám thính lực được Medicare bao trả \$0 đồng trả cho dịch vụ kiểm tra thính lực định kỳ, mỗi năm từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. \$0 đồng trả cho tối đa 3 lần lắp máy trợ thính và đánh giá mỗi năm. Chương trình cung cấp khoản trợ cấp \$1,500 mỗi tai, mỗi năm đối với máy trợ thính. \$0 đồng trả tối đa bằng khoản phụ cấp. Máy trợ thính cơ bản có thể có sẵn với giá bằng hoặc thấp hơn số tiền trợ cấp. Sau khi các quyền lợi được chương trình chi trả cho các lần kiểm tra thính lực định kỳ hoặc máy trợ thính, quý vị phải chịu trách nhiệm cho số chi phí còn lại. Máy trợ thính có sẵn thông qua NationsHearing và giới hạn ở các thiết bị cụ thể dựa trên nhu cầu thính lực của quý vị.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Sàng lọc HIV Đối với những người yêu cầu xét nghiệm sàng lọc HIV hoặc những người có nhiều nguy cơ lây nhiễm HIV, chúng tôi bao trả: - Một lần khám sàng lọc, 12 tháng một lần Đối với phụ nữ đang mang thai, chúng tôi bao trả: - Tối đa ba lần khám sàng lọc khi mang thai	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho các hội viên đủ điều kiện được sàng lọc HIV phòng ngừa do Medicare bao trả.
Chăm sóc sức khỏe tại gia Trước khi nhận các dịch vụ y tế tại nhà, bác sĩ phải xác nhận rằng quý vị cần các dịch vụ y tế tại nhà và sẽ yêu cầu một cơ quan y tế tại nhà cung cấp các dịch vụ y tế tại nhà. Quý vị phải là người chỉ có thể ở trong nhà, có nghĩa là phải rất khó khăn nếu muốn ra khỏi nhà. Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn ở: - Dịch vụ y tá chăm sóc sức khỏe tại nhà và điều dưỡng chuyên nghiệp bán thời gian hoặc gián đoạn (Để được bao trả theo quyền lợi chăm sóc sức khỏe tại nhà, các dịch vụ điều dưỡng lành nghề kết hợp với trợ lý y tế tại nhà của quý vị phải có tổng cộng ít hơn 8 giờ mỗi ngày và 35 giờ mỗi tuần) - Vật lý trị liệu, liệu pháp cơ năng và trị liệu ngôn ngữ - Dịch vụ y tế và xã hội - Thiết bị và vật tư y tế	Trong mạng lưới: \$0 đồng trả cho mỗi dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia được Medicare bao trả Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Liệu pháp tiêm truyền tại nhà Liệu pháp tiêm truyền tại nhà bao gồm tiêm thuốc hoặc sinh phẩm vào tĩnh mạch hoặc tiêm dưới da cho một người tại nhà. Các thành phần cần thiết để thực hiện tiêm truyền tại nhà bao gồm thuốc (ví dụ: thuốc kháng vi-rút, globulin miễn dịch), thiết bị (ví dụ: bơm) và vật tư (ví dụ, ống và ống thông). Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn ở: • Các dịch vụ chuyên môn, bao gồm dịch vụ điều dưỡng, được cung cấp theo chương trình chăm sóc • Đào tạo và giáo dục cho bệnh nhân không được bao trả theo quyền lợi thiết bị y tế lâu bền • Giám sát từ xa • Dịch vụ giám sát để cung cấp liệu pháp tiêm truyền tại nhà và thuốc tiêm truyền tại nhà được cung cấp bởi một nhà cung cấp liệu pháp tiêm truyền tại nhà đủ năng lực	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho mỗi dịch vụ được Medicare bao trả Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Chăm sóc cuối đời

Quý vị có thể được chăm sóc từ bất kỳ chương trình chăm sóc cuối đời nào được Medicare chứng nhận. Quý vị đủ điều kiện hưởng quyền lợi chăm sóc cuối đời khi bác sĩ của quý vị và giám đốc y tế chăm sóc cuối đời đã cung cấp cho quý vị tiên lượng giai đoạn cuối, xác nhận rằng quý vị đang bị bệnh giai đoạn cuối và chỉ sống được từ 6 tháng trở xuống nếu bệnh của quý vị tiến triển bình thường. Bác sĩ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể là một nhà cung cấp trong hoặc ngoài mạng lưới.

Các dịch vụ được bao trả bao gồm:

- Thuốc để kiểm soát triệu chứng và giảm đau
- Chăm sóc thay thế ngắn hạn
- Chăm sóc tại nhà

Đối với các dịch vụ chăm sóc cuối đời và các dịch vụ được Medicare Phần A hoặc B bao trả và có liên quan đến tiên lượng giai đoạn cuối của quý vị: Original Medicare (chứ không phải chương trình của chúng tôi) sẽ thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc cuối đời của quý vị và bất kỳ dịch vụ Phần A và Phần B nào liên quan đến tiên lượng giai đoạn cuối của quý vị. Mặc dù quý vị tham gia chương trình chăm sóc cuối đời, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ lập hóa đơn cho Original Medicare cho các dịch vụ mà Original Medicare bao trả.

Đối với các dịch vụ được Medicare Phần A hoặc B bao trả và không liên quan đến tiên lượng giai đoạn cuối của quý vị: Nếu quý vị cần các dịch vụ không phải cấp cứu, không khẩn cấp được bao trả theo Medicare Phần A hoặc B và không liên quan đến tiên lượng giai đoạn cuối của quý vị, chi phí của quý vị cho các dịch vụ này tùy thuộc vào việc quý vị có sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới chương trình của chúng tôi hay không:

Khi quý vị ghi danh vào một chương trình chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận, các dịch vụ chăm sóc cuối đời và các dịch vụ Phần A và Phần B của quý vị liên quan đến tiên lượng giai đoạn cuối của quý vị sẽ do Original Medicare thanh toán chứ không phải chương trình của chúng tôi.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
- Nếu quý vị nhận các dịch vụ được bao trả từ một nhà cung cấp trong mạng lưới, quý vị chỉ phải trả số tiền chia sẻ phí tổn của chương trình cho các dịch vụ trong mạng lưới - Nếu quý vị nhận các dịch vụ được bao trả từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới, quý vị sẽ thanh toán phần chia sẻ phí tổn theo Fee-for-Service Medicare (Original Medicare)	
Chăm sóc cuối đời (tiếp theo) <u>Đối với các dịch vụ được chương trình của chúng tôi bao trả nhưng không được Medicare Phần A hoặc B bao trả:</u> chương trình của chúng tôi sẽ tiếp tục chi trả các dịch vụ được chương trình bao trả nhưng không được bao trả theo Phần A hoặc B bất kể chúng có liên quan đến tiên lượng giai đoạn cuối của quý vị hay không. Quý vị thanh toán số tiền chia sẻ phí tổn trong chương trình của mình cho các dịch vụ này. <u>Đối với các loại thuốc có thể được bao trả bởi quyền lợi Phần D của chương trình:</u> Thuốc không bao giờ được cùng lúc bao trả bởi cả bệnh viện chăm sóc cuối đời và chương trình của chúng tôi. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem Mục 9.4 của Chương 5 (Điều gì xảy ra nếu quý vị đang ở trong cơ sở chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận). Lưu ý: Nếu cần dịch vụ chăm sóc không phải là chăm sóc cuối đời (chăm sóc không liên quan đến tiên lượng giai đoạn cuối của quý vị), quý vị nên liên hệ với chúng tôi để sắp xếp các dịch vụ.	

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Chích ngừa Các dịch vụ Medicare Phần B được bao trả bao gồm: • Thuốc chủng ngừa bệnh viêm phổi • Vắc xin ngừa bệnh cúm, một lần cho mỗi mùa cúm vào mùa thu và mùa đông, với các mũi chích ngừa cúm bổ sung nếu cần thiết về mặt y tế • Vắc xin Viêm gan B nếu quý vị có nguy cơ cao hoặc trung bình bị mắc Viêm gan B • Vắc xin COVID-19 • Các loại vắc xin khác nếu quý vị có nguy cơ và chúng đáp ứng các quy tắc bao trả của Medicare Phần B Chúng tôi cũng bao trả một số loại vắc xin theo quyền lợi thuốc theo toa Phần D của chúng tôi.	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho các loại vắc xin viêm phổi, cúm, Viêm gan B và COVID-19.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Chăm sóc nội trú tại bệnh viện Bao gồm bệnh nhân nội trú cấp tính, phục hồi chức năng nội trú, bệnh viện chăm sóc dài hạn và các loại hình dịch vụ bệnh viện nội trú khác. Dịch vụ chăm sóc nội trú tại bệnh viện bắt đầu từ ngày quý vị chính thức nhập viện theo chỉ định của bác sĩ. Ngày trước khi quý vị xuất viện là ngày điều trị nội trú cuối cùng của quý vị. Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn ở: • Phòng bán riêng tư (hoặc phòng riêng nếu cần thiết về mặt y tế) • Các bữa ăn bao gồm chế độ ăn kiêng đặc biệt • Dịch vụ điều dưỡng thường xuyên • Chi phí cho các khu chăm sóc đặc biệt (như các khu chăm sóc tích cực hoặc chăm sóc mạch vành) • Thuốc • Xét nghiệm • Chụp quang tuyến và các dịch vụ quang tuyến khác • Vật tư y tế và phẫu thuật cần thiết • Sử dụng các thiết bị, ví dụ như xe lăn • Chi phí phòng mổ và phục hồi • Liệu pháp vật lý, cơ năng và ngôn ngữ nói • Dịch vụ nội trú điều trị lạm dụng được chất	Trong mạng lưới: Sau đây là số tiền được Medicare xác định cho năm 2022. • \$1,566 tiền khấu trừ cho mỗi giai đoạn thụ hưởng quyền lợi • \$0 tiền đồng trả mỗi ngày, cho các ngày từ ngày 1 đến ngày 60, mỗi giai đoạn thụ hưởng quyền lợi • \$389 tiền đồng trả mỗi ngày, cho các ngày từ ngày 61 đến ngày 90, mỗi giai đoạn thụ hưởng quyền lợi Thời gian hưởng quyền lợi bắt đầu từ ngày quý vị nhập viện với tư cách là bệnh nhân nội trú và kết thúc khi quý vị không nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc nội trú nào trong 60 ngày liên tiếp. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Trong một số điều kiện nhất định, các loại cấy ghép sau đây được bao trả: giác mạc, thận, thận-tuyến tụy, tim, gan, phổi, tim/phổi, tủy xương, tế bào gốc và ruột/đa tạng. Nếu quý vị cần cấy ghép, chúng tôi sẽ sắp xếp để trung tâm cấy ghép được Medicare phê duyệt xem xét trường hợp của quý vị và sẽ quyết định liệu quý vị có phải là ứng viên cấy ghép hay không. Các nhà cung cấp dịch vụ cấy ghép có thể ở địa phương hoặc bên ngoài khu vực dịch vụ.	

Chăm sóc bệnh nhân nội trú tại bệnh viện (tiếp theo)

Nếu các dịch vụ cấy ghép trong mạng lưới của chúng tôi nằm ngoài phạm vi chăm sóc cộng đồng, quý vị có thể chọn đến dịch vụ địa phương miễn là các nhà cung cấp dịch vụ cấy ghép tại địa phương sẵn sàng chấp nhận mức giá của Original Medicare. Nếu chương trình của chúng tôi cung cấp các dịch vụ cấy ghép tại một địa điểm nằm ngoài phạm vi chăm sóc thích hợp cho các thủ thuật cấy ghép trong cộng đồng của quý vị và quý vị chọn cấy ghép tại địa điểm xa xôi này, chúng tôi sẽ sắp xếp hoặc thanh toán chi phí ăn ở và chuyên chở phù hợp cho quý vị và người đi cùng.

- Máu bao gồm cả lưu trữ và sử dụng. Việc bao trả cho máu toàn phần và các tế bào hồng cầu được đóng gói bắt đầu với lít máu đầu tiên mà quý vị cần. Tất cả các thành phần khác của máu được bao trả bắt đầu với lít máu đầu tiên được sử dụng.
- Dịch vụ bác sĩ

Lưu ý: Để trở thành bệnh nhân nội trú, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải viết lệnh chấp nhận quý vị chính thức là bệnh nhân nội trú của bệnh viện. Ngay cả khi ở lại bệnh viện qua đêm, quý vị vẫn có thể được coi là “bệnh nhân ngoại trú”. Nếu không chắc mình là bệnh nhân nội trú hay ngoại trú, quý vị nên hỏi nhân viên bệnh viện. Quý vị cũng có thể tìm thêm thông tin trong tờ thông tin của Medicare có tên là “Quý vị là bệnh nhân nội trú hay ngoại trú tại bệnh viện? Nếu quý vị có Medicare - Hãy hỏi!” Tờ thông tin này có sẵn trên Web tại www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf hoặc gọi

Nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc nội trú được cho phép tại một bệnh viện ngoài mạng lưới sau khi tình trạng cấp cứu của quý vị đã ổn định, chi phí của quý vị là khoản chia sẻ phí tổn cao nhất mà quý vị sẽ phải trả tại một bệnh viện trong mạng lưới.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Quý vị có thể gọi những số này miễn phí, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.	
Chăm sóc sức khỏe tâm thần nội trú Các dịch vụ được bao trả bao gồm các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cần nằm viện. Chương trình của chúng tôi bao trả đến 90 ngày trong một cơ sở tâm thần nội trú được bao trả. Thời gian hưởng quyền lợi bắt đầu từ ngày quý vị nhập viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề. Thời gian hưởng quyền lợi kết thúc khi quý vị không nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc nội trú nào tại bệnh viện (hoặc chăm sóc chuyên môn trong SNF) trong 60 ngày liên tiếp. Nếu quý vị đến bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề sau khi một giai đoạn quyền lợi đã kết thúc, thì một giai đoạn quyền lợi mới sẽ bắt đầu. Không giới hạn số lần hưởng quyền lợi. Có một giới hạn quyền lợi trọn đời 190 ngày cho các dịch vụ nội trú tại một bệnh viện tâm thần. Mức giới hạn 190 ngày không áp dụng cho các dịch vụ sức khỏe tâm thần nội trú được cung cấp tại một khoa tâm thần của một bệnh viện đa khoa.	Trong mạng lưới: Sau đây là số tiền được Medicare xác định cho năm 2022. \$1,566 tiền khấu trừ cho mỗi giai đoạn thụ hưởng quyền lợi \$0 tiền đồng trả mỗi ngày, cho các ngày từ ngày 1 đến ngày 60, mỗi giai đoạn thụ hưởng quyền lợi \$389 tiền đồng trả mỗi ngày, cho các ngày từ ngày 61 đến ngày 90, mỗi giai đoạn thụ hưởng quyền lợi 20% đồng bảo hiểm của số tiền Medicare cho phép cho thăm khám trị liệu ngoại trú cho nhóm hoặc cho cá nhân Thời gian hưởng quyền lợi bắt đầu từ ngày quý vị nhập viện với tư cách là bệnh nhân nội trú và kết thúc khi quý vị không nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc nội trú nào trong 60 ngày liên tiếp. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Nằm viện nội trú: Các dịch vụ được bao trả nhận được tại một bệnh viện hoặc SNF trong thời gian điều trị nội trú không được bao trả

Nếu quý vị đã sử dụng hết quyền lợi điều trị nội trú của mình hoặc nếu thời gian điều trị nội trú không hợp lý và cần thiết, chúng tôi sẽ không chi trả cho thời gian điều trị nội trú của quý vị. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, chúng tôi sẽ bao trả một số dịch vụ nhất định mà quý vị nhận được khi đang nằm tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề (SNF). Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Dịch vụ bác sĩ
- Xét nghiệm chẩn đoán (như xét nghiệm trong phòng thí nghiệm)
- Liệu pháp tia X, radium và đồng vị bao gồm các vật liệu và dịch vụ kỹ thuật viên
- Băng vết thương phẫu thuật
- Nẹp, bó bột và các thiết bị khác được sử dụng để giảm gãy xương và trật khớp
- Các bộ phận giả và dụng cụ chỉnh hình (không phải nha khoa) thay thế toàn bộ hoặc một phần của một cơ quan bên trong cơ thể (bao gồm mô tiếp giáp), hoặc tất cả hoặc một phần chức năng của một bộ phận bên trong cơ thể không hoạt động hoặc bị trục trặc vĩnh viễn, bao gồm thay thế hoặc sửa chữa các thiết bị đó
- Nẹp chân, cánh tay, lưng và cổ; khung, chân, cánh tay và mắt giả bao gồm cả điều chỉnh, sửa chữa và thay thế cần thiết do gãy vỡ, mòn, mất hoặc thay đổi tình trạng thể chất của bệnh nhân

Trong mạng lưới:

Quý vị phải trả toàn bộ chi phí nếu ở lại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề lâu hơn thời gian chương trình của quý vị bao trả.

Quý vị sẽ thanh toán phần chia sẻ phí tổn áp dụng cho các dịch vụ này như thể chúng được cung cấp trên cơ sở bệnh nhân ngoại trú. Vui lòng tham khảo phần quyền lợi áp dụng trong biểu này.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Vật lý trị liệu, liệu pháp ngôn ngữ và liệu pháp cơ năng	
 Liệu pháp dinh dưỡng y tế Quyền lợi này dành cho những người bị tiểu đường, bệnh thận (nhưng không lọc máu), hoặc sau khi ghép thận khi được bác sĩ giới thiệu. Chúng tôi bao trả 3 giờ cho các dịch vụ tư vấn trực tiếp trong năm đầu tiên của quý vị khi quý vị nhận được các dịch vụ điều trị dinh dưỡng y tế theo Medicare (điều này bao gồm chương trình của chúng tôi, bất kỳ chương trình Medicare Advantage nào khác, hoặc Original Medicare) và 2 giờ mỗi năm sau đó. Nếu tình trạng, điều trị hoặc chẩn đoán của quý vị thay đổi, quý vị có thể nhận thêm giờ điều trị với giấy giới thiệu của bác sĩ. Bác sĩ phải kê toa các dịch vụ này và gia hạn giấy giới thiệu của họ hàng năm nếu việc điều trị của quý vị là cần thiết trong năm dương lịch tiếp theo.	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho các hội viên đủ điều kiện nhận các dịch vụ trị liệu dinh dưỡng y tế do Medicare bao trả.
 Chương trình Phòng chống Bệnh tiểu đường của Medicare (MDPP) Các dịch vụ MDPP sẽ được bao trả cho những người thụ hưởng Medicare đủ điều kiện theo tất cả các chương trình sức khỏe của Medicare. MDPP là một can thiệp thay đổi hành vi sức khỏe có cấu trúc cung cấp đào tạo thực tế về thay đổi chế độ ăn uống lâu dài, tăng cường hoạt động thể chất và các chiến lược giải quyết vấn đề để vượt qua những thách thức để duy trì giảm cân và lối sống lành mạnh.	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho quyền lợi MDPP.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Thuốc theo toa Medicare Phần B Các loại thuốc này được bao trả theo Phần B của Original Medicare. Các hội viên trong chương trình của chúng tôi được bao trả cho các loại thuốc này thông qua chương trình của chúng tôi. Thuốc được bao trả bao gồm:	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm của số tiền Medicare cho phép đối với thuốc hóa trị 20% đồng bảo hiểm của số tiền Medicare cho phép đối với các loại thuốc Phần B khác. Quý vị tiếp tục thực hiện thanh toán cho đến khi đạt đến số tiền xuất túi tối đa. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Thuốc theo toa Medicare Phần B (tiếp theo)

- Các loại thuốc thường không được bệnh nhân tự dùng và được tiêm hoặc truyền trong khi quý vị nhận dịch vụ của bác sĩ, ngoại trú tại bệnh viện hoặc trung tâm phẫu thuật cấp cứu
- Thuốc quý vị dùng bằng cách sử dụng thiết bị y tế lâu bền (ví dụ như máy phun sương) đã được chương trình cho phép
- Các yếu tố đông máu mà quý vị tự tiêm nếu quý vị bị bệnh máu khó đông
- Thuốc ức chế miễn dịch, nếu quý vị đã ghi danh tham gia Medicare Phần A tại thời điểm cấy ghép nội tạng
- Các loại thuốc tiêm điều trị loãng xương, nếu quý vị ở nhà bị gãy xương mà bác sĩ chứng nhận là có liên quan đến chứng loãng xương sau mãn kinh và không thể tự dùng thuốc
- Kháng nguyên
- Một số loại thuốc chống ung thư đường uống và thuốc chống buồn nôn ói
- Một số loại thuốc để lọc máu tại nhà, bao gồm heparin, thuốc giải độc cho heparin khi cần thiết về mặt y tế, thuốc gây mê tại chỗ và chất kích thích tạo hồng cầu (ví dụ như Epogen®, Procrit®, Epoetin Alfa, Aranesp® hoặc Darbepoetin Alfa)
- Globulin miễn dịch tiêm tĩnh mạch để điều trị tại nhà các bệnh do suy giảm miễn dịch nguyên phát

Chương 4. Bảng Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Chúng tôi cũng bao trả một số vắc xin theo phúc lợi thuốc theo toa Phần B và Phần D của chúng tôi. Chương 5 giải thích quyền lợi thuốc theo toa Phần D, bao gồm các quy tắc quý vị phải tuân theo để được chi trả theo toa. Những gì quý vị thanh toán cho thuốc theo toa Phần D của mình thông qua chương trình của chúng tôi được giải thích tại Chương 6.	

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Chuyên chở y tế không cấp cứu Chương trình bao gồm dịch vụ vận chuyển đường bộ không cấp cứu thông qua CareCar. CareCar hoạt động 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và có thể cung cấp dịch vụ vận chuyển bằng xe lăn hoặc xe gurney. Các chuyến đi được giới hạn trong phạm vi 25 dặm, một chiều, trong khu vực dịch vụ của chương trình để nhận các dịch vụ và chăm sóc liên quan đến sức khỏe theo quyền lợi của chương trình. Cứ 25 dặm sẽ bị trừ thành một chuyến. Để lên lịch đi xe, hãy gọi số 1-844-743-4344 hoặc truy cập trực tuyến trang carecar.co/schedule . Gọi trước ít nhất 36 giờ để lên lịch các chuyến đi định kỳ. Các chuyến đi xếp lịch trong khoảng thời gian dưới 24 giờ được CareCar thực hiện với khả năng tốt nhất và không được đảm bảo. Quý vị sẽ nhận được cuộc gọi 10-15 phút trước khi tài xế hoặc đại diện CareCar đến đón để cung cấp ETA. Việc hủy bỏ yêu cầu thông báo trước 24 giờ; nếu không, tài khoản của quý vị sẽ bị trừ đi một chiều. Để biết thêm thông tin về các địa điểm đã được chương trình phê duyệt vui lòng gọi Bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số được in trên bìa sau của tập sách này).	\$0 đồng trả cho 48 chuyến đi một chiều mỗi năm.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Khám sàng lọc và trị liệu bệnh béo phì để thúc đẩy việc giảm cân bền vững Nếu quý vị có chỉ số khối cơ thể từ 30 trở lên, chúng tôi sẽ tư vấn chuyên sâu để giúp quý vị giảm cân. Dịch vụ tư vấn này được bao trả nếu quý vị nhận được trong cơ sở của bác sĩ chăm sóc chính, nơi dịch vụ này có thể được phối hợp với chương trình phòng ngừa toàn diện của quý vị. Hãy nói chuyện với bác sĩ hoặc bác sĩ chăm sóc chính của quý vị để tìm hiểu thêm.	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ cho việc khám và điều trị phòng ngừa béo phì.
Các dịch vụ chương trình điều trị opioid Các hội viên trong chương trình của chúng tôi bị rối loạn sử dụng chất chứa opioid (opioid use disorder, OUD) có thể được bao trả cho các dịch vụ để điều trị OUD thông qua Chương trình Điều trị Lạm dụng Opioid (Opioid Treatment Program, OTP) bao gồm các dịch vụ sau: • Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm Hoa Kỳ (Food and Drug Administration, FDA) đã phê duyệt các loại thuốc hỗ trợ điều trị bằng thuốc đối kháng và chất chủ vận opioid (MAT). • Cấp phát và sử dụng thuốc MAT (nếu có) • Tư vấn lạm dụng chất gây nghiện • Liệu pháp cá nhân và theo nhóm • Xét nghiệm độc chất • Các hoạt động tiếp nhận • Khám định kỳ	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm mỗi dịch vụ bao gồm các buổi trị liệu nhóm hoặc cá nhân. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Xét nghiệm chẩn đoán ngoại trú và các dịch vụ và vật tư điều trị Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn ở: • Chụp X-quang • Liệu pháp bức xạ (radium và đồng vị) bao gồm kỹ thuật viên và vật tư • X-quang chẩn đoán nâng cao (MRI, MRA, SPECT, CT, PET) • Vật tư phẫu thuật, ví dụ như băng gạc • Nẹp, bó bột và các thiết bị khác được sử dụng để giảm gãy xương và trật khớp • Xét nghiệm trong phòng thí nghiệm • Máu bao gồm cả lưu trữ và sử dụng. Việc bao trả cho máu toàn phần và các tế bào hồng cầu được đóng gói chỉ bắt đầu với lít máu đầu tiên mà quý vị cần. Tất cả các thành phần của máu được bao trả bắt đầu với lít máu đầu tiên được sử dụng. • Các xét nghiệm chẩn đoán ngoại trú khác	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho xét nghiệm chẩn đoán ngoại trú và các dịch vụ cùng vật tư điều trị Nếu nhiều dịch vụ được nhận trong cùng một ngày và cùng một địa điểm, số tiền đồng trả tối đa sẽ được áp dụng. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Theo dõi ngoại trú tại bệnh viện Các dịch vụ theo dõi là các dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện được cung cấp để xác định xem quý vị có cần được nhập viện như một bệnh nhân nội trú hay có thể được xuất viện. Đối với các dịch vụ theo dõi ngoại trú tại bệnh viện được bao trả, các dịch vụ này phải đáp ứng các tiêu chí của Medicare và được coi là hợp lý và cần thiết. Các dịch vụ theo dõi chỉ được bao trả khi được cung cấp theo yêu cầu của bác sĩ hoặc một cá nhân khác được luật tiểu bang cấp phép và nhân viên bệnh viện theo quy định của pháp luật cho phép tiếp nhận bệnh nhân vào bệnh viện hoặc xét nghiệm ngoại trú theo yêu cầu. Lưu ý: Trừ khi nhà cung cấp có văn bản yêu cầu tiếp nhận quý vị như là bệnh nhân nội trú tại bệnh viện, quý vị là bệnh nhân ngoại trú và phải thanh toán khoản chia sẻ phí tổn cho các dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện. Ngay cả khi ở lại bệnh viện qua đêm, quý vị vẫn có thể được coi là “bệnh nhân ngoại trú”. Nếu không chắc mình là bệnh nhân ngoại trú, quý vị nên hỏi nhân viên bệnh viện. Quý vị cũng có thể tìm thêm thông tin trong tờ thông tin của Medicare có tên là “Quý vị là bệnh nhân nội trú hay ngoại trú tại bệnh viện? Nếu quý vị có Medicare - Hãy hỏi!” Tờ thông tin này có sẵn trên Web tại www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf hoặc gọi đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Quý vị có thể gọi những số này miễn phí, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho theo dõi ngoại trú tại bệnh viện. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện

Chúng tôi bao trả cho các dịch vụ cần thiết về mặt y tế mà quý vị nhận được tại khoa ngoại trú của bệnh viện để chẩn đoán hoặc điều trị bệnh tật hoặc thương tích.

Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Các dịch vụ trong khoa cấp cứu hoặc phòng khám ngoại trú, ví dụ như dịch vụ theo dõi hoặc phẫu thuật ngoại trú
- Các xét nghiệm phòng thí nghiệm và xét nghiệm chẩn đoán do bệnh viện lập hóa đơn
- Chăm sóc sức khỏe tâm thần, bao gồm chăm sóc trong chương trình nằm viện bán phần, nếu bác sĩ xác nhận rằng điều trị nội trú sẽ được yêu cầu mà không cần đến nó
- Chụp X-quang và các dịch vụ chụp X-quang khác do bệnh viện lập hóa đơn
- Vật tư y tế như nẹp và bó bột
- Một số loại thuốc và sinh phẩm mà quý vị không thể tự cung cấp cho mình

Lưu ý: Trừ khi nhà cung cấp có văn bản yêu cầu tiếp nhận quý vị như là bệnh nhân nội trú tại bệnh viện, quý vị là bệnh nhân ngoại trú và phải thanh toán khoản chia sẻ phí tổn cho các dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện. Ngay cả khi ở lại bệnh viện qua đêm, quý vị vẫn có thể được coi là “bệnh nhân ngoại trú”. Nếu không chắc mình là bệnh nhân ngoại trú, quý vị nên hỏi nhân viên bệnh viện.

Quý vị cũng có thể tìm thêm thông tin trong tờ thông tin của Medicare có tên là “Quý vị là bệnh nhân nội trú hay ngoại trú tại bệnh viện? Nếu quý vị có Medicare - Hãy hỏi!” Tờ thông tin này có sẵn trên Web tại www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435-Are-You-an-Inpatient-or-Outpatient.pdf hoặc gọi đến

Trong mạng lưới:

20% đồng bảo hiểm cho các dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện.

Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Quý vị có thể gọi những số này miễn phí, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.	
Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú Các dịch vụ được bao trả bao gồm: Các dịch vụ sức khỏe tâm thần cung cấp bởi bác sĩ tâm thần hoặc bác sĩ được tiểu bang cấp phép, chuyên gia tâm lý lâm sàng, nhân viên xã hội lâm sàng, chuyên viên điều dưỡng lâm sàng, chuyên viên điều dưỡng, phụ tá bác sĩ hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe tâm thần đủ năng lực khác của Medicare được luật pháp tiểu bang hiện hành cho phép.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho các buổi trị liệu cá nhân và/hoặc nhóm ngoại trú được Medicare bao trả. Các dịch vụ phải được cho phép trước
Dịch vụ phục hồi chức năng cho bệnh nhân ngoại trú Các dịch vụ được bao trả bao gồm vật lý trị liệu, trị liệu cơ năng và trị liệu ngôn ngữ. Các dịch vụ phục hồi chức năng cho bệnh nhân ngoại trú được cung cấp tại nhiều cơ sở ngoại trú khác nhau, ví dụ như các khoa ngoại trú của bệnh viện, văn phòng chuyên gia trị liệu độc lập và Cơ sở Phục hồi Ngoại trú Toàn diện (CORF).	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho các dịch vụ được Medicare bao trả. Các dịch vụ phải được cho phép trước.
Dịch vụ ngoại trú điều trị lạm dụng được chất Các dịch vụ được bao trả bao gồm điều trị ngoại trú và tư vấn về các dịch vụ điều trị lạm dụng được chất.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho các buổi trị liệu cá nhân và/hoặc nhóm ngoại trú được Medicare bao trả. Các dịch vụ phải được cho phép trước

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Phẫu thuật ngoại trú, bao gồm các dịch vụ được cung cấp tại các cơ sở ngoại trú của bệnh viện và các trung tâm phẫu thuật cấp cứu Lưu ý: Nếu quý vị đang được phẫu thuật tại một cơ sở bệnh viện, quý vị nên kiểm tra với nhà cung cấp dịch vụ của mình xem quý vị sẽ là bệnh nhân nội trú hay ngoại trú. Trừ khi nhà cung cấp có văn bản yêu cầu tiếp nhận quý vị như là bệnh nhân nội trú tại bệnh viện, quý vị là bệnh nhân ngoại trú và phải thanh toán khoản chia sẻ phí tổn cho các dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện. Ngay cả khi ở lại bệnh viện qua đêm, quý vị vẫn có thể được coi là “bệnh nhân ngoại trú”.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho mỗi lần thăm khám đối với các dịch vụ được Medicare bao trả Các dịch vụ phải được cho phép trước.
Dịch vụ nhập viện một phần “Nhập viện một phần” là một chương trình điều trị tâm thần tích cực có cấu trúc được cung cấp như một dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện hoặc bởi trung tâm sức khỏe tâm thần cộng đồng, cường độ cao hơn so với dịch vụ chăm sóc nhận được tại văn phòng bác sĩ hoặc nhà trị liệu của quý vị và là một biện pháp thay thế cho việc nhập viện nội trú. Lưu ý: Vì không có trung tâm sức khỏe tâm thần cộng đồng nào trong mạng lưới của chúng tôi, chúng tôi chỉ bao trả một phần chi phí nhập viện như một dịch vụ ngoại trú tại bệnh viện.	Trong mạng lưới: \$55 đồng trả mỗi ngày Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ của bác sĩ/bác sĩ thực hành, bao gồm thăm khám tại phòng khám của bác sĩ

Các dịch vụ được bao trả bao gồm:

- Các dịch vụ chăm sóc y tế hoặc phẫu thuật cần thiết về mặt y tế được cung cấp tại văn phòng bác sĩ, trung tâm phẫu thuật cấp cứu được chứng nhận, khoa ngoại trú của bệnh viện hoặc bất kỳ địa điểm nào khác
- Tư vấn, chẩn đoán và điều trị bởi bác sĩ chuyên khoa
- Khám thính lực và thăng bằng cơ bản do PCP thực hiện, nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu để xem quý vị có cần điều trị y tế hay không
- Một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ xa (telehealth), bao gồm cả các dịch vụ PCP và bác sĩ chuyên khoa
 - o Quý vị có tùy chọn nhận các dịch vụ này thông qua thăm khám trực tiếp hoặc thăm khám từ xa. Nếu quý vị chọn nhận một trong các dịch vụ này bằng thăm khám từ xa, quý vị phải sử dụng nhà cung cấp trong mạng lưới cung cấp dịch vụ thăm khám từ xa.
- Dịch vụ thăm khám từ xa cho các cuộc thăm khám hàng tháng liên quan đến bệnh thận giai đoạn cuối cho các hội viên lọc máu tại nhà hoặc tại trung tâm lọc thận tại bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc tích cực tại bệnh viện, hoặc tại nhà của hội viên
- Dịch vụ thăm khám từ xa để chẩn đoán, đánh giá hoặc điều trị các triệu chứng đột quỵ, bất kể quý vị ở đâu
- Dịch vụ thăm khám từ xa dành cho các hội viên mắc chứng rối loạn sử dụng chất kích thích hoặc rối loạn sức khỏe tâm thần đồng thời xảy ra, bất kể họ ở đâu

Trong mạng lưới:

\$0 đồng trả cho các dịch vụ được thực hiện bởi một PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa cho các quyền lợi được Medicare bao trả.

\$0 đồng trả cho các lần thăm khám từ xa trực tuyến do PCP hoặc Bác sĩ Chuyên khoa của quý vị thực hiện.

Các dịch vụ có thể cần sự cho phép trước

Các dịch vụ của bác sĩ/bác sĩ thực hành, bao gồm thăm khám tại phòng khám của bác sĩ (tiếp theo)

- Kiểm tra trực tuyến (ví dụ: qua điện thoại hoặc trò chuyện video) với bác sĩ của quý vị trong 5-10 phút **nếu**:
 - o Quý vị không phải là bệnh nhân mới **và**
 - o Việc kiểm tra không liên quan đến một chuyến thăm khám tại văn phòng trong 7 ngày qua **và**
 - o Việc kiểm tra không dẫn đến một chuyến thăm khám tại văn phòng trong vòng 24 giờ hoặc cuộc hẹn đã định sớm nhất
- Đánh giá qua video và/hoặc hình ảnh quý vị gửi cho bác sĩ, giải thích và theo dõi của bác sĩ trong vòng 24 giờ **nếu**:
 - o Quý vị không phải là bệnh nhân mới **và**
 - o Đánh giá không liên quan đến một chuyến thăm khám tại văn phòng trong 7 ngày qua **và**
 - o Đánh giá không dẫn đến một chuyến thăm khám tại văn phòng trong vòng 24 giờ hoặc cuộc hẹn đã định sớm nhất.
- Tham vấn bác sĩ của quý vị với các bác sĩ khác qua điện thoại, internet hoặc hồ sơ sức khỏe điện tử
- Ý kiến thứ hai của một nhà cung cấp trong mạng lưới khác trước khi phẫu thuật
- Dịch vụ chăm sóc nha khoa không định kỳ (các dịch vụ được bao trả chỉ giới hạn ở phẫu thuật hàm hoặc các cấu trúc liên quan, thiết lập các vị trí gãy xương hàm hoặc xương mặt, nhổ răng để chuẩn bị hàm cho các phương pháp điều trị xạ trị bệnh ung thư hoặc các dịch vụ sẽ được bao trả khi được cung cấp bởi một bác sĩ)

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Các dịch vụ điều trị bệnh về chân Các dịch vụ được bao trả bao gồm: - Chẩn đoán và điều trị y tế hoặc phẫu thuật các thương tích và bệnh ở bàn chân (ví dụ như ngón chân khoằm hoặc gai gót chân) - Chăm sóc bàn chân định kỳ cho hội viên có một số bệnh trạng ảnh hưởng đến chi dưới	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho mỗi lần thăm khám cho các dịch vụ điều trị bàn chân được Medicare bao trả. Các dịch vụ phải được cho phép trước.
 Khám sàng lọc ung thư tuyến tiền liệt Đối với nam giới từ 50 tuổi trở lên, các dịch vụ được bao trả bao gồm những dịch vụ sau - 12 tháng một lần: - Khám trực tràng kỹ thuật số - Xét nghiệm kháng nguyên đặc hiệu tuyến tiền liệt (PSA)	Không có đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khoản khấu trừ đối với xét nghiệm PSA hàng năm. \$0 đồng trả cho xét nghiệm trực tràng kỹ thuật số.
Bộ phận giả và vật tư liên quan Các bộ phận (trừ nha khoa) thay thế toàn bộ hoặc một phần bộ phận hoặc chức năng của cơ thể. Các dịch vụ này bao gồm nhưng không giới hạn: túi hậu môn nhân tạo và vật tư liên quan trực tiếp đến chăm sóc hậu môn giả, máy tạo nhịp tim, nẹp, giày giả, chân tay giả và vú giả (bao gồm cả áo lót phẫu thuật sau khi cắt bỏ vú). Bao gồm một số vật tư liên quan đến các bộ phận giả và sửa chữa và/hoặc thay thế các bộ phận giả. Cũng bao gồm một số bao trả sau khi cắt bỏ đục thủy tinh thể hoặc phẫu thuật đục thủy tinh thể – xem phần "Chăm sóc Nhãn khoa" ở phần sau để biết thêm chi tiết.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm đối với các bộ phận giả và vật tư y tế được Medicare chi trả. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Dịch vụ phục hồi chức năng phổi Các chương trình phục hồi chức năng phổi toàn diện được bao trả cho các hội viên mắc bệnh phổi tắc nghẽn mạn tính (COPD) từ trung bình đến rất nặng và có giấy giới thiệu của bác sĩ để phục hồi chức năng phổi từ bác sĩ điều trị bệnh hô hấp mãn tính.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho mỗi lần khám phục hồi chức năng phổi được bao trả. Các dịch vụ phải được cho phép trước.
 Khám sàng lọc và tư vấn để giảm lạm dụng rượu Chúng tôi bao trả cho một lần khám sàng lọc lạm dụng rượu cho người lớn có Medicare (bao gồm cả phụ nữ mang thai) lạm dụng rượu nhưng không phải là người phụ thuộc vào rượu. Nếu quý vị có kết quả sàng lọc là đang lạm dụng rượu, quý vị có thể được tư vấn trực tiếp 4 buổi một năm (nếu quý vị có đủ năng lực và tỉnh táo trong quá trình tư vấn) do bác sĩ chăm sóc chính hoặc chuyên viên đủ năng lực cung cấp tại một cơ sở chăm sóc chính.	Không áp dụng khoản đồng bảo hiểm, đồng thanh toán hoặc khấu trừ nào cho quyền lợi khám sàng lọc và tư vấn giảm lạm dụng rượu được Medicare bao trả.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Tầm soát ung thư phổi bằng chụp cắt lớp vi tính liều thấp (LDCT) Đối với những cá nhân đủ điều kiện, LDCT được bảo hiểm 12 tháng một lần. Các hội viên đủ điều kiện là: những người từ 55-77 tuổi không có dấu hiệu hoặc triệu chứng ung thư phổi, nhưng có tiền sử hút thuốc lá ít nhất là 30 bao thuốc một năm và hiện đang hút thuốc hoặc đã bỏ hút thuốc trong vòng 15 năm qua; những người đã nhận được yêu cầu bằng văn bản làm LDCT trong lần tư vấn sàng lọc ung thư phổi và lần khám ra quyết định chung đáp ứng các tiêu chí của Medicare đối với các lần thăm khám đó và được cung cấp bởi một bác sĩ hoặc chuyên gia đủ năng lực không phải là bác sĩ. <i>Đối với sàng lọc ung thư phổi LDCT sau khi khám sàng lọc LDCT ban đầu:</i> các hội viên phải nhận được yêu cầu sàng lọc ung thư phổi LDCT bằng văn bản, có thể được cung cấp trong bất kỳ lần thăm khám thích hợp nào với bác sĩ hoặc chuyên viên đủ năng lực không phải bác sĩ. Nếu bác sĩ hoặc chuyên viên đủ năng lực không phải bác sĩ chọn cung cấp tư vấn sàng lọc ung thư phổi và thăm khám ra quyết định chung để sàng lọc ung thư phổi tiếp theo bằng LDCT, lần thăm khám phải đáp ứng tiêu chí của Medicare cho các lần thăm khám đó.	Không áp dụng khoản đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khấu trừ nào cho tư vấn và thăm khám ra quyết định chung của Medicare hoặc cho LDCT.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Tầm soát các bệnh lây truyền qua đường tình dục (STIs) và tư vấn để ngăn ngừa STI Chúng tôi bao trả cho khám sàng lọc bệnh lây nhiễm qua đường tình dục (STI) để tìm bệnh chlamydia, bệnh lậu, giang mai và Viêm Gan B. Các sàng lọc này được bao trả cho phụ nữ mang thai và cho một số người có nguy cơ cao mắc STI khi xét nghiệm được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính yêu cầu. Chúng tôi bao trả các xét nghiệm này 12 tháng một lần hoặc vào những thời điểm nhất định trong thai kỳ. Chúng tôi cũng bao trả cho tối đa 2 buổi tư vấn hành vi có độ chuyên sâu cao kéo dài từ 20 đến 30 phút mỗi năm cho người lớn có quan hệ tình dục có nguy cơ bị STI ngày càng cao. Chúng tôi sẽ chỉ bao trả cho các buổi tư vấn này như một dịch vụ phòng ngừa nếu dịch vụ đó được cung cấp bởi một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính và diễn ra tại cơ sở của nhà cung cấp dịch vụ, ví dụ như văn phòng bác sĩ.	Không áp dụng đồng bảo hiểm, đồng trả, hoặc khoản khấu trừ cho việc khám sàng lọc STI do Medicare bao trả và tư vấn về quyền lợi phòng ngừa STI.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Dịch vụ điều trị bệnh thận Các dịch vụ được bao trả bao gồm: - Dịch vụ giáo dục về bệnh thận để dạy cách chăm sóc thận và giúp các hội viên đưa ra quyết định sáng suốt về việc chăm sóc của họ. Đối với các hội viên bị bệnh thận mãn tính giai đoạn IV khi được bác sĩ giới thiệu, chúng tôi bao trả tối đa sáu buổi dịch vụ giáo dục về bệnh thận trong suốt cuộc đời - Điều trị lọc máu ngoại trú (bao gồm điều trị lọc máu khi tạm thời rời khỏi khu vực dịch vụ, như được giải thích tại Chương 3) - Điều trị lọc máu nội trú (nếu quý vị được nhập viện tới tư cách là bệnh nhân nội trú tại bệnh viện để được chăm sóc đặc biệt) - Đào tạo tự lọc máu (bao gồm đào tạo cho quý vị và bất kỳ ai giúp quý vị điều trị lọc máu tại nhà) - Thiết bị và vật tư để lọc máu tại nhà - Một số dịch vụ hỗ trợ tại nhà (ví dụ như các lần thăm khám của nhân viên lọc máu được đào tạo để kiểm tra lọc máu tại nhà của quý vị, để giúp đỡ trong trường hợp cấp cứu và kiểm tra thiết bị lọc máu và nguồn cấp nước của quý vị, khi cần thiết) Một số loại thuốc để lọc máu được bao trả theo quyền lợi thuốc Medicare Phần B của quý vị. Để biết thông tin về khoản bao trả cho Thuốc Phần B, vui lòng xem phần “Thuốc theo toa Medicare Phần B”.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho các dịch vụ giáo dục về bệnh thận 20% đồng bảo hiểm của số tiền Medicare cho phép cho mỗi lần điều trị lọc máu do Medicare bao trả. Điều này bao gồm cả các lần thăm khám tại phòng khám chuyên gia (thăm khám tại phòng khám của bác sĩ chuyên khoa thận) và tại cơ sở lọc máu. Lọc máu nhận được như là bệnh nhân nội trú tại bệnh viện sẽ được bao trả theo quyền lợi nội trú tại bệnh viện của quý vị Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề (SNF) (Để biết định nghĩa về “dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn”, hãy xem Chương 12 của tập sách này. Các cơ sở điều dưỡng lành nghề đôi khi được gọi là “SNF”.)	

Chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề (SNF) (tiếp theo)

Quý vị được bảo hiểm trong 100 ngày cho mỗi giai đoạn quyền lợi. Không yêu cầu nằm viện trước đó. Thời gian hưởng quyền lợi bắt đầu từ ngày quý vị nhập viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề. Thời gian hưởng quyền lợi kết thúc khi quý vị không nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc nội trú nào tại bệnh viện (hoặc chăm sóc chuyên môn trong SNF) trong 60 ngày liên tiếp. Nếu quý vị đến bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn sau khi một giai đoạn quyền lợi đã kết thúc, thì một giai đoạn quyền lợi mới sẽ bắt đầu. Không giới hạn số lần hưởng quyền lợi.

Các dịch vụ được bao trả bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Phòng bán riêng tư (hoặc phòng riêng nếu cần thiết về mặt y tế)
- Các bữa ăn bao gồm chế độ ăn kiêng đặc biệt
- Dịch vụ điều dưỡng chuyên môn
- Vật lý trị liệu, liệu pháp cơ năng và trị liệu ngôn ngữ
- Thuốc được sử dụng cho quý vị như một phần trong kế hoạch chăm sóc của quý vị (Điều này bao gồm các chất có tự nhiên trong cơ thể, chẳng hạn như các yếu tố đông máu.)
- Máu bao gồm cả lưu trữ và sử dụng. Việc bao trả cho máu toàn phần và các tế bào hồng cầu được đóng gói bắt đầu với lít máu đầu tiên mà quý vị cần.
- Vật tư y tế và phẫu thuật thường được cung cấp bởi SNF
- Các xét nghiệm trong phòng thí nghiệm thường được cung cấp bởi SNF

Trong mạng lưới:

Sau đây là số tiền được Medicare xác định cho năm 2022.

- \$0 tiền đồng trả mỗi ngày, cho các ngày từ ngày 1 đến ngày 20 của mỗi giai đoạn thụ hưởng quyền lợi
- \$194.50, mỗi ngày, cho các ngày từ ngày 21 đến ngày 100 của mỗi giai đoạn thụ hưởng quyền lợi

Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Không yêu cầu nằm viện trước đó.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
• Chụp X-quang và các dịch vụ X quang khác thường được cung cấp bởi SNF • Sử dụng các thiết bị như xe lăn thường được cung cấp bởi SNF • Dịch vụ bác sĩ/bác sĩ thực hành	
Chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn (SNF) (tiếp theo) Nói chung, quý vị sẽ nhận dịch vụ chăm sóc SNF từ các cơ sở trong mạng lưới. Tuy nhiên, trong một số điều kiện nhất định, quý vị có thể trả khoản chia sẻ phí tổn trong mạng lưới cho một cơ sở không phải là nhà cung cấp trong mạng lưới, nếu cơ sở đó chấp nhận số tiền thanh toán của chương trình của chúng tôi. • Nhà điều dưỡng hoặc cộng đồng hưu trí chăm sóc liên tục nơi quý vị đang sống ngay trước khi quý vị đến bệnh viện (miễn là nhà điều dưỡng này cung cấp dịch vụ chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn) • Một SNF nơi vợ/chồng của quý vị sống tại thời điểm quý vị rời bệnh viện	

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
 Hút thuốc và cai thuốc lá (tư vấn bỏ hút thuốc hoặc ngừng sử dụng thuốc lá) <u>Nếu quý vị sử dụng thuốc lá, nhưng không có các dấu hiệu hoặc triệu chứng của bệnh liên quan đến thuốc lá:</u> Chúng tôi bao trả hai lần tư vấn cai thuốc lá trong vòng 12 tháng như một dịch vụ phòng ngừa miễn phí cho quý vị. Mỗi lần tư vấn bao gồm tối đa bốn lần thăm khám trực tiếp. <u>Nếu quý vị sử dụng thuốc lá và đã được chẩn đoán mắc bệnh liên quan đến thuốc lá hoặc đang dùng thuốc có thể bị ảnh hưởng bởi thuốc lá:</u> Chúng tôi bao trả các dịch vụ tư vấn cai nghiện thuốc. Chúng tôi bao trả hai lần tư vấn cai thuốc lá trong khoảng thời gian 12 tháng, tuy nhiên, quý vị sẽ trả khoản chia sẻ phí tổn được áp dụng. Mỗi lần tư vấn bao gồm tối đa bốn lần thăm khám trực tiếp.	Không áp dụng khoản đồng bảo hiểm, đồng trả hoặc khấu trừ cho các quyền lợi phòng ngừa cai thuốc lá và ngừng sử dụng thuốc lá được Medicare bao trả.

Quyền lợi Bổ sung Đặc biệt cho Người mắc Bệnh Mãn tính III

Hội viên mắc các bệnh mãn tính có thể đủ điều kiện nhận thêm các quyền lợi bổ sung khi tham gia vào Chương trình Quản lý Chăm sóc của chương trình.

Các bệnh trạng bao gồm:

- Rối loạn tim mạch
- Suy tim mãn tính
- Sa sút trí tuệ
- Bệnh tiểu đường
- Bệnh gan giai đoạn cuối
- Bệnh thận giai đoạn cuối
- HIV/AIDS
- Rối loạn phổi mãn tính
- Tình trạng sức khỏe tâm thần mãn tính và tàn tật
- Rối loạn thần kinh
- Đột quỵ

Để đủ điều kiện là hội viên mắc bệnh mãn tính, quý vị phải tham gia vào các Chương trình và hoạt động Quản lý Trường hợp với các mục tiêu và các biện pháp kết quả được xác định.

Đánh giá An toàn Tại Nhà được giới hạn cho những người đáp ứng các tiêu chí rủi ro té ngã, gặp khó khăn về đi lại, giữ thăng bằng hoặc sự nhanh nhẹn.

Không phải tất cả các hội viên đều đủ điều kiện nhận các quyền lợi bổ sung đặc biệt này.

Trong mạng lưới:

Quý vị phải sử dụng các nhà cung cấp đã ký hợp đồng của chương trình.

Quyền lợi Bữa ăn

\$0 đồng trả cho các hội viên hội đủ điều kiện được giao bữa ăn tại nhà lên đến 84 bữa ăn mỗi năm sau thời gian điều trị nội trú.

Đồ tạp hóa

\$0 đồng trả đối với các các món hàng tạp hóa đủ điều kiện với giới hạn \$25 mỗi tháng, không chuyển sang tháng tiếp theo.

Quyền lợi Nhu cầu Xã hội

\$0 tiền đồng trả cho các dịch vụ đồng hành do những người chăm sóc cá nhân phi lâm sàng cung cấp. Các dịch vụ được giới hạn 24 lần, 4 giờ mỗi ca (tổng cộng 96 giờ).

Dịch vụ Giám sát Từ xa

\$0 tiền đồng trả cho việc sử dụng các thiết bị giám sát từ xa.

Đánh giá An toàn tại Nhà

\$0 tiền đồng trả cho tối đa hai lần đánh giá mỗi năm.

Dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà

\$0 tiền đồng trả cho các dịch vụ để hỗ trợ hoạt động sinh hoạt hàng ngày.

Hỗ trợ cho Người chăm sóc

\$0 tiền đồng trả cho dịch vụ chăm sóc thay thế, giới hạn trong 40 giờ chăm sóc mỗi năm.

Việc hội đủ điều kiện cho các quyền lợi này phải được Clever Care Health

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
	Plan chứng nhận để nhận bất kỳ dịch vụ nào trong số này. Các dịch vụ phải được cho phép trước.
Liệu pháp tập thể dục có giám sát (Supervised Exercise Therapy, SET) SET được bao trả cho các hội viên mắc bệnh động mạch ngoại biên có triệu chứng (PAD) và được bác sĩ phụ trách điều trị PAD giới thiệu. Tối đa 36 buổi trong khoảng thời gian 12 tuần được ghi danh nếu đáp ứng các yêu cầu của chương trình SET. Chương trình SET phải: • Bao gồm các buổi tập kéo dài 30-60 phút, trong đó có một chương trình tập luyện trị liệu cho bệnh PAD ở các bệnh nhân đi khắp khiêng • Được tiến hành tại bệnh viện ngoại trú hoặc tại văn phòng bác sĩ • Được cung cấp bởi nhân viên phụ trợ có trình độ cần thiết để đảm bảo lợi ích cao hơn tác hại và những người được đào tạo về liệu pháp tập thể dục cho PAD • Dưới sự giám sát trực tiếp của bác sĩ, trợ lý bác sĩ hoặc bác sĩ y tá/chuyên gia y tá lâm sàng, những người phải được đào tạo về cả kỹ thuật hỗ trợ cuộc sống cơ bản và nâng cao SET có thể được bao trả hơn 36 buổi trong 12 tuần thêm 36 buổi trong một khoảng thời gian kéo dài nếu chuyên gia chăm sóc sức khỏe coi là cần thiết về mặt y tế.	Trong mạng lưới: 20% đồng bảo hiểm cho mỗi lần khám. Các dịch vụ phải được cho phép trước.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
Các dịch vụ cần thiết khẩn cấp Các dịch vụ cần thiết khẩn cấp được cung cấp để điều trị bệnh tật không phải cấp cứu, không lường trước được, thương tích hoặc tình trạng cần được chăm sóc y tế ngay lập tức. Các dịch vụ cần thiết khẩn cấp có thể được cung cấp bởi các nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc các nhà cung cấp ngoài mạng lưới khi các nhà cung cấp trong mạng lưới tạm thời không sẵn sàng hoặc không thể tiếp cận được. Chia sẻ phí tổn cho các dịch vụ cần thiết khẩn cấp được cung cấp ngoài mạng lưới giống như đối với các dịch vụ được cung cấp trong mạng lưới. Bao trả trên toàn thế giới.	\$25 đồng trả cho mỗi dịch vụ cần khẩn cấp Quý vị được miễn tiền đồng trả nếu nhập viện nội trú trong vòng 72 giờ với tình trạng tương tự. Giới hạn bao trả của chương trình hàng năm là \$100,000 kết hợp cho các dịch vụ cấp cứu và khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ. \$0 đồng trả cho mỗi dịch vụ cần thiết khẩn cấp bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ.



Chăm sóc thị lực

Các dịch vụ được bao trả bao gồm:

- Các dịch vụ bác sĩ ngoại trú để chẩn đoán và điều trị các bệnh và chấn thương ở mắt, bao gồm cả điều trị thoái hóa điểm vàng do tuổi tác. Original Medicare không chi trả cho việc khám mắt định kỳ (khúc xạ mắt) cho kính đeo mắt/kính áp tròng
- Đối với những người có nguy cơ mắc bệnh tăng nhãn áp cao, chúng tôi sẽ bao trả một lần khám sàng lọc bệnh tăng nhãn áp mỗi năm. Những người có nguy cơ cao mắc bệnh tăng nhãn áp bao gồm: những người có tiền sử gia đình bị bệnh tăng nhãn áp, người mắc bệnh tiểu đường, người Mỹ gốc Phi từ 50 tuổi trở lên và người Mỹ gốc Tây Ban Nha 65 tuổi trở lên
- Đối với những người mắc bệnh tiểu đường, việc tầm soát bệnh vông mạc tiểu đường được chi trả mỗi năm một lần
- Một cặp mắt kính hoặc kính áp tròng sau mỗi lần phẫu thuật đục thủy tinh thể bao gồm lắp một thấu kính nội nhãn (Nếu quý vị có hai lần phẫu thuật đục thủy tinh thể riêng biệt, quý vị không thể giữ lại quyền lợi này sau lần phẫu thuật đầu tiên và mua hai mắt kính sau lần phẫu thuật thứ hai).

Ngoài các dịch vụ thị lực cần thiết về mặt y tế được bao trả theo Original Medicare, chương trình của chúng tôi cung cấp các dịch vụ chăm sóc thị lực định kỳ dưới đây thông qua mạng lưới EyeMed:

- Khám mắt định kỳ, bao gồm cả khúc xạ, giới hạn 1 lần mỗi năm.
- Kính mắt:

Trong mạng lưới:

20% đồng bảo hiểm cho mỗi lần khám mắt được Medicare bao trả để điều trị tình trạng về mắt.

\$0 đồng trả để khám sàng lọc bệnh tăng nhãn áp được Medicare chi trả

\$0 đồng trả cho một cặp kính mắt hoặc kính áp tròng được Medicare bảo hiểm sau khi phẫu thuật đục thủy tinh thể.

Các dịch vụ phải được cho phép trước.

\$0 đồng trả khám mắt định kỳ 1 lần

Đối với các dịch vụ chăm sóc thị lực thông thường, quý vị phải sử dụng một nhà cung cấp tham gia EyeMed.

Chương trình cung cấp một khoản trợ cấp **\$300** mỗi năm một lần để giúp thanh toán cho kính mắt và kính áp tròng.

Sau khi chương trình thanh toán khoản trợ cấp quyền lợi tối đa cho các dịch vụ thị lực, quý vị phải chịu trách nhiệm cho mọi chi phí còn lại.

\$0 đồng trả cho kính mắt, tối đa bằng khoản phụ cấp.

Các dịch vụ được bao trả cho quý vị	Những gì quý vị phải trả khi nhận các dịch vụ này
- o Kính mắt (gọng và mắt kính), hoặc - o Kính áp tròng, hoặc - o Mắt kính, hoặc - o Gọng kính.	
 Thăm khám phòng ngừa “Chào mừng đến với Medicare” Chương trình chi trả cho lần khám phòng ngừa “Chào mừng đến với Medicare” một lần. Lần khám này bao gồm đánh giá sức khỏe cũng như giáo dục và tư vấn về các dịch vụ phòng ngừa mà quý vị cần (bao gồm một số sàng lọc và chích ngừa nhất định) và giới thiệu đến dịch vụ chăm sóc khác nếu cần. Thông tin quan trọng: Chúng tôi chỉ bao trả cho thăm khám phòng ngừa “Chào mừng quý vị đến với Medicare” trong vòng 12 tháng đầu tiên quý vị có Medicare Phần B. Khi quý vị đặt lịch hẹn, hãy cho văn phòng bác sĩ biết quý vị muốn lên lịch thăm khám phòng ngừa “Chào mừng đến với Medicare”.	Không áp dụng đồng bảo hiểm, đồng trả, hoặc khoản khấu trừ cho lần khám phòng ngừa “Chào mừng đến với Medicare”.

PHẦN 3 **Những dịch vụ nào không được chương trình bao trả?**

Mục 3.1 **Những dịch vụ mà chúng tôi *không* bao trả (loại trừ)**

Phần này cho quý vị biết những dịch vụ nào bị “loại trừ” khỏi bảo hiểm Medicare và do đó không được chương trình này bao trả. Nếu một dịch vụ bị “loại trừ”, điều đó có nghĩa là chương trình này không bao trả cho dịch vụ đó.

Biểu dưới đây liệt kê các dịch vụ và vật tư không được bao trả trong bất kỳ điều kiện nào hoặc chỉ được bao trả trong các điều kiện cụ thể.

Chương 4. Bảng Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)

Nếu quý vị nhận các dịch vụ bị loại trừ (không được bao trả), quý vị sẽ phải tự trả tiền. Chúng tôi sẽ không thanh toán cho các dịch vụ y tế bị loại trừ được nêu trong biểu bên dưới, trừ các điều kiện cụ thể được liệt kê. Ngoại lệ duy nhất: chúng tôi sẽ thanh toán nếu một dịch vụ trong biểu dưới đây được phát hiện sau khi có kháng nghị rằng đó dịch vụ y tế mà đáng lẽ chúng tôi phải trả tiền hoặc bao trả vì tình trạng bệnh cụ thể của quý vị. (Để biết thông tin về việc kháng nghị một quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về việc không bao trả dịch vụ y tế, vui lòng xem Mục 5.3 của Chương 9 trong tập sách này.)

Tất cả các loại trừ hoặc giới hạn đối với các dịch vụ được nêu trong Biểu Quyền lợi hoặc trong biểu bên dưới.

Ngay cả khi quý vị nhận các dịch vụ bị loại trừ tại một cơ sở cấp cứu, các dịch vụ bị loại trừ đó vẫn không được bao trả và chương trình của chúng tôi sẽ không thanh toán cho chúng.

Các dịch vụ không được Medicare bao trả	Không được bao trả trong bất kỳ điều kiện nào	Chỉ được bao trả trong các điều kiện cụ thể
Phẫu thuật hoặc thủ thuật thẩm mỹ		✓ Được bao trả trong trường hợp bị thương do tai nạn hoặc để cải thiện chức năng của một bộ phận cơ thể bị dị tật. Được bao trả cho tất cả các giai đoạn tái tạo vú sau khi phẫu thuật cắt bỏ vú, cũng như để vú không bị ảnh hưởng để có hình dạng cân xứng.

Các dịch vụ không được Medicare bao trả	Không được bao trả trong bất kỳ điều kiện nào	Chỉ được bao trả trong các điều kiện cụ thể
Chăm sóc giám hộ là dịch vụ chăm sóc cá nhân được cung cấp trong nhà dưỡng lão, cơ sở chăm sóc cuối đời hoặc cơ sở khác khi quý vị không cần chăm sóc y tế chuyên môn hoặc chăm sóc điều dưỡng lành nghề. Chăm sóc giám hộ là chăm sóc cá nhân không yêu cầu sự chăm sóc liên tục của nhân viên y tế hoặc nhân viên y tế được đào tạo, ví dụ như chăm sóc giúp quý vị trong các hoạt động sinh hoạt hàng ngày, chẳng hạn như tắm hoặc thay quần áo.	✓	
Các quy trình y tế và phẫu thuật, thiết bị và thuốc thử nghiệm. Các quy trình và hạng mục thử nghiệm là những vật tư và thủ tục được chương trình của chúng tôi và Original Medicare xác định là không được cộng đồng y tế chấp nhận chung.		✓ Có thể được Original Medicare bao trả theo một nghiên cứu lâm sàng được Medicare chấp thuận hoặc theo chương trình của chúng tôi. (Xem Phần 5 của Chương 3 để biết thêm thông tin về các nghiên cứu lâm sàng.)
Phí chăm sóc bởi người thân trực tiếp của quý vị hoặc các thành viên trong gia đình của quý vị.	✓	
Chăm sóc điều dưỡng toàn thời gian tại nhà của quý vị.	✓	

Chương 4. Bảng Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)

Các dịch vụ không được Medicare bao trả	Không được bao trả trong bất kỳ điều kiện nào	Chỉ được bao trả trong các điều kiện cụ thể
Bữa ăn giao tận nhà		✓ Khoản này được bao trả theo Quyền lợi Bổ sung Đặc biệt cho Người mắc Bệnh Mãn tính III. Không phải tất cả các hội viên đều đủ điều kiện nhận các quyền lợi bổ sung đặc biệt này. Xem biểu Phúc lợi Y tế ở trên để biết thêm chi tiết.
Dịch vụ nội trợ bao gồm trợ giúp cơ bản trong gia đình, gồm dọn dẹp nhà cửa hoặc chuẩn bị bữa ăn nhẹ.		✓ Khoản này được bao trả theo Quyền lợi Bổ sung Đặc biệt cho Người mắc Bệnh Mãn tính III. Không phải tất cả các hội viên đều đủ điều kiện nhận các quyền lợi bổ sung đặc biệt này. Xem biểu Phúc lợi Y tế ở trên để biết thêm chi tiết.
Giày chỉnh hình		✓ Nếu giày là một phần của nẹp chân và được bao gồm trong chi phí nẹp, hoặc giày dành cho người bị bệnh tiểu đường mắc bệnh chân người tiểu đường.
Các vật dụng cá nhân trong phòng của quý vị tại bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề, ví dụ như điện thoại hoặc TV.	✓	
Phòng riêng trong bệnh viện.		✓ Chỉ được bao trả khi cần thiết về mặt y tế.
Thủ thuật phục hồi khả năng sinh sản và/hoặc các dụng cụ tránh thai không theo toa.	✓	

Các dịch vụ không được Medicare bao trả	Không được bao trả trong bất kỳ điều kiện nào	Chỉ được bao trả trong các điều kiện cụ thể
Chăm sóc chỉnh hình định kỳ		✓ Dịch vụ nắn bóp cột sống để điều trị chứng thoát vị được bao trả.
Giải phẫu giác mạc hướng tâm, phẫu thuật LASIK và các dụng cụ hỗ trợ thị lực kém khác.	✓	
Chăm sóc bàn chân định kỳ		✓ Một số bảo hiểm hạn chế được cung cấp theo hướng dẫn của Medicare (ví dụ, nếu quý vị bị bệnh tiểu đường).
Các dịch vụ được coi là không hợp lý và cần thiết, theo tiêu chuẩn của Original Medicare	✓	
Các thiết bị hỗ trợ cho bàn chân		✓ Giày chỉnh hình hoặc giày điều trị cho những người bị bệnh bàn chân do tiểu đường.
Phẫu thuật hoặc thủ thuật thẩm mỹ		✓ Được bao trả trong trường hợp bị thương do tai nạn hoặc để cải thiện chức năng của một bộ phận cơ thể bị dị tật. Được bao trả cho tất cả các giai đoạn tái tạo vú sau khi phẫu thuật cắt bỏ vú, cũng như để vú không bị ảnh hưởng để có hình dạng cân xứng.

Các dịch vụ không được Medicare bao trả	Không được bao trả trong bất kỳ điều kiện nào	Chỉ được bao trả trong các điều kiện cụ thể
Chăm sóc giám hộ là dịch vụ chăm sóc cá nhân được cung cấp trong nhà dưỡng lão, cơ sở chăm sóc cuối đời hoặc cơ sở khác khi quý vị không cần chăm sóc y tế chuyên môn hoặc chăm sóc điều dưỡng lành nghề. Chăm sóc giám hộ là chăm sóc cá nhân không yêu cầu sự chăm sóc liên tục của nhân viên y tế hoặc nhân viên y tế được đào tạo, ví dụ như chăm sóc giúp quý vị trong các hoạt động sinh hoạt hàng ngày, chẳng hạn như tắm hoặc thay quần áo.	✓	

CHƯƠNG 5

*Sử dụng khoản bảo trả của chương
trình
cho thuốc theo toa Phần D của quý vị*

Chương 5. Sử dụng khoản bao trả của chương trình cho thuốc theo toa Phần D của quý vị

PHẦN 1	Giới thiệu	136
Mục 1.1	Chương này mô tả khoản bao trả thuốc Phần D của quý vị	136
Mục 1.2	Các quy tắc cơ bản về bảo hiểm thuốc Phần D của chương trình	136
PHẦN 2	Mua thuốc theo toa tại nhà thuốc trong mạng lưới hoặc thông qua dịch vụ nhà thuốc mua qua đường bưu điện của chương trình.....	137
Mục 2.1	Để được bao trả thuốc theo toa, quý vị hãy sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới.....	137
Mục 2.2	Tìm nhà thuốc trong mạng lưới.....	137
Mục 2.3	Sử dụng dịch vụ nhà thuốc mua qua đường bưu điện của chương trình.....	139
Mục 2.4	Quý vị có thể nhận lượng thuốc dùng dài hạn bằng cách nào?	140
Mục 2.5	Khi nào quý vị có thể sử dụng một nhà thuốc không nằm trong mạng lưới của chương trình?	141
PHẦN 3	Thuốc của quý vị phải có trong “Danh mục Thuốc” của chương trình.....	142
Mục 3.1	“Danh mục Thuốc” cho biết loại thuốc Phần D nào được bao trả	142
Mục 3.2	Có sáu “bậc chia sẻ phí tổn” cho các loại thuốc trong Danh mục Thuốc ...	143
Mục 3.3	Làm thế nào quý vị biết được một loại thuốc cụ thể có trong Danh mục Thuốc hay không?	143
PHẦN 4	Có những hạn chế đối với khoản bao trả cho một số loại thuốc.....	144
Mục 4.1	Tại sao một số loại thuốc có những hạn chế?.....	144
Mục 4.2	Có những loại hạn chế nào?	144
Phần 4.3	Có bất kỳ hạn chế nào trong số này áp dụng cho thuốc của quý vị không?	145
PHẦN 5	Nếu một trong các loại thuốc của quý vị không được bao trả theo cách quý vị mong muốn thì sao?.....	146
Mục 5.1	Có những việc quý vị có thể làm nếu thuốc của quý vị không được bao trả theo cách quý vị mong muốn	146
Mục 5.2	Quý vị có thể làm gì nếu thuốc của quý vị không có trong Danh mục Thuốc hoặc bị hạn chế?	147
Mục 5.3	Quý vị có thể làm gì nếu thuốc của quý vị thuộc bậc chia sẻ phí tổn mà quý vị cho là quá cao?	149

PHẦN 6	Nếu một trong số các loại thuốc của quý vị có sự thay đổi về bao trả thì sao?.....	150
Mục 6.1	Danh mục Thuốc có thể thay đổi trong năm	150
Mục 6.2	Điều gì xảy ra nếu việc bao trả thay đổi cho một loại thuốc quý vị đang dùng?	150
PHẦN 7	Những loại thuốc nào <i>không</i> được chương trình bao trả?	153
Mục 7.1	Các loại thuốc chúng tôi không bao trả	153
MỤC 8	Trình thẻ hội viên chương trình của quý vị khi nhận thuốc theo toa	154
Mục 8.1	Trình thẻ hội viên của quý vị.....	154
Mục 8.2	Nếu quý vị không mang theo thẻ hội viên thì sao?	155
PHẦN 9	Bảo hiểm thuốc Phần D trong các trường hợp đặc biệt.....	155
Mục 9.1	Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị đang ở bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề được chương trình bao trả?	155
Mục 9.2	Nếu quý vị đang cư trú tại một cơ sở chăm sóc dài hạn (LTC) thì sao?	155
Mục 9.3	Nếu quý vị cũng đang nhận bảo hiểm thuốc từ một chủ lao động hoặc chương trình nhóm hưu trí thì sao?	156
Mục 9.4	Nếu quý vị đang tham gia chương trình chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận thì sao?	157
PHẦN 10	Các chương trình về an toàn thuốc và quản lý thuốc.....	157
Mục 10.1	Các chương trình giúp hội viên sử dụng thuốc an toàn.....	157
Mục 10.2	Chương trình Quản lý Thuốc (DMP) để giúp hội viên sử dụng thuốc opioid một cách an toàn.....	158
Mục 10.3	Chương trình Quản lý Trị liệu Bằng thuốc (Medication Therapy Management, MTM) giúp hội viên quản lý thuốc của mình.....	159

 Quý vị có biết có các chương trình giúp mọi người trả tiền thuốc không?

Chương trình “Trợ giúp Bổ sung” giúp những người có nguồn lực hạn chế trả tiền mua thuốc. Để biết thêm thông tin, hãy xem Phần 7 của Chương 2.

Quý vị hiện có nhận trợ giúp để thanh toán cho thuốc của mình không?

Nếu quý vị đang tham gia một chương trình giúp thanh toán chi phí thuốc, **một số thông tin trong tài liệu *Bảng chứng Bảo hiểm này về chi phí thuốc theo toa Phần D không áp dụng cho quý vị***. Chúng tôi đã gửi cho quý vị một tờ hướng dẫn riêng, được gọi là “Điều khoản riêng của Chứng từ Bảo hiểm Dành cho Những Người Nhận Trợ giúp Phụ trội Để Thanh toán Chi phí Thuốc theo toa” (còn được gọi là “Điều khoản riêng Hỗ trợ Người có Thu nhập Thấp” hoặc “Điều khoản riêng LIS”), cho quý vị biết về việc bao trả thuốc của mình. Nếu quý vị không có tờ hướng dẫn này, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng và yêu cầu “Điều khoản riêng LIS”. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

PHẦN 1 **Giới thiệu**

Mục 1.1 **Chương này mô tả khoản bao trả thuốc Phần D của quý vị**

Chương này **giải thích các quy tắc sử dụng bảo hiểm của quý vị cho các loại thuốc Phần D**. Chương tiếp theo cho biết số tiền quý vị phải trả cho thuốc Phần D (Chương 6, *Số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D*).

Ngoài khoản bao trả cho các loại thuốc Phần D của quý vị, Clever Care Balance Medicare Advantage cũng bao trả một số loại thuốc theo quyền lợi y tế của chương trình. Thông qua việc bao trả các quyền lợi Medicare Phần A, chương trình của chúng tôi nói chung bao trả các loại thuốc mà quý vị được cung cấp trong thời gian điều trị được bao trả trong bệnh viện hoặc trong một cơ sở điều dưỡng lành nghề. Thông qua việc bao trả các quyền lợi Medicare Phần B, chương trình của chúng tôi bao trả các loại thuốc nhất định, bao gồm thuốc hóa trị, một số thuốc tiêm mà quý vị được cung cấp khi thăm khám tại văn phòng và các loại thuốc quý vị được cung cấp tại cơ sở lọc máu. Chương 4 (*Biểu Quyền lợi Y tế, các dịch vụ được bao trả và số tiền quý vị phải trả*) cho biết các quyền lợi và chi phí thuốc trong thời gian nằm viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề được bao trả, cũng như các quyền lợi và chi phí của quý vị cho thuốc Phần B.

Thuốc của quý vị có thể được Original Medicare bao trả nếu quý vị đang ở trong chương trình chăm sóc cuối đời của Medicare. Chương trình của chúng tôi chỉ bao trả các dịch vụ và thuốc Medicare Phần A, B và D không liên quan đến tiên lượng bệnh giai đoạn cuối và các tình trạng liên quan, và do đó không được bao trả theo quyền lợi chăm sóc cuối đời của Medicare. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem Mục 9.4 (*Nếu quý vị đang tham gia chương trình chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận thì sao*). Để biết thông tin về khoản bao trả cho dịch vụ chăm sóc cuối đời, vui lòng xem phần về dịch vụ chăm sóc cuối đời ở Chương 4 (*Biểu Quyền lợi Y tế, các dịch vụ được bao trả và số tiền quý vị phải thanh toán*).

Các phần sau đây trình bày về việc bao trả cho thuốc của quý vị theo các quy tắc quyền lợi Phần D của chương trình. Phần 9, *Khoản bao trả thuốc Phần D trong các trường hợp đặc biệt* có nêu thêm thông tin về khoản bao trả Phần D của quý vị và Original Medicare.

Mục 1.2 **Các quy tắc cơ bản về bảo hiểm thuốc Phần D của chương trình**

Nói chung, chương trình sẽ bao trả thuốc của quý vị, miễn là quý vị tuân theo các quy tắc cơ bản sau:

- Quý vị phải để nhà cung cấp (bác sĩ, nha sĩ hoặc người kê toa khác) kê toa thuốc cho quý vị.

- Bác sĩ kê toa của quý vị phải chấp nhận Medicare hoặc gửi tài liệu tới CMS cho thấy rằng họ đủ điều kiện để kê toa thuốc, nếu không thì yêu cầu thanh toán Phần D của quý vị sẽ bị từ chối. Quý vị nên hỏi bác sĩ kê toa của mình vào lần gọi điện hoặc thăm khám tiếp theo xem họ có đáp ứng được điều kiện này không. Nếu không, xin lưu ý rằng bác sĩ kê toa của quý vị sẽ mất thời gian để gửi giấy tờ cần thiết để xử lý yêu cầu thanh toán.
- Nói chung quý vị thường phải sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới để mua thuốc theo toa. (Xem Phần 2, *Mua thuốc theo toa tại nhà thuốc trong mạng lưới hoặc thông qua dịch vụ nhà thuốc mua qua đường bưu điện của chương trình*).
- Thuốc của quý vị phải có trong *Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục thuốc)* của chương trình (mà chúng tôi gọi tắt là “Danh mục Thuốc”). (Xem Phần 3, *Thuốc của quý vị phải có trong “Danh mục Thuốc của chương trình”*).
- Thuốc của quý vị phải được sử dụng theo chỉ định được chấp nhận về mặt y tế. “Chỉ định được chấp nhận về mặt y tế” là việc sử dụng thuốc đã được Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm phê duyệt hoặc được một số sách tham khảo khuyến nghị. (Xem Phần 3 để biết thêm thông tin về chỉ định được chấp nhận về mặt y tế.)

PHẦN 2 **Mua thuốc theo toa tại nhà thuốc trong mạng lưới hoặc thông qua dịch vụ nhà thuốc mua qua đường bưu điện của chương trình**

Mục 2.1 **Để được bao trả thuốc theo toa, quý vị hãy sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới**

Trong hầu hết các trường hợp, thuốc theo toa của quý vị *chỉ* được bao trả nếu được mua tại một trong các nhà thuốc trong mạng lưới của chương trình. (Xem Phần 2.5 để biết thêm thông tin về các trường hợp chúng tôi sẽ bao trả các toa thuốc được mua tại các nhà thuốc ngoài mạng lưới.)

Nhà thuốc trong mạng lưới là nhà thuốc có hợp đồng với chương trình cung cấp thuốc theo toa được bao trả của quý vị. Thuật ngữ “thuốc được bao trả” có nghĩa là tất cả các loại thuốc theo toa Phần D được bao trả trong Danh mục Thuốc của chương trình.

Mục 2.2 **Tìm nhà thuốc trong mạng lưới**

Quý vị tìm nhà thuốc trong mạng lưới tại khu vực của mình như thế nào?

Để tìm một nhà thuốc trong mạng lưới, quý vị có thể tra trong *Danh mục Nhà thuốc*, truy cập trang web của chúng tôi (vi.clevercarehealthplan.com), hoặc gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

Quý vị có thể đến bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của chúng tôi. Nếu quý vị chuyển từ nhà thuốc trong mạng lưới này sang nhà thuốc khác và cần mua bổ sung thêm thuốc đang dùng, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ kê toa mới hoặc chuyển đơn thuốc của quý vị đến nhà thuốc trong mạng lưới mới của quý vị.

Điều gì xảy ra nếu nhà thuốc mà quý vị đang sử dụng rời khỏi mạng lưới?

Nếu nhà thuốc mà quý vị đang sử dụng rời khỏi mạng lưới của chương trình, quý vị sẽ phải tìm một nhà thuốc mới trong mạng lưới. Để tìm một nhà thuốc trong mạng lưới khác trong khu vực của mình, quý vị có thể nhận trợ giúp từ Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này) hoặc sử dụng *Danh mục Nhà thuốc*. Quý vị cũng có thể tìm thấy thông tin này trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ vi.clevercarehealthplan.com/pharmacy.

Nếu quý vị cần một nhà thuốc chuyên khoa thì sao?

Đôi khi các toa thuốc phải được mua tại một nhà thuốc chuyên khoa. Các nhà thuốc chuyên khoa bao gồm:

- Các nhà thuốc cung cấp thuốc cho liệu pháp tiêm truyền tại nhà.
- Các nhà thuốc cung cấp thuốc cho cư dân của người sống trong cơ sở chăm sóc dài hạn (LTC). Thông thường, cơ sở LTC (ví dụ như viện dưỡng lão) có nhà thuốc riêng. Nếu quý vị đang ở trong một cơ sở LTC, chúng tôi phải đảm bảo rằng quý vị có thể thường xuyên nhận được quyền lợi Phần D của mình thông qua mạng lưới các nhà thuốc LTC của chúng tôi, thường là nhà thuốc mà cơ sở LTC sử dụng. Nếu quý vị gặp bất kỳ khó khăn nào khi tiếp cận các quyền lợi Phần D của mình trong một cơ sở LTC, vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng.
- Các nhà thuốc phục vụ cho Dịch vụ Sức khỏe Dành cho Người Da Đỏ/Bộ Lạc/Chương trình Sức khỏe Dành cho Người Da Đỏ Đô thị (không có sẵn tại Puerto Rico). Trừ các trường hợp khẩn cấp, chỉ người Mỹ bản địa hoặc người Alaska bản địa mới có quyền sử dụng các nhà thuốc này trong mạng lưới của chúng tôi.
- Các nhà thuốc phân phối các loại thuốc bị FDA hạn chế ở một số địa điểm nhất định hoặc yêu cầu xử lý đặc biệt, điều phối của nhà cung cấp hoặc giáo dục về việc sử dụng chúng. (Lưu ý: Trường hợp này hiếm khi xảy ra.)

Để tìm một nhà thuốc chuyên khoa, hãy xem *Danh mục Nhà thuốc* hoặc gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Mục 2.3	Sử dụng dịch vụ nhà thuốc mua qua đường bưu điện của chương trình
----------------	--

Đối với một số loại thuốc nhất định, quý vị có thể sử dụng dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện trong mạng lưới của chương trình. Nói chung, các loại thuốc được cung cấp thông qua đặt hàng qua bưu điện là những loại thuốc quý vị dùng thường xuyên, cho tình trạng bệnh mãn tính hoặc lâu dài. Các loại thuốc *không* có sẵn thông qua dịch vụ đặt hàng qua bưu điện của chương trình được đánh dấu hoa thị trong Danh mục Thuốc của chúng tôi.

Dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện của chương trình của chúng tôi cho phép quý vị đặt ***ít nhất là lượng thuốc dùng cho 30 ngày và không nhiều hơn lượng thuốc dùng cho 90 ngày.***

Để nhận thông tin về việc đặt mua thuốc qua bưu điện, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng hoặc truy cập trang web của chúng tôi (số điện thoại và trang web được liệt kê ở mặt sau của tập sách này).

Thông thường, thuốc đặt mua qua bưu điện sẽ được gửi đến quý vị trong vòng không quá 10 ngày. Nếu đơn hàng của quý vị bị chậm trễ, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số ở mặt sau của tập sách này để được trợ giúp.

Các toa thuốc mới mà nhà thuốc nhận được trực tiếp từ văn phòng bác sĩ của quý vị.

Nhà thuốc sẽ tự động điền và cung cấp các toa thuốc mới mà họ nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà không cần kiểm tra với quý vị trước, nếu:

- Trước đây, quý vị đã sử dụng dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện với chương trình này, hoặc
- Quý vị đăng ký để nhận tự động tất cả các toa thuốc mới nhận trực tiếp từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể yêu cầu tự động gửi ngay tất cả các toa thuốc mới hoặc bất kỳ lúc nào trước *chèn hướng dẫn*.

Nếu quý vị nhận được toa thuốc tự động qua đường bưu điện mà quý vị không muốn và không được liên lạc để xem liệu quý vị có muốn nó hay không trước khi nó được giao, quý vị có thể đủ điều kiện để được hoàn lại tiền.

Nếu trước đây quý vị đã sử dụng đặt hàng qua bưu điện và không muốn nhà thuốc tự động điền và gửi từng toa thuốc mới, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo *chèn hướng dẫn*.

Nếu quý vị chưa từng sử dụng dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện của chúng tôi và/hoặc quyết định ngừng tự động cấp toa thuốc mới, nhà thuốc sẽ liên hệ với quý vị mỗi khi nhận toa thuốc mới từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe để xem liệu quý vị có muốn được cấp thuốc bổ sung và vận chuyển ngay hay không. Việc này sẽ cho quý vị cơ hội đảm bảo rằng nhà thuốc cấp đúng loại thuốc (bao gồm cả hàm lượng, số lượng và dạng thuốc) và nếu cần, cho phép quý vị hủy hoặc trì hoãn đơn hàng trước khi quý vị được lập hóa đơn và thuốc được chuyển đi. Điều quan trọng là quý vị phải trả lời mỗi khi được nhà thuốc liên lạc để cho họ biết phải làm gì với toa thuốc mới và để tránh bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc vận chuyển.

Để chọn không tham gia gửi tự động các toa thuốc mới nhận trực tiếp từ văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, vui lòng liên hệ với chúng tôi bằng cách gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số được nêu ở mặt sau của tập sách này.

Mua thêm thuốc theo toa qua đường bưu điện. Để mua thêm thuốc, vui lòng liên lạc với nhà thuốc của quý vị *14 ngày* trước khi quý vị cho rằng số thuốc quý vị hiện có sẽ hết để đảm bảo đơn hàng tiếp theo được giao cho quý vị kịp thời.

Như vậy nhà thuốc có thể liên hệ với quý vị để xác nhận đơn đặt mua thuốc của quý vị trước khi giao thuốc, và vui lòng cho nhà thuốc biết cách tốt nhất để liên lạc với quý vị. Để được hỗ trợ, hãy gọi Bộ phận Dịch vụ Khách hàng theo số được liệt kê ở mặt sau của tập sách này.

Mục 2.4 Quý vị có thể nhận lượng thuốc dùng dài hạn bằng cách nào?

Khi quý vị nhận lượng thuốc dùng dài hạn, khoản chia sẻ phí tổn của quý vị có thể thấp hơn. Chương trình đưa ra hai cách để nhận được lượng thuốc dài hạn (còn được gọi là “lượng thuốc dùng kéo dài”) của thuốc “duy trì” trong Danh mục Thuốc của chương trình của chúng tôi. (Thuốc duy trì là loại thuốc mà quý vị dùng thường xuyên, để trị bệnh mãn tính hoặc lâu dài.) Quý vị có thể yêu cầu cấp thuốc này bằng đặt mua qua bưu điện (xem Mục 2.3) hoặc có thể đến một nhà thuốc bán lẻ.

1. **Một số nhà thuốc bán lẻ** trong mạng lưới của chúng tôi cho phép quý vị nhận thuốc duy trì lâu dài. *Danh mục Nhà thuốc* cho quý vị biết các nhà thuốc nào trong mạng lưới của chúng tôi có thể cung cấp lượng thuốc duy trì dài hạn. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để biết thêm thông tin (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).
2. Đối với một số loại thuốc nhất định, quý vị có thể sử dụng **dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện trong mạng lưới của chương trình**. Các loại thuốc *không* có sẵn thông qua dịch vụ đặt hàng qua bưu điện của chương trình được đánh dấu hoa thị trong Danh mục Thuốc của chúng tôi. Dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện của chương trình của chúng tôi cho phép quý vị đặt *ít*

nhất là lượng thuốc dùng cho 30 ngày và không nhiều hơn lượng thuốc dùng cho 90 ngày. Xem Phần 2.3 để biết thêm thông tin về cách sử dụng dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện của chúng tôi.

Mục 2.5	Khi nào quý vị có thể sử dụng một nhà thuốc không nằm trong mạng lưới của chương trình?
----------------	--

Toa thuốc của quý vị có thể được bao trả trong một số trường hợp nhất định

Nói chung, chúng tôi *chỉ* bao trả các loại thuốc mua tại nhà thuốc ngoài mạng lưới khi quý vị không thể sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới. Để giúp quý vị, chúng tôi có các nhà thuốc trong mạng lưới bên ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi, nơi quý vị có thể mua thuốc theo toa của mình với tư cách là hội viên của chương trình của chúng tôi. Nếu quý vị không thể sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới, sau đây là những trường hợp mà chúng tôi sẽ bao trả cho thuốc theo toa mua tại nhà thuốc ngoài mạng lưới:

- Quý vị đang đi du lịch trong Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ và bị ốm hoặc mất hoặc hết thuốc theo toa.
- Thuốc theo toa dùng cho trường hợp cấp cứu y tế hoặc chăm sóc khẩn cấp.
- Quý vị không thể kịp thời mua thuốc được bao trả trong khu vực dịch vụ của chúng tôi vì nhà thuốc trong mạng lưới cung cấp dịch vụ 24 giờ không có sẵn trong khoảng cách lái xe 25 dặm.
- Quý vị đang mua thuốc kê toa cho một loại thuốc được bao trả mà không được dự trữ thường xuyên tại một nhà thuốc bán lẻ có thể tiếp cận trong mạng lưới (ví dụ, một loại thuốc đơn lẻ hoặc được phẩm chuyên khoa khác).

Trong các trường hợp này, **vui lòng kiểm tra trước với Bộ phận Dịch vụ khách hàng** để xem có nhà thuốc nào trong mạng lưới ở gần hay không. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này). Quý vị có thể phải trả khoản chênh lệch giữa số tiền mà quý vị phải trả cho thuốc mua tại nhà thuốc ngoài mạng lưới và chi phí chúng tôi bao trả tại nhà thuốc trong mạng lưới.

Quý vị gửi yêu cầu bồi hoàn tới chương trình như thế nào?

Nếu quý vị phải sử dụng một nhà thuốc ngoài mạng lưới, thông thường quý vị sẽ phải trả toàn bộ chi phí (thay vì phần chi phí thông thường của quý vị) tại thời điểm quý vị mua thuốc theo toa của mình. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn lại phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi. (Mục 2.1 của Chương 7 có nêu cách yêu cầu chương trình bồi hoàn tiền cho quý vị.)

PHẦN 3 Thuốc của quý vị phải có trong “Danh mục Thuốc” của chương trình

Mục 3.1	“Danh mục Thuốc” cho biết loại thuốc Phần D nào được bao trả
----------------	---

Chương trình có một “*Danh mục Thuốc được bao trả (Danh mục Thuốc)*.” Trong tài liệu *Bảng chứng Bảo hiểm* này, chúng tôi gọi tắt là “**Danh mục Thuốc**”.

Các loại thuốc trong danh mục này được chương trình lựa chọn với sự trợ giúp của đội ngũ bác sĩ và dược sĩ. Danh mục này phải đáp ứng các yêu cầu do Medicare đưa ra. Medicare đã phê duyệt Danh mục Thuốc của chương trình.

Các loại thuốc trong Danh mục Thuốc chỉ là những thuốc được Medicare Phần D bao trả (Mục 1.1 của chương này có giải thích về các loại thuốc Phần D).

Thông thường, chúng tôi sẽ bao trả một loại thuốc trong Danh mục Thuốc của chương trình, với điều kiện quý vị tuân thủ các quy tắc bao trả khác được trình bày trong chương này và việc sử dụng thuốc là một chỉ định được chấp nhận về mặt y tế. “Chỉ định được chấp nhận về mặt y tế” là việc sử dụng loại thuốc:

- được Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm phê duyệt. (Có nghĩa là, Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm đã phê duyệt loại thuốc này cho việc chẩn đoán hoặc tình trạng bệnh mà vì đó nó được kê toa.)
- hoặc được khuyến nghị bởi một số tài liệu tham khảo, ví dụ như thông tin về Danh mục thuốc Dịch vụ Bệnh viện Hoa Kỳ và Hệ thống Thông tin DRUGDEX.

Một số loại thuốc có thể được bao trả cho một số bệnh trạng nhưng được coi là không có trong danh mục thuốc cho các bệnh khác. Các loại thuốc chỉ được bao trả cho một số bệnh trạng nhất định sẽ được xác định trong Danh mục Thuốc và trong Medicare Plan Finder, cùng với các bệnh trạng cụ thể được bao trả.

Danh mục Thuốc bao gồm cả thuốc biệt dược và thuốc gốc

Thuốc gốc là thuốc kê toa có thành phần hoạt chất tương tự như thuốc biệt dược. Nói chung, nó có tác dụng tốt như biệt dược và thường có giá thấp hơn. Có các loại thuốc gốc có sẵn thay thế cho nhiều loại biệt dược.

Thuốc không kê toa

Chương trình của chúng tôi cũng bao trả một số loại thuốc không kê toa. Một số loại thuốc không kê toa rẻ hơn thuốc kê toa và cũng có hiệu quả tương tự. Để biết thêm

thông tin, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Những thuốc nào *không* có trong Danh mục Thuốc?

Những thuốc nào *không* có trong Danh mục Thuốc?

Chương trình không bao trả cho tất cả các loại thuốc theo toa.

- Trong một số trường hợp, luật pháp không cho phép bất kỳ chương trình Medicare nào bao trả cho một số loại thuốc nhất định (để biết thêm thông tin về vấn đề này, vui lòng xem Mục 7.1 của chương này).
- Trong các trường hợp khác, chúng tôi đã quyết định không đưa một loại thuốc cụ thể vào Danh mục Thuốc.

Mục 3.2	Có sáu “bậc chia sẻ phí tổn” cho các loại thuốc trong Danh mục Thuốc
----------------	---

Mỗi loại thuốc trong Danh mục Thuốc của chương trình đều thuộc một trong sáu bậc chia sẻ phí tổn. Nói chung, bậc chia sẻ phí tổn càng cao thì chi phí mua thuốc của quý vị càng cao:

- Bậc 1 bao gồm thuốc Gốc Ưu tiên. (*Bậc chi phí thấp nhất*)
- Bậc 2 bao gồm các loại thuốc Gốc.
- Bậc 3 bao gồm các loại thuốc Biệt dược Ưu tiên.
- Bậc 4 bao gồm các loại thuốc Biệt dược Không Ưu tiên.
- Bậc 5 bao gồm các loại thuốc Bậc Đặc trị. (*Mức chi phí cao nhất*)
- Bậc 6 bao gồm các loại Thuốc Bỏ

Để biết thuốc của quý vị thuộc bậc chia sẻ chi phí nào, hãy tra cứu trong Danh mục Thuốc của chương trình.

Số tiền quý vị trả cho thuốc trong mỗi bậc chia sẻ phí tổn được trình bày tại Chương 6 (*Số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D*).

Mục 3.3	Làm thế nào quý vị biết được một loại thuốc cụ thể có trong Danh mục Thuốc hay không?
----------------	--

Quý vị có hai cách để tìm ra:

1. Truy cập trang web của chương trình (vi.clevercarehealthplan.com/pharmacy). Danh mục Thuốc trên trang web luôn là mới nhất.

2. Gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để tìm hiểu xem một loại thuốc cụ thể có trong Danh mục Thuốc của chương trình hay không, hoặc để yêu cầu một bản sao Danh mục Thuốc. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

PHẦN 4 Có những hạn chế đối với khoản bao trả cho một số loại thuốc

Mục 4.1 Tại sao một số loại thuốc có những hạn chế?

Đối với một số loại thuốc kê toa, chương trình có các quy tắc đặc biệt hạn chế cách thức và thời điểm chương trình bao trả cho các loại thuốc đó. Một nhóm bác sĩ và dược sĩ đã phát triển các quy tắc này để giúp các hội viên của chúng tôi sử dụng thuốc theo những cách hiệu quả nhất. Các quy tắc đặc biệt này cũng giúp kiểm soát chi phí thuốc tổng thể, giúp bảo hiểm thuốc của quý vị hợp lý hơn.

Nói chung, các quy tắc của chúng tôi khuyến khích quý vị mua một loại thuốc phù hợp với bệnh trạng của quý vị và an toàn, hiệu quả. Bất cứ khi nào có một loại thuốc an toàn, chi phí thấp hơn và hiệu quả về mặt y tế tương đương với một loại thuốc chi phí cao hơn, các quy tắc của chương trình được thiết kế để khuyến khích quý vị và nhà cung cấp của quý vị sử dụng tùy chọn chi phí thấp hơn đó. Chúng tôi cũng cần tuân thủ các quy tắc và quy định của Medicare về bảo hiểm thuốc và chia sẻ phí tổn.

Nếu có hạn chế đối với thuốc của quý vị, điều đó thường có nghĩa là quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị sẽ phải thực hiện thêm các bước để chúng tôi bao trả thuốc. Nếu quý vị muốn chúng tôi từ bỏ hạn chế cho mình, quý vị sẽ cần sử dụng quy trình quyết định bao trả và yêu cầu chúng tôi đưa ra một ngoại lệ. Chúng tôi có thể đồng ý hoặc không đồng ý từ bỏ hạn chế cho quý vị. (Xem Mục 6.2 của Chương 9 để biết thông tin về việc yêu cầu các trường hợp ngoại lệ.)

Xin lưu ý rằng đôi khi một loại thuốc có thể xuất hiện nhiều lần trong Danh mục Thuốc của chúng tôi. Đó là vì các hạn chế hoặc chia sẻ phí tổn khác nhau có thể được áp dụng dựa trên các yếu tố như hàm lượng, số lượng hoặc dạng thuốc do nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị kê toa (ví dụ, 10 mg hay 100 mg; mỗi ngày 1 lần hay mỗi ngày 2 lần; dạng viên nén hay dung dịch).

Mục 4.2 Có những loại hạn chế nào?

Chương trình của chúng tôi sử dụng các loại hạn chế khác nhau để giúp các hội viên sử dụng thuốc theo những cách hiệu quả nhất. Các phần bên dưới sẽ trình bày thêm về các loại hạn chế mà chúng tôi sử dụng đối với một số loại thuốc.

Hạn chế thuốc biệt dược khi có phiên bản thuốc gốc

Nói chung, thuốc “gốc” có hiệu quả giống như thuốc biệt dược và thường có giá thấp hơn. **Khi có sẵn phiên bản thuốc gốc của biệt dược, các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị phiên bản thuốc gốc.** Chúng tôi thường sẽ không bao trả thuốc biệt dược khi có phiên bản thuốc gốc. Tuy nhiên, nếu nhà cung cấp của quý vị đã ghi “Không có thuốc thay thế” trên toa thuốc của quý vị cho một loại biệt dược *hoặc* đã cho chúng tôi biết lý do về mặt y tế rằng cả thuốc gốc cũng như các loại thuốc được bao trả khác điều trị cùng một bệnh sẽ không hiệu quả với quý vị, khi đó chúng tôi sẽ bao trả cho thuốc biệt dược. (Phần chia sẻ phí tổn của quý vị cho thuốc biệt dược có thể cao hơn so với thuốc gốc.)

Được chương trình phê duyệt trước

Đối với một số loại thuốc nhất định, quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cần được chương trình chấp thuận trước, trước khi chúng tôi đồng ý bao trả thuốc đó cho quý vị. Đây được gọi là “**cho phép trước**”. Đôi khi yêu cầu phê duyệt trước giúp hướng dẫn cách sử dụng thích hợp một số loại thuốc nhất định. Nếu quý vị không nhận được phê duyệt trước này, thuốc của quý vị có thể không được chương trình bao trả.

Thử một loại thuốc khác trước

Yêu cầu này khuyến khích quý vị thử các loại thuốc ít tốn kém hơn nhưng thường có hiệu quả tương đương trước khi chương trình chi trả cho một loại thuốc khác. Ví dụ: nếu Thuốc A và Thuốc B điều trị cùng một tình trạng bệnh lý, chương trình có thể yêu cầu quý vị thử dùng Thuốc A trước. Nếu Thuốc A không phù hợp với quý vị thì chương trình sẽ bao trả Thuốc B. Yêu cầu thử một loại thuốc khác trước này được gọi là “**liệu pháp bước**”.

Giới hạn số lượng

Đối với một số loại thuốc, chúng tôi giới hạn số lượng thuốc mà quý vị có thể có bằng cách giới hạn số lượng thuốc quý vị có thể nhận mỗi lần mua thuốc theo toa của mình. Ví dụ: nếu thông thường chỉ uống một viên thuốc mỗi ngày cho một loại thuốc nhất định được coi là an toàn, chúng tôi có thể giới hạn bảo hiểm cho đơn thuốc của quý vị không quá một viên thuốc mỗi ngày.

Phần 4.3	Có bất kỳ hạn chế nào trong số này áp dụng cho thuốc của quý vị không?
-----------------	---

Danh mục Thuốc của chương trình bao gồm thông tin về các hạn chế được mô tả ở trên. Để tìm hiểu xem có bất kỳ hạn chế nào trong số này áp dụng cho loại thuốc quý vị dùng hoặc muốn dùng hay không, hãy kiểm tra Danh mục Thuốc. Để có thông tin cập nhật nhất, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau

của tập sách này) hoặc xem trên trang web của chúng tôi (vi.clevercarehealthplan.com/pharmacy).

Nếu có hạn chế đối với thuốc của quý vị, điều đó thường có nghĩa là quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị sẽ phải thực hiện thêm các bước để chúng tôi bao trả thuốc. Nếu có hạn chế về loại thuốc quý vị muốn dùng, quý vị nên liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để biết quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị cần phải làm gì để được bao trả cho thuốc. Nếu quý vị muốn chúng tôi từ bỏ hạn chế cho mình, quý vị sẽ cần sử dụng quy trình quyết định bao trả và yêu cầu chúng tôi đưa ra một ngoại lệ. Chúng tôi có thể đồng ý hoặc không đồng ý từ bỏ hạn chế cho quý vị. (Xem Mục 6.2 của Chương 9 để biết thông tin về việc yêu cầu các trường hợp ngoại lệ.)

PHẦN 5 Nếu một trong các loại thuốc của quý vị không được bao trả theo cách quý vị mong muốn thì sao?

Mục 5.1 Có những việc quý vị có thể làm nếu thuốc của quý vị không được bao trả theo cách quý vị mong muốn

Chúng tôi hy vọng rằng bảo hiểm thuốc của quý vị sẽ hiệu quả cho quý vị. Nhưng có thể có một loại thuốc kê toa mà quý vị hiện đang dùng hoặc một loại thuốc mà quý vị và nhà cung cấp của quý vị nghĩ rằng quý vị nên dùng không có trong danh mục của chúng tôi hoặc có trong danh mục của chúng tôi với những hạn chế. Ví dụ:

- Thuốc có thể không được bao trả. Hoặc có thể một phiên bản thuốc gốc của thuốc được bao trả nhưng phiên bản biệt dược mà quý vị muốn dùng lại không được bao trả.
- Thuốc được bao trả, nhưng có các quy định hoặc hạn chế bổ sung đối với việc bao trả cho loại thuốc đó. Như đã giải thích ở Phần 4, một số loại thuốc được chương trình bao trả có các quy định bổ sung để hạn chế việc sử dụng chúng. Ví dụ, quý vị có thể được yêu cầu thử một loại thuốc khác trước để xem liệu nó có hiệu quả hay không trước khi loại thuốc quý vị muốn dùng được bao trả cho quý vị. Hoặc có thể có giới hạn về số lượng thuốc (số lượng viên thuốc, v.v.) được bao trả trong một khoảng thời gian cụ thể. Trong một số trường hợp, quý vị có thể muốn chúng tôi từ bỏ hạn chế cho quý vị.
- Thuốc được bao trả, nhưng nó nằm trong bậc chia sẻ phí tổn khiến việc chia sẻ phí tổn của quý vị đắt hơn quý vị nghĩ. Chương trình xếp mỗi loại thuốc được bao trả vào một trong sáu bậc chia sẻ phí tổn khác nhau. Số tiền quý vị trả cho toa thuốc của mình một phần phụ thuộc vào mức chia sẻ chi phí thuốc của quý vị.

Có những điều quý vị có thể làm nếu thuốc của quý vị không được bao trả theo cách mong muốn. Các tùy chọn của quý vị tùy thuộc vào loại vấn đề quý vị gặp phải:

- Nếu thuốc của quý vị không có trong Danh mục Thuốc hoặc nếu thuốc của quý vị bị hạn chế, hãy đọc Mục 5.2 để tìm hiểu những gì quý vị có thể làm.
- Nếu thuốc của quý vị nằm trong bậc chia sẻ phí tổn khiến chi phí của quý vị đắt hơn quý vị nghĩ, hãy xem Mục 5.3 để tìm hiểu những gì quý vị có thể làm.

Mục 5.2	Quý vị có thể làm gì nếu thuốc của quý vị không có trong Danh mục Thuốc hoặc bị hạn chế?
----------------	---

Nếu thuốc của quý vị không có trong Danh mục Thuốc hoặc bị hạn chế, quý vị có thể làm những việc sau:

- Quý vị có thể nhận lượng thuốc dùng tạm thời (chỉ các hội viên trong một số trường hợp nhất định mới được nhận thuốc dùng tạm thời). Điều này sẽ giúp quý vị và nhà cung cấp dịch vụ có thời gian để đổi sang loại thuốc khác hoặc nộp yêu cầu được bao trả thuốc đó.
- Quý vị có thể đổi sang loại thuốc khác.
- Quý vị có thể yêu cầu một ngoại lệ và yêu cầu chương trình bao trả thuốc hoặc loại bỏ các hạn chế đối với thuốc.

quý vị có thể nhận được lượng thuốc cung cấp tạm thời

Trong một số trường hợp, chương trình có thể cung cấp lượng thuốc tạm thời cho quý vị khi thuốc của quý vị không trong Danh mục Thuốc hoặc bị hạn chế theo cách nào đó. Điều này sẽ giúp quý vị có thời gian để trao đổi với nhà cung cấp của mình về sự thay đổi trong bao trả và tìm hiểu những việc cần làm.

Để đủ điều kiện nhận lượng thuốc tạm thời, quý vị phải đáp ứng hai yêu cầu dưới đây:

1. Thay đổi đối với bảo hiểm thuốc của quý vị phải là một trong những loại thay đổi sau đây:

- Loại thuốc quý vị đang dùng **không còn trong Danh mục Thuốc của chương trình.**
- hoặc loại thuốc quý vị đang dùng **đang bị hạn chế theo một cách nào đó** (Phần 4 trong chương này trình bày về các hạn chế).

2. Quý vị phải thuộc một trong các trường hợp được mô tả dưới đây:

- **Đối với các hội viên mới hoặc những người đã tham gia chương trình năm ngoái:**

Chúng tôi sẽ bao trả cho thuốc tạm thời của quý vị **trong 90 ngày đầu tiên** quý vị tham gia chương trình nếu quý vị là hội viên mới và **trong 90 ngày đầu**

tiên của năm dương lịch nếu quý vị đã tham gia chương trình vào năm ngoài. Lượng thuốc dùng tạm thời này sẽ đủ dùng tối đa trong 30 ngày. Nếu thuốc của quý vị được kê cho ít ngày hơn, chúng tôi sẽ cho phép lấy nhiều lần để cung cấp lượng thuốc tối đa là 30 ngày. Thuốc theo toa phải mua tại một nhà thuốc trong mạng lưới. (Xin lưu ý rằng nhà thuốc chăm sóc dài hạn có thể cung cấp thuốc với lượng ít hơn mỗi lần để tránh lãng phí).

- **Đối với các hội viên đã tham gia chương trình hơn 90 ngày, và đang ở trong cơ sở chăm sóc dài hạn (LTC) và cần thuốc ngay:**

Chúng tôi sẽ bao trả cho lượng thuốc cụ thể đủ dùng trong 31 ngày, hoặc ít hơn nếu toa thuốc của quý vị được kê cho ít ngày hơn. Đây là phần bổ sung cho trường hợp cấp thuốc dùng tạm thời nêu trên.

- **Đối với các hội viên hiện tại của chương trình chuyển từ cơ sở chăm sóc dài hạn (LTC) hoặc nằm viện về nhà và cần nguồn cung cấp thuốc chuyển tiếp ngay:**

Chúng tôi sẽ bao trả cho lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày hoặc ít hơn nếu thuốc của quý vị được kê cho số ngày ít hơn (trong trường hợp đó chúng tôi sẽ cho phép mua nhiều lần để cung cấp tổng cộng lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày).

- **Đối với các hội viên hiện tại của chương trình chuyển từ nhà hoặc bệnh viện đến một cơ sở chăm sóc dài hạn (LTC) và cần nguồn cung cấp thuốc chuyển tiếp ngay:**

Chúng tôi sẽ bao trả cho lượng thuốc đủ dùng trong 31 ngày hoặc ít hơn nếu thuốc của quý vị được kê cho số ngày ít hơn (trong trường hợp đó chúng tôi sẽ cho phép mua nhiều lần để cung cấp tổng cộng lượng thuốc đủ dùng trong 31 ngày).

Để yêu cầu thuốc dùng tạm thời, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

Trong thời gian nhận được lượng thuốc tạm thời, quý vị nên nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của mình để quyết định phải làm gì khi nguồn cung cấp tạm thời của quý vị hết. Quý vị có thể chuyển sang một loại thuốc khác được chương trình bao trả hoặc yêu cầu chương trình đưa ra một ngoại lệ và bao trả loại thuốc hiện tại của quý vị. Các phần dưới đây cho quý vị biết thêm về các tùy chọn này.

Quý vị có thể đổi sang loại thuốc khác

Hãy bắt đầu bằng cách nói chuyện với nhà cung cấp của quý vị. Có thể có một loại thuốc khác được chương trình bao trả phù hợp với quý vị. Quý vị có thể gọi Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để yêu cầu danh sách các loại thuốc được bao trả điều trị cùng một tình trạng bệnh. Danh sách này có thể giúp nhà cung cấp của quý vị tìm được loại thuốc được bao trả phù hợp với quý vị. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

Quý vị có thể yêu cầu ngoại lệ

Quý vị và nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu chương trình cho phép ngoại lệ và bao trả thuốc theo cách quý vị mong muốn. Nếu nhà cung cấp dịch vụ nói rằng quý vị có lý do y tế biện minh cho việc yêu cầu trường hợp ngoại lệ, họ có thể giúp quý vị yêu cầu trường hợp ngoại lệ đối với quy tắc. Ví dụ, quý vị có thể yêu cầu chương trình bao trả thuốc ngay cả khi thuốc đó không có trong Danh mục Thuốc của chương trình. Hoặc quý vị có thể yêu cầu chương trình đưa ra ngoại lệ và bao trả cho thuốc mà không có hạn chế.

Nếu quý vị là hội viên hiện tại và loại thuốc quý vị đang dùng sẽ bị xóa khỏi danh mục thuốc hoặc bị hạn chế theo một cách nào đó trong năm tới, chúng tôi sẽ cho phép quý vị yêu cầu trước một ngoại lệ trong danh mục cho năm tới. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết về bất kỳ thay đổi nào về việc bao trả cho thuốc của quý vị trong năm tới. Quý vị có thể yêu cầu một ngoại lệ trước năm sau và chúng tôi sẽ trả lời cho quý vị trong vòng 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu của quý vị (hoặc giấy xác nhận của bác sĩ kê toa). Nếu chúng tôi chấp thuận yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ cho phép bao trả trước khi thay đổi có hiệu lực.

Nếu quý vị và nhà cung cấp của mình muốn yêu cầu một ngoại lệ, vui lòng xem Mục 6.4 của Chương 9 để được hướng dẫn. Mục này trình bày các thủ tục và thời hạn mà Medicare đặt ra để đảm bảo yêu cầu của quý vị được xử lý nhanh chóng và công bằng.

Mục 5.3	Quý vị có thể làm gì nếu thuốc của quý vị thuộc bậc chia sẻ phí tổn mà quý vị cho là quá cao?
----------------	--

Nếu thuốc của quý vị nằm trong bậc chia sẻ phí tổn mà quý vị cho là quá cao, quý vị có thể thực hiện các việc dưới đây:

Quý vị có thể đổi sang loại thuốc khác

Nếu thuốc của quý vị thuộc bậc chia sẻ phí tổn mà quý vị cho là quá cao, hãy bắt đầu bằng cách nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Có thể có một loại thuốc khác trong bậc chia sẻ phí tổn thấp hơn hiệu quả với quý vị. Quý vị có thể gọi Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để yêu cầu danh sách các loại thuốc được bao trả điều trị cùng một tình trạng bệnh. Danh sách này có thể giúp nhà cung cấp của quý vị tìm được loại thuốc được bao trả phù hợp với quý vị. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

Quý vị có thể yêu cầu ngoại lệ

Quý vị và nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu chương trình cho phép trường hợp ngoại lệ đối với bậc chia sẻ phí tổn cho thuốc để quý vị phải trả ít hơn. Nếu nhà cung cấp dịch vụ nói rằng quý vị có lý do y tế biện minh cho việc yêu cầu trường hợp ngoại lệ, họ có thể giúp quý vị yêu cầu trường hợp ngoại lệ đối với quy tắc.

Nếu quý vị và nhà cung cấp của mình muốn yêu cầu một ngoại lệ, vui lòng xem Mục 6.4 của Chương 9 để được hướng dẫn. Mục này trình bày các thủ tục và thời hạn mà Medicare đặt ra để đảm bảo yêu cầu của quý vị được xử lý nhanh chóng và công bằng.

Thuốc trong Bậc Thuốc Đặc trị Cấp 5 của chúng tôi không đủ điều kiện cho loại ngoại lệ này. Chúng tôi không giảm khoản chia sẻ phí tổn cho thuốc thuộc bậc này.

PHẦN 6 Nếu một trong số các loại thuốc của quý vị có sự thay đổi về bao trả thì sao?

Mục 6.1 Danh mục Thuốc có thể thay đổi trong năm

Hầu hết các thay đổi về bao trả thuốc xảy ra vào đầu mỗi năm (ngày 1 tháng 1). Tuy nhiên, trong năm, chương trình có thể có những thay đổi đối với Danh mục Thuốc. Ví dụ, chương trình có thể:

- **Thêm hoặc xóa các loại thuốc khỏi Danh mục Thuốc.** Các thuốc mới được cung cấp, bao gồm cả thuốc gốc mới. Có thể chính phủ chấp thuận cách sử dụng mới cho một loại thuốc hiện có. Đôi khi, một loại thuốc bị thu hồi và chúng tôi quyết định không bao trả. Hoặc chúng tôi có thể loại bỏ một loại thuốc khỏi danh sách vì nó được phát hiện là không hiệu quả.
- **Chuyển thuốc sang bậc chia sẻ phí tổn cao hơn hoặc thấp hơn.**
- **Thêm hoặc xóa giới hạn về bao trả cho một loại thuốc** (để biết thêm thông tin về các hạn chế bao trả, vui lòng xem Phần 4 của chương này).
- **Thay thế thuốc biệt dược bằng thuốc gốc.**

Chúng tôi phải tuân theo các yêu cầu của Medicare trước khi thay đổi Danh mục Thuốc của chương trình.

Mục 6.2 Điều gì xảy ra nếu việc bao trả thay đổi cho một loại thuốc quý vị đang dùng?

Thông tin về những thay đổi đối với bao trả thuốc

Khi những thay đổi đối với Danh mục Thuốc xảy ra trong năm, chúng tôi sẽ đăng thông tin trên trang web của mình về những thay đổi đó. Chúng tôi sẽ cập nhật Danh mục Thuốc trực tuyến của mình theo lịch thường xuyên để cập nhật bất kỳ thay đổi nào diễn ra sau lần cập nhật cuối cùng. Dưới đây chúng tôi có trình bày về các trường hợp quý vị sẽ nhận được thông báo trực tiếp nếu có thay đổi đối với một loại thuốc mà quý vị đang dùng. Quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để biết thêm thông tin (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

Những thay đổi đối với bảo hiểm thuốc của quý vị có ảnh hưởng đến quý vị ngay không?

Các thay đổi có thể ảnh hưởng đến quý vị trong năm nay: Trong các trường hợp dưới đây, các thay đổi về bảo hiểm trong năm hiện tại sẽ có ảnh hưởng đến quý vị:

- **Một loại thuốc gốc mới thay thế cho một loại biệt dược trong Danh mục Thuốc (hoặc chúng tôi thay đổi bậc chia sẻ phí tổn hoặc thêm các hạn chế mới đối với thuốc biệt dược)**
 - Chúng tôi có thể ngay lập tức loại bỏ một loại thuốc biệt dược trong Danh mục thuốc của mình nếu chúng tôi thay thế nó bằng một loại thuốc gốc tương tự mới được phê duyệt sẽ xuất hiện ở cùng một bậc chia sẻ chi phí hoặc thấp hơn và có các hạn chế tương đương hoặc ít hơn. Ngoài ra, khi bổ sung thuốc gốc mới, chúng tôi có thể quyết định giữ lại thuốc biệt dược trong Danh mục thuốc của mình, nhưng sẽ ngay lập tức chuyển thuốc đó sang một bậc chia sẻ chi phí cao hơn hoặc thêm các hạn chế mới, hoặc cả hai.
 - Chúng tôi có thể không thông báo trước cho quý vị trước khi thực hiện thay đổi đó, ngay cả khi quý vị hiện đang dùng thuốc biệt dược.
 - Quý vị hoặc người kê toa của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra một ngoại lệ và tiếp tục bao trả thuốc biệt dược cho quý vị. Để biết thông tin về cách yêu cầu một ngoại lệ, vui lòng xem Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*).
 - Nếu quý vị đang dùng thuốc biệt dược tại thời điểm chúng tôi thực hiện thay đổi, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về (các) thay đổi cụ thể mà chúng tôi đã thực hiện. Thông báo này cũng sẽ bao gồm thông tin về các bước quý vị có thể thực hiện để yêu cầu một ngoại lệ đối với thuốc chính hiệu. Quý vị có thể không nhận được thông báo này trước khi chúng tôi thực hiện thay đổi.
- **Thuốc không an toàn và các loại thuốc khác trong Danh mục Thuốc bị rút khỏi thị trường**
 - o Đôi khi, một loại thuốc có thể bị thu hồi đột ngột vì được phát hiện là không an toàn hoặc bị ngừng bán ra thị trường vì một lý do khác. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi sẽ ngay lập tức loại bỏ thuốc khỏi Danh mục Thuốc. Nếu quý vị đang dùng loại thuốc đó, chúng tôi sẽ thông báo ngay cho quý vị về sự thay đổi này.
 - o Bác sĩ kê toa của quý vị cũng sẽ biết về sự thay đổi này và có thể làm việc với quý vị để tìm một loại thuốc khác cho bệnh trạng của quý vị.
- **Các thay đổi khác đối với các loại thuốc trong Danh mục Thuốc**
 - o Chúng tôi có thể thực hiện các thay đổi khác sau khi năm chương trình đã bắt đầu mà có thể ảnh hưởng đến các loại thuốc quý vị đang dùng. Ví dụ:

chúng tôi có thể thêm một loại thuốc gốc không mới trên thị trường để thay thế một loại thuốc biệt dược; hoặc thay đổi bậc chia sẻ phí tổn hoặc thêm các giới hạn đối với thuốc biệt dược,. Chúng tôi cũng có thể thay đổi dựa trên cảnh báo ghi trên tờ hướng dẫn sản phẩm của FDA hoặc hướng dẫn lâm sàng mới được Medicare công nhận. Chúng tôi phải thông báo trước cho quý vị ít nhất 30 ngày về thay đổi, hoặc thông báo cho quý vị về thay đổi và mua thêm số lượng dùng trong 30 ngày cho loại thuốc mà quý vị đang dùng tại một nhà thuốc trong mạng lưới.

- o Sau khi nhận được thông báo về sự thay đổi, quý vị nên làm việc với bác sĩ kê toa của mình để chuyển sang một loại thuốc khác mà chúng tôi bao trả.
- o Hoặc quý vị hay bác sĩ kê toa của quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra một ngoại lệ và tiếp tục bao trả thuốc cho quý vị. Để biết thông tin về cách yêu cầu một ngoại lệ, vui lòng xem Chương 9 (*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)*).

Những thay đổi đối với thuốc trong Danh mục Thuốc sẽ không ảnh hưởng đến những người hiện đang dùng thuốc: Đối với những thay đổi cho Danh mục Thuốc không được mô tả ở trên, nếu quý vị hiện đang dùng thuốc, những loại thay đổi sau đây sẽ không ảnh hưởng đến quý vị cho đến ngày 1 tháng 1 năm sau nếu quý vị tiếp tục tham gia chương trình:

- Nếu chúng tôi chuyển thuốc của quý vị sang bậc chia sẻ phí tổn cao hơn.
- Nếu chúng tôi đưa ra một hạn chế mới đối với việc sử dụng thuốc của quý vị.
- Nếu chúng tôi loại bỏ thuốc của quý vị khỏi Danh mục Thuốc

Nếu bất kỳ thay đổi nào trong số này xảy ra đối với loại thuốc quý vị đang sử dụng (nhưng không phải do việc thu hồi trên thị trường, thuốc gốc thay thế thuốc biệt dược hoặc thay đổi khác được lưu ý trong các phần trên), thì thay đổi đó sẽ không ảnh hưởng đến việc sử dụng của quý vị hoặc số tiền quý vị phải trả dưới dạng phần chia sẻ phí tổn của mình cho đến ngày 1 tháng 1 năm sau. Cho đến ngày đó, quý vị có thể sẽ không thấy bất kỳ sự gia tăng nào trong các khoản thanh toán của mình hoặc bất kỳ hạn chế bổ sung nào đối với việc sử dụng thuốc của mình. Quý vị sẽ không nhận được thông báo trực tiếp trong năm nay về những thay đổi không ảnh hưởng đến quý vị. Tuy nhiên, vào ngày 1 tháng 1 năm sau, các thay đổi đó sẽ ảnh hưởng đến quý vị, và điều quan trọng là phải kiểm tra Danh mục Thuốc cho năm quyền lợi mới để biết bất kỳ thay đổi nào đối với thuốc.

PHẦN 7 Những loại thuốc nào *không* được chương trình bao trả?

Mục 7.1 Các loại thuốc chúng tôi không bao trả
--

Phần này cho quý vị biết những loại thuốc kê toa nào bị “loại trừ”. Điều này có nghĩa là Medicare không thanh toán cho những loại thuốc này.

Nếu quý vị nhận được các loại thuốc bị loại trừ, quý vị phải tự trả tiền cho chúng. Chúng tôi sẽ không thanh toán cho các loại thuốc được liệt kê trong phần này (ngoại trừ một số loại thuốc bị loại trừ được bao trả trong phạm vi bảo hiểm thuốc nâng cao của chúng tôi). Trường hợp ngoại lệ duy nhất: Nếu phát hiện loại thuốc được yêu cầu theo kháng nghị là loại thuốc không bị loại trừ theo Phần D và chúng tôi đáng lẽ phải thanh toán hoặc bao trả cho loại thuốc đó vì tình trạng cụ thể của quý vị. (Để biết thông tin về việc kháng nghị quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về việc không bao trả thuốc, hãy xem Mục 6.5 của Chương 9 trong tập sách này.)

Dưới đây là ba quy tắc chung về các loại thuốc mà các chương trình thuốc Medicare sẽ không bao trả theo Phần D:

- Bảo hiểm thuốc Phần D của chương trình của chúng tôi không thể bao trả cho một loại thuốc sẽ được Medicare Phần A hoặc Phần B. bao trả.
- Chương trình của chúng tôi không thể bao trả cho một loại thuốc được mua bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ.
- Chương trình của chúng tôi thường không bao trả cho việc sử dụng ngoài hướng dẫn. “Sử dụng ngoài hướng dẫn” là bất kỳ việc sử dụng thuốc nào ngoài các mục đích được chỉ định trên nhãn thuốc theo phê duyệt của Cơ quan Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm.
 - o Nói chung, chỉ được phép bao trả cho “sử dụng ngoài hướng dẫn” khi việc sử dụng được khuyến nghị bởi một số tài liệu tham khảo nhất định, ví dụ như Thông tin về Danh mục thuốc Dịch vụ Bệnh viện Hoa Kỳ và Hệ thống Thông tin DRUGDEX. Nếu việc sử dụng không được bất kỳ tài liệu tham khảo nào trong số này khuyến nghị thì chương trình của chúng tôi không thể bao trả cho việc “sử dụng ngoài hướng dẫn”

Ngoài ra, theo luật, các loại thuốc sau đây không được chương trình thuốc Medicare bao trả:

- Thuốc không kê toa (còn được gọi là thuốc mua tự do)
- Thuốc được sử dụng để kích thích khả năng sinh sản
- Thuốc được sử dụng để giảm các triệu chứng ho hoặc cảm lạnh

- Thuốc được sử dụng cho mục đích thẩm mỹ hoặc để kích thích mọc tóc
- Các sản phẩm vitamin và khoáng chất kê toa, ngoại trừ vitamin bổ sung cho thai phụ và các chế phẩm chứa florua
- Thuốc được sử dụng để điều trị rối loạn chức năng tình dục hoặc cương dương
- Thuốc dùng để điều trị biếng ăn, sụt cân, tăng cân
- Các loại thuốc dùng cho bệnh nhân ngoại trú mà nhà sản xuất muốn yêu cầu các xét nghiệm hoặc dịch vụ giám sát liên quan phải được mua độc quyền từ nhà sản xuất như một điều kiện bán hàng

Chúng tôi cung cấp bảo hiểm bổ sung cho một số loại thuốc theo toa thường không được bao trả trong chương trình thuốc theo toa Medicare (bảo hiểm thuốc nâng cao). Đây là những loại thuốc được liệt kê trong Bảng 6 Thuốc bổ, là những loại thuốc được sử dụng để điều trị rối loạn cương dương. Số tiền quý vị phải trả khi mua thuốc theo toa cho những loại thuốc này không được tính vào điều kiện giúp quý vị đủ tiêu chuẩn chuyển sang Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương. (Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương được mô tả trong tại Phần 7 của Chương 6 của tập sách này).

Ngoài ra, nếu quý vị đang nhận **“Trợ giúp Bổ sung” từ Medicare** để thanh toán cho thuốc theo toa của mình, chương trình “Trợ giúp Bổ sung” sẽ không thanh toán cho các loại thuốc thường không được bao trả. (Vui lòng tham khảo Danh mục Thuốc của chương trình hoặc gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để biết thêm thông tin. Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in trên bìa sau của tập sách này.) Tuy nhiên, nếu quý vị có bảo hiểm thuốc thông qua Medicaid, chương trình Medicaid của tiểu bang quý vị có thể bao trả một số loại thuốc theo toa mà bình thường không được bao trả trong chương trình thuốc của Medicare. Vui lòng liên hệ với chương trình Medicaid tại tiểu bang của quý vị để xác định những khoản bao trả thuốc nào có thể có sẵn cho quý vị. (Quý vị có thể tìm số điện thoại và thông tin liên lạc của Medicaid ở Phần 6 của Chương 2.)

MỤC 8 **Trình thẻ hội viên chương trình của quý vị khi nhận thuốc theo toa**

Mục 8.1	Trình thẻ hội viên của quý vị
----------------	--------------------------------------

Để mua thuốc theo toa, hãy trình thẻ hội viên chương trình của quý vị tại nhà thuốc trong mạng lưới mà quý vị chọn. Khi quý vị trình thẻ hội viên chương trình, nhà thuốc trong mạng lưới sẽ tự động gửi hóa đơn cho chương trình phân chia sẻ phí *tồn của chúng tôi* cho thuốc theo toa được bao trả của quý vị. Quý vị sẽ phải thanh toán cho nhà thuốc phần chi phí của *quý vị* khi nhận thuốc theo toa.

Mục 8.2 Nếu quý vị không mang theo thẻ hội viên thì sao?

Nếu quý vị không mang theo thẻ hội viên của chương trình khi mua thuốc theo toa, hãy yêu cầu nhà thuốc gọi cho chương trình để nhận thông tin cần thiết.

Nếu nhà thuốc không thể có được các thông tin cần thiết, **quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí của toa thuốc khi nhận.** (Sau đó quý vị có thể **yêu cầu chúng tôi hoàn tiền** phần chia sẻ của chúng tôi. Vui lòng xem Mục 2.1, Chương 7 để biết thông tin về cách yêu cầu chương trình bồi hoàn tiền.)

PHẦN 9 Bảo hiểm thuốc Phần D trong các trường hợp đặc biệt

Mục 9.1 Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị đang ở bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề được chương trình bao trả?

Nếu quý vị nhập viện hoặc vào cơ sở điều dưỡng lành nghề được chương trình bao trả, thông thường chúng tôi sẽ bao trả chi phí thuốc theo toa của quý vị trong thời gian quý vị nằm viện. Sau khi quý vị rời bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề, chương trình sẽ bao trả thuốc cho quý vị, miễn là thuốc đáp ứng tất cả các quy tắc của chúng tôi về bao trả. Xem các mục trước của phần này để biết về các quy tắc bao trả thuốc. Chương 6 (*Số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D*) cung cấp thêm thông tin về bảo hiểm thuốc và số tiền quý vị phải trả.

Xin lưu ý: Khi quý vị vào, sống tại hoặc rời khỏi một cơ sở điều dưỡng lành nghề, quý vị được hưởng Thời gian Ghi danh Đặc biệt. Trong khoảng thời gian này, quý vị có thể chuyển đổi chương trình hoặc thay đổi phạm vi bảo hiểm của mình. (Chương 10, *Kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình*, cho biết khi nào quý vị có thể rời khỏi chương trình của chúng tôi và tham gia một chương trình Medicare khác.)

Mục 9.2 Nếu quý vị đang cư trú tại một cơ sở chăm sóc dài hạn (LTC) thì sao?

Thông thường, một cơ sở chăm sóc dài hạn (LTC) (như cơ sở điều dưỡng) có nhà thuốc riêng hoặc nhà thuốc cung cấp thuốc cho tất cả cư dân của họ. Nếu quý vị là cư dân của một cơ sở chăm sóc dài hạn, quý vị có thể nhận thuốc theo toa thông qua nhà thuốc của cơ sở đó, miễn là nhà thuốc đó nằm trong mạng lưới của chúng tôi.

Kiểm tra *Danh mục Nhà thuốc* để tìm hiểu xem nhà thuốc của cơ sở chăm sóc dài hạn của quý vị có nằm trong mạng lưới của chúng tôi hay không. Nếu không, hoặc nếu quý vị cần thêm thông tin, vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị là cư dân của cơ sở chăm sóc dài hạn (LTC) và trở thành hội viên mới của chương trình?

Nếu quý vị cần một loại thuốc không có trong Danh mục Thuốc của chúng tôi hoặc bị hạn chế theo một cách nào đó, chương trình sẽ bao trả cho **lượng thuốc dùng tạm thời** trong 90 ngày đầu tiên kể từ khi quý vị trở thành hội viên. Tổng lượng thuốc sẽ đủ dùng trong tối đa 31 ngày, hoặc ít hơn nếu toa thuốc của quý vị được kê cho ít ngày hơn. (Xin lưu ý rằng nhà thuốc chăm sóc dài hạn (LTC) có thể cung cấp thuốc với số lượng ít hơn tại một thời điểm để tránh lãng phí.) Nếu quý vị đã là hội viên của chương trình trong hơn 90 ngày và cần một loại thuốc không có trong Danh mục Thuốc của chúng tôi, hoặc nếu chương trình có bất kỳ hạn chế nào đối với khoản bao trả thuốc đó, chúng tôi sẽ bao trả cho một lượng thuốc đủ dùng trong 31 ngày hoặc ít hơn nếu toa thuốc của quý vị được kê cho ít ngày hơn.

Trong thời gian nhận được lượng thuốc tạm thời, quý vị nên nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của mình để quyết định phải làm gì khi nguồn cung cấp tạm thời của quý vị hết. Có thể có một loại thuốc khác được chương trình bao trả phù hợp với quý vị. Hoặc quý vị và nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu chương trình cho phép ngoại lệ và bao trả thuốc theo cách quý vị mong muốn. Nếu quý vị và nhà cung cấp của mình muốn yêu cầu một ngoại lệ, vui lòng xem Mục 6.4 của Chương 9 để được hướng dẫn.

Mục 9.3	Nếu quý vị cũng đang nhận bảo hiểm thuốc từ một chủ lao động hoặc chương trình nhóm hưu trí thì sao?
----------------	---

Quý vị hiện có bảo hiểm thuốc theo toa khác thông qua chủ lao động (hoặc công ty của vợ/chồng) của quý vị hoặc nhóm hưu trí không? Nếu có, vui lòng liên hệ với **quản trị viên quyền lợi của nhóm đó**. Họ có thể giúp quý vị xác định cách thức bao trả thuốc theo toa hiện tại của quý vị sẽ hoạt động như thế nào với chương trình của chúng tôi.

Nói chung, nếu quý vị đang là nhân viên được thuê làm việc, bảo hiểm thuốc theo toa mà quý vị nhận được từ chúng tôi sẽ là **bảo hiểm phụ** so với bảo hiểm của công ty hoặc nhóm hưu trí của quý vị. Điều đó có nghĩa là bảo hiểm nhóm của quý vị sẽ trả trước.

Lưu ý đặc biệt về “tín dụng bảo hiểm”:

Mỗi năm chủ lao động hoặc nhóm hưu trí của quý vị sẽ gửi cho quý vị một thông báo cho biết liệu bảo hiểm thuốc theo toa của quý vị cho năm dương lịch tiếp theo có phải là “tín dụng” hay không và các lựa chọn mà quý vị có thể bao trả thuốc.

Nếu khoản bao trả từ chương trình nhóm là “**khoản tín dụng**”, điều đó có nghĩa là chương trình có khoản bao trả thuốc được dự kiến sẽ thanh toán, ở mức trung bình, ít nhất là tương đương với khoản bao trả thuốc theo toa tiêu chuẩn của Medicare.

Lưu giữ các thông báo về khoản tín dụng bao trả này vì quý vị có thể cần chúng sau này. Nếu quý vị ghi danh vào một chương trình Medicare bao gồm bảo hiểm thuốc

Phần D, quý vị có thể cần những thông báo này để chứng nhận rằng quý vị đã duy trì khoản tín dụng bao trả đó. Nếu quý vị không nhận được thông báo về khoản tín dụng bao trả từ chương trình của chủ lao động hoặc của nhóm hưu trí, quý vị có thể nhận được một bản sao từ quản trị viên quyền lợi chương trình của chủ lao động hoặc nhóm hưu trí, từ chủ lao động hoặc công đoàn.

Mục 9.4	Nếu quý vị đang tham gia chương trình chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận thì sao?
----------------	--

Thuốc không bao giờ được bao trả cùng lúc bởi cả chương trình chăm sóc cuối đời và chương trình của chúng tôi. Nếu quý vị được ghi danh vào chương trình chăm sóc cuối đời của Medicare và cần thuốc chống buồn nôn ói, thuốc nhuận tràng, thuốc giảm đau hoặc thuốc chống lo âu không được bao trả bởi chương trình chăm sóc cuối đời của quý vị vì thuốc này không liên quan đến bệnh giai đoạn cuối và các tình trạng liên quan, thì chương trình của chúng tôi phải nhận được thông báo từ bác sĩ kê toa hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cuối đời của quý vị cho biết rằng thuốc đó không liên quan trước khi chương trình của chúng tôi bao trả cho thuốc đó. Để tránh chậm trễ trong việc nhận bất kỳ loại thuốc không liên quan nào mà chương trình của chúng tôi bao trả, quý vị có thể yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cuối đời hoặc bác sĩ kê toa của mình đảm bảo rằng chúng tôi đã nhận được thông báo cho biết rằng thuốc đó không liên quan trước khi quý vị mua thuốc từ nhà thuốc.

Trong trường hợp quý vị rút lại lựa chọn chăm sóc cuối đời hoặc được xuất viện khỏi nhà chăm sóc đặc biệt, chương trình của chúng tôi sẽ bao trả tất cả các loại thuốc của quý vị. Để tránh chậm trễ tại một nhà thuốc khi quyền lợi chăm sóc cuối đời Medicare kết thúc, quý vị cần mang theo giấy tờ tới nhà thuốc để xác minh việc rút lại quyền lợi hoặc xuất viện của quý vị. Xem các mục trước của phần này cho biết về các quy tắc để được bao trả thuốc theo Phần D. Chương 6 (*Số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D*) cung cấp thêm thông tin về bao trả thuốc và số tiền quý vị phải trả.

PHẦN 10	Các chương trình về an toàn thuốc và quản lý thuốc
----------------	---

Mục 10.1	Các chương trình giúp hội viên sử dụng thuốc an toàn
-----------------	---

Chúng tôi tiến hành đánh giá việc sử dụng thuốc cho các hội viên của mình để giúp đảm bảo rằng họ đang được chăm sóc an toàn và thích hợp. Các đánh giá này đặc biệt quan trọng đối với các hội viên có nhiều nhà cung cấp kê toa thuốc cho họ.

Chúng tôi sẽ xem xét mỗi khi quý vị mua thuốc theo toa. Chúng tôi cũng xem xét hồ sơ của mình một cách thường xuyên. Trong quá trình đánh giá này, chúng tôi tìm kiếm các vấn đề tiềm ẩn như:

- Các lỗi về thuốc có thể xảy ra

- Các loại thuốc có thể không cần thiết vì quý vị đang dùng một loại thuốc khác để điều trị cùng một tình trạng bệnh
- Thuốc có thể không an toàn hoặc không phù hợp do tuổi tác hoặc giới tính của quý vị
- Một số sự kết hợp thuốc nhất định có thể gây hại cho quý vị nếu dùng cùng lúc
- Toa thuốc được kê cho các loại thuốc có thành phần mà quý vị bị dị ứng
- Các sai sót có thể xảy ra về số lượng (liều lượng) thuốc quý vị đang dùng
- Số lượng thuốc giảm đau opioid không an toàn

Nếu thấy vấn đề có thể xảy ra trong việc sử dụng thuốc của quý vị, chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp của quý vị để khắc phục vấn đề.

Mục 10.2	Chương trình Quản lý Thuốc (DMP) để giúp hội viên sử dụng thuốc opioid một cách an toàn
-----------------	--

Chúng tôi có một chương trình giúp đảm bảo các hội viên sử dụng an toàn các loại thuốc opioid theo toa và các loại thuốc khác thường bị lạm dụng. Chương trình này được gọi là Chương trình Quản lý Thuốc (DMP). Nếu quý vị sử dụng thuốc chứa opioid nhận được từ một số bác sĩ hoặc nhà thuốc, chúng tôi có thể nói chuyện với bác sĩ của quý vị để đảm bảo việc quý vị sử dụng thuốc chứa opioid là phù hợp và cần thiết về mặt y tế. Khi làm việc với các bác sĩ của quý vị, nếu chúng tôi thấy rằng việc quý vị sử dụng thuốc opioid hoặc thuốc benzodiazepine theo toa là không an toàn, chúng tôi có thể giới hạn cách quý vị có thể nhận các loại thuốc đó. Các hạn chế có thể là:

- Yêu cầu quý vị mua tất cả các toa thuốc opioid hoặc thuốc benzodiazepine từ một (các) hiệu thuốc nhất định
- Yêu cầu quý vị nhận tất cả các toa thuốc opioid hoặc thuốc benzodiazepine từ một (các) bác sĩ nhất định
- Giới hạn số lượng thuốc opioid hoặc benzodiazepine mà chúng tôi sẽ bao trả cho quý vị

Nếu chúng tôi cho rằng sẽ áp dụng một hoặc các giới hạn này đối với quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư trước. Thư này sẽ có thông tin giải thích những hạn chế mà chúng tôi nghĩ là nên áp dụng cho quý vị. Quý vị cũng sẽ có cơ hội cho chúng tôi biết quý vị muốn sử dụng bác sĩ hoặc nhà thuốc nào và về bất kỳ thông tin nào khác mà quý vị cho là quan trọng cần cho chúng tôi biết. Sau khi quý vị đã có cơ hội trả lời, nếu chúng tôi quyết định giới hạn khoản bao trả của quý vị cho các loại thuốc này, chúng tôi sẽ gửi thư xác nhận giới hạn đó cho quý vị. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã nhầm lẫn hoặc quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi là quý vị có nguy cơ lạm dụng thuốc theo toa hoặc có giới hạn, quý vị và bác sĩ kê toa của quý vị có quyền kháng nghị. Nếu quý vị chọn kháng nghị, chúng tôi sẽ xem xét trường hợp của quý vị và đưa ra quyết định. Nếu chúng tôi tiếp tục từ chối bất kỳ phần nào trong yêu cầu của quý vị

liên quan đến các giới hạn áp dụng cho việc tiếp cận thuốc, chúng tôi sẽ tự động gửi trường hợp của quý vị cho một bên đánh giá độc lập bên ngoài chương trình của chúng tôi. Xem Chương 9 để biết thông tin về cách yêu cầu kháng nghị.

DMP có thể không áp dụng cho quý vị nếu quý vị có một số bệnh trạng nhất định ví dụ như ung thư, quý vị đang được chăm sóc cuối đời, chăm sóc giảm nhẹ hoặc chăm sóc trước khi qua đời hoặc sống trong một cơ sở chăm sóc dài hạn.

Mục 10.3	Chương trình Quản lý Trị liệu Bằng thuốc (Medication Therapy Management, MTM) giúp hội viên quản lý thuốc của mình
-----------------	---

Chúng tôi có một chương trình có thể hỗ trợ các hội viên có nhu cầu sức khỏe phức tạp.

Chương trình này là tự nguyện và miễn phí cho hội viên. Một nhóm các dược sĩ và bác sĩ đã phát triển chương trình cho chúng tôi. Chương trình này có thể giúp đảm bảo rằng các hội viên của chúng tôi nhận được nhiều lợi ích nhất từ các loại thuốc mà họ dùng. Chương trình của chúng tôi được gọi là chương trình Quản lý Trị liệu Bằng thuốc (MTM).

Một số hội viên dùng thuốc cho các bệnh khác nhau và có chi phí thuốc cao hoặc đang tham gia DMP để giúp hội viên sử dụng opioid một cách an toàn có thể nhận các dịch vụ thông qua chương trình MTM. Dược sĩ hoặc chuyên gia y tế khác sẽ cung cấp cho quý vị một đánh giá toàn diện về tất cả các loại thuốc của quý vị. Quý vị có thể nói về cách dùng thuốc tốt nhất, chi phí và bất kỳ vấn đề hoặc thắc mắc nào về thuốc theo toa và thuốc không kê toa. Quý vị sẽ nhận được một bản tóm tắt bằng văn bản về cuộc thảo luận này. Bản tóm tắt có một kế hoạch hành động về thuốc đề xuất những gì quý vị có thể làm để sử dụng tốt nhất các loại thuốc của mình, có khoảng trống để quý vị ghi chú hoặc viết ra bất kỳ câu hỏi nào tiếp theo. Quý vị cũng sẽ nhận được một danh mục thuốc cá nhân bao gồm tất cả các loại thuốc quý vị đang dùng và lý do quý vị dùng chúng. Ngoài ra, các hội viên trong chương trình MTM sẽ nhận được thông tin về việc tiêu hủy an toàn các loại thuốc kê toa là các chất bị kiểm soát.

Quý vị nên kiểm tra lại thuốc của mình trước chuyến thăm khám “Sức khỏe” hàng năm để có thể nói chuyện với bác sĩ về kế hoạch hành động và danh mục thuốc của mình. Mang theo chương trình hành động và danh mục thuốc khi quý vị nói chuyện với bác sĩ, dược sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong nhóm chăm sóc của quý vị. Ngoài ra, hãy giữ Danh mục Thuốc bên mình (ví dụ: với giấy tờ tùy thân của quý vị) trong trường hợp quý vị đến bệnh viện hoặc phòng cấp cứu.

Nếu có một chương trình phù hợp với nhu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ tự động ghi danh cho quý vị vào chương trình và gửi thông tin cho quý vị. Nếu quý vị quyết định không tham gia, vui lòng thông báo cho chúng tôi và chúng tôi sẽ rút quý vị khỏi chương trình. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về các chương trình này, vui lòng liên

hệ với bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

CHƯƠNG 6

*Số tiền quý vị
phải trả cho thuốc theo toa Phần D*

Chương 6. Số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D

PHẦN 1	Giới thiệu	164
Mục 1.1	Sử dụng chương này cùng với các tài liệu khác giải thích việc bao trả thuốc của quý vị	164
Mục 1.2	Các loại chi phí xuất túi mà quý vị phải trả cho thuốc được bao trả	165
PHẦN 2	Số tiền quý vị phải trả cho một loại thuốc phụ thuộc vào việc quý vị đang ở “giai đoạn thanh toán thuốc” nào khi nhận thuốc	165
Phần 2.1	Các giai đoạn thanh toán tiền thuốc cho hội viên Clever Care Balance Medicare Advantage là gì?	165
PHẦN 3	Chúng tôi gửi cho quý vị các báo cáo giải thích các khoản thanh toán tiền thuốc của quý vị và quý vị đang ở giai đoạn thanh toán nào	168
Mục 3.1	Chúng tôi gửi cho quý vị bản tóm tắt hàng tháng được gọi là Bản Giải thích Quyền lợi Phần D ("EOB Phần D")	168
Mục 3.2	Giúp chúng tôi cập nhật thông tin về các khoản thanh toán thuốc của quý vị	169
PHẦN 4	Trong Giai đoạn Khấu trừ, quý vị thanh toán toàn bộ chi phí của mình cho thuốc từ Bậc 2 đến Bậc 5	170
Phần 4.1	Quý vị sẽ ở trong Giai đoạn Khấu trừ cho đến khi quý vị thanh toán \$480 cho thuốc Bậc 2 – Bậc 5 của mình	170
PHẦN 5	Trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu, chương trình thanh toán phần chi phí thuốc của chương trình, còn quý vị thanh toán phần chi phí của mình	170
Mục 5.1	Số tiền quý vị phải trả cho một loại thuốc tùy thuộc vào loại thuốc và nơi quý vị mua thuốc	170
Mục 5.2	Bảng liệt kê chi phí quý vị phải trả cho lượng thuốc đủ dùng trong <i>một tháng</i>	171
Mục 5.3	Nếu bác sĩ của quý vị kê toa lượng thuốc ít hơn lượng thuốc đủ dùng trong một tháng, quý vị có thể không phải trả chi phí cho lượng thuốc đủ dùng trong cả tháng	173
Mục 5.4	Bảng liệt kê chi phí của quý vị cho lượng thuốc dùng <i>dài hạn</i> (90 ngày) ..	174
Mục 5.5	Quý vị ở trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu cho đến khi tổng chi phí thuốc của quý vị trong năm đạt \$4,430	175

PHẦN 6	Trong Giai đoạn Không được Bao trả, chương trình cung cấp một số khoản bao trả thuốc.....	177
Mục 6.1	Quý vị ở Giai đoạn Không được Bao trả cho đến khi chi phí xuất túi của quý vị đạt \$ 7,050	177
Mục 6.2	Cách Medicare tính toán chi phí xuất túi của quý vị cho thuốc theo toa	177
PHẦN 7	Trong Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương, chương trình thanh toán phần lớn chi phí cho thuốc của quý vị.....	180
Mục 7.1	Khi đã ở Giai đoạn bảo hiểm Tai ương, quý vị sẽ tiếp tục ở trong giai đoạn này trong phần còn lại của năm	180
MỤC 8	Số tiền quý vị phải trả cho việc chủng ngừa được bao trả bởi Phần D tùy thuộc vào cách thức và nơi quý vị chủng ngừa	180
Mục 8.1	Chương trình của chúng tôi có thể bao trả riêng cho thuốc chủng ngừa Phần D và cho chi phí chủng ngừa cho quý vị	180
Mục 8.2	Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng trước khi chích vắc xin.....	182



Quý vị có biết có các chương trình giúp mọi người trả tiền thuốc không?

Chương trình “Trợ giúp Bổ sung” giúp những người có nguồn lực hạn chế trả tiền mua thuốc. Để biết thêm thông tin, hãy xem Phần 7 của Chương 2.

Quý vị hiện có nhận trợ giúp để thanh toán cho thuốc của mình không?

Nếu quý vị đang tham gia một chương trình giúp thanh toán chi phí thuốc, **một số thông tin trong tài liệu *Bằng chứng Bảo hiểm này về chi phí thuốc theo toa Phần D không áp dụng cho quý vị***. Chúng tôi đã gửi cho quý vị một tờ hướng dẫn riêng, được gọi là “Điều khoản riêng của Chứng từ Bảo hiểm Dành cho Những Người Nhận Trợ giúp Phụ trội Để Thanh toán Chi phí Thuốc theo toa” (còn được gọi là “Điều khoản riêng Hỗ trợ Người có Thu nhập Thấp” hoặc “Điều khoản riêng LIS”), cho quý vị biết về việc bao trả thuốc của mình. Nếu quý vị không có tờ hướng dẫn này, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng và yêu cầu “Điều khoản riêng LIS”. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

PHẦN 1

Giới thiệu

Mục 1.1

Sử dụng chương này cùng với các tài liệu khác giải thích việc bao trả thuốc của quý vị

Chương này tập trung trình bày về số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D. Để đơn giản hóa mọi thứ, chúng tôi sử dụng từ “thuốc” trong chương này để chỉ thuốc theo toa Phần D. Như đã giải thích ở Chương 5, không phải tất cả các loại thuốc đều là thuốc Phần D. Một số loại thuốc được bao trả theo Medicare Phần A hoặc Phần B và các loại thuốc khác bị loại trừ khỏi khoản bao trả Medicare theo luật.

Để hiểu thông tin thanh toán chúng tôi cung cấp cho quý vị trong chương này, quý vị cần biết những thông tin cơ bản về loại thuốc được bao trả, nơi mua thuốc theo toa và những quy tắc cần tuân thủ khi quý vị nhận thuốc được bao trả. Dưới đây là tài liệu giải thích những điều cơ bản này:

- **Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc) của Chương trình.** Để đơn giản hóa, chúng tôi gọi đây là “Danh mục Thuốc”.
 - o Danh mục Thuốc này cho biết loại thuốc nào được bao trả cho quý vị.
 - o Nó cũng cho biết loại thuốc nằm trong “bậc chia sẻ phí tổn” nào và liệu có bất kỳ hạn chế nào đối với việc bao trả thuốc của quý vị hay không.
 - o Nếu quý vị cần một bản sao Danh mục Thuốc, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại

vi.clevercarehealthplan.com. Danh mục Thuốc trên trang web luôn là mới nhất.

- **Chương 5 của tập sách này.** Chương 5 cung cấp thông tin chi tiết về việc bao trả thuốc theo toa của quý vị, bao gồm các quy tắc quý vị cần tuân thủ khi nhận thuốc được bao trả. Chương 5 cũng cho biết những loại thuốc theo toa nào không được chương trình của chúng tôi bao trả.
- **Danh mục Thuốc của chương trình.** Trong hầu hết các trường hợp, quý vị phải sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới để mua thuốc được bao trả (xem Chương 5 để biết chi tiết). *Danh mục Thuốc* có danh sách các nhà thuốc trong mạng lưới của chương trình. Nó cũng cho quý vị biết những nhà thuốc nào trong mạng lưới của chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị lượng thuốc sử dụng dài hạn (ví dụ như mua thuốc theo toa với lượng thuốc dùng cho ba tháng).

Mục 1.2	Các loại chi phí xuất túi mà quý vị phải trả cho thuốc được bao trả
----------------	--

Để hiểu thông tin thanh toán mà chúng tôi cung cấp cho quý vị trong chương này, quý vị cần biết về các loại chi phí xuất túi (tự trả) mà quý vị có thể phải trả cho các dịch vụ được bao trả của mình. Số tiền mà quý vị trả cho một loại thuốc được gọi là "chia sẻ phí tổn" và quý vị có thể được yêu cầu trả theo ba cách.

- **"Khoản khấu trừ"** là số tiền quý vị phải trả cho thuốc trước khi chương trình của chúng tôi bắt đầu chi trả phần của mình.
- **"Khoản đồng trả"** có nghĩa là quý vị phải trả một số tiền cố định mỗi khi quý vị mua thuốc theo toa.
- **"Khoản đồng bảo hiểm"** có nghĩa là quý vị phải trả một tỷ lệ trên tổng chi phí tiền thuốc mỗi khi quý vị mua thuốc theo toa.

PHẦN 2	Số tiền quý vị phải trả cho một loại thuốc phụ thuộc vào việc quý vị đang ở "giai đoạn thanh toán thuốc" nào khi nhận thuốc
---------------	--

Phần 2.1	Các giai đoạn thanh toán tiền thuốc cho hội viên Clever Care Balance Medicare Advantage là gì?
-----------------	---

Như được trình bày trong bảng dưới đây, có "các giai đoạn thanh toán tiền thuốc" cho việc bao trả thuốc theo toa của quý vị trong chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage. Số tiền quý vị phải trả cho một loại thuốc phụ thuộc vào việc quý vị đang ở trong giai đoạn nào tại thời điểm quý vị mua thuốc theo toa. Hãy nhớ rằng quý vị luôn phải chịu trách nhiệm trả phí bảo hiểm chương trình hàng tháng bất kể giai đoạn thanh toán tiền thuốc.

Giai đoạn 1 <i>Giai đoạn Khấu trừ Hàng năm</i>	Giai đoạn 2 <i>Giai đoạn Bao trả Ban đầu</i>	Giai đoạn 3 <i>Giai đoạn Không được Bao trả</i>	Giai đoạn 4 <i>Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương</i>
--	--	---	--

Quý vị bắt đầu ở trong giai đoạn thanh toán này khi mua toa thuốc đầu tiên trong năm. Trong giai đoạn này, quý vị thanh toán toàn bộ chi phí thuốc Bậc 2 - Bậc 5 của mình. Quý vị sẽ ở trong giai đoạn này cho đến khi quý vị đã thanh toán \$480 tiền thuốc Bậc 2- Bậc 5 (\$480 là số tiền khấu trừ cho thuốc Bậc 2- Bậc 5 của quý vị). (Chi tiết có trong Phần 4 của chương này). Trong giai đoạn này, chi phí xuất túi của quý vị cho một số loại Insulin được chọn sẽ là \$0-\$35 cho Insulin được chọn.	Trong giai đoạn này, chương trình thanh toán phần chia sẻ phí tổn của mình cho thuốc Bậc 1- bậc 6 của quý vị và quý vị thanh toán phần chi phí của mình. Sau khi quý vị (hoặc những người khác thay mặt quý vị) đã đạt khoản khấu trừ cho thuốc Bậc 2 - Bậc 5 của mình, chương trình sẽ thanh toán phần chia sẻ phí tổn của mình cho thuốc Bậc 1 - Bậc 6 của quý vị và quý vị thanh toán phần của mình. Trong giai đoạn này, chi phí xuất túi của quý vị cho một số loại Insulin được chọn sẽ là \$0-\$35 cho Insulin được chọn. Quý vị ở trong giai đoạn này cho đến khi "tổng chi phí thuốc" (số tiền quý vị trả cộng với bất kỳ khoản thanh toán nào của chương trình Phần D) tổng cộng là \$4,430. (Chi tiết có trong Phần 5 của chương này.)	Đối với thuốc gốc ưu tiên Bậc 1 và thuốc gốc Bậc 2, quý vị phải trả \$0 tiền đồng trả. Đối với tất cả các loại thuốc gốc, thuốc biệt dược và đặc trị khác, quý vị phải trả 25% giá thuốc (cộng với một phần phí cấp phát). Trong giai đoạn này, chi phí xuất túi của quý vị cho một số loại Insulin được chọn sẽ là \$0-\$35 cho Insulin được chọn. Quý vị ở trong giai đoạn này cho đến khi "Chi phí xuất túi" (các khoản thanh toán của quý vị) từ đầu năm đến hiện tại đạt tổng cộng \$7,050. Số tiền này và các quy tắc để tính chi phí đối với số tiền này do Medicare đặt ra. (Chi tiết có trong Phần 6 của chương này.)	Trong giai đoạn này, chương trình sẽ trả phần lớn chi phí thuốc của quý vị trong phần còn lại của năm dương lịch (đến hết ngày 31 tháng 12 năm 2022). (Chi tiết có trong Phần 7 của chương này.)
--	--	--	---

PHẦN 3 **Chúng tôi gửi cho quý vị các báo cáo giải thích các khoản thanh toán tiền thuốc của quý vị và quý vị đang ở giai đoạn thanh toán nào**

Mục 3.1	Chúng tôi gửi cho quý vị bản tóm tắt hàng tháng được gọi là Bản Giải thích Quyền lợi Phần D ("EOB Phần D")
----------------	---

Chương trình của chúng tôi theo dõi chi phí thuốc theo toa của quý vị và các khoản thanh toán quý vị đã thực hiện khi mua hoặc mua thêm thuốc theo toa tại nhà thuốc. Bằng cách này, chúng tôi có thể thông báo cho quý vị biết khi nào quý vị chuyển từ một giai đoạn thanh toán sang giai đoạn tiếp theo. Cụ thể, có hai loại chi phí mà chúng tôi theo dõi:

- Chúng tôi theo dõi số tiền quý vị đã trả. Đây được gọi là chi phí **"xuất túi"** của quý vị.
- Chúng tôi theo dõi **"tổng chi phí tiền thuốc"** của quý vị. Đây là số tiền quý vị tự trả hoặc người khác trả thay mặt quý vị cộng với số tiền mà chương trình trả.

Chương trình của chúng tôi sẽ lập một bản tóm tắt bằng văn bản gọi là *Bản Giải thích Quyền lợi Bảo hiểm Phần D* (đôi khi được gọi là "EOB Phần D") khi quý vị mua một hoặc nhiều toa thuốc thông qua chương trình trong tháng trước đó. EOB Phần D cung cấp thêm thông tin về các loại thuốc quý vị dùng, ví dụ như tăng giá thuốc và các loại thuốc khác có mức chia sẻ phí tổn thấp hơn có thể có sẵn. Quý vị nên tham khảo ý kiến của bác sĩ kê toa về các lựa chọn chi phí thấp hơn này. EOB Phần D bao gồm:

- **Thông tin cho tháng đó.** Báo cáo này cung cấp chi tiết thanh toán về các toa thuốc quý vị đã mua trong tháng trước. Nó cho biết tổng chi phí tiền thuốc, số tiền mà chương trình đã thanh toán, và số tiền mà quý vị và những người khác thay mặt quý vị thanh toán.
- **Tổng trong năm kể từ ngày 1 tháng 1.** Đây được gọi là thông tin "lũy kế trong năm". Nó cho quý vị biết tổng chi phí tiền thuốc và tổng số tiền thanh toán cho thuốc của quý vị kể từ đầu năm đến hiện tại.
- **Thông tin về giá thuốc.** Thông tin này sẽ hiển thị tổng giá thuốc và bất kỳ tỷ lệ nào thay đổi so với lần bổ sung thuốc đầu tiên cho mỗi yêu cầu kê toa có cùng số lượng.
- **Có sẵn các toa thuốc thay thế với chi phí thấp hơn.** Các thông tin này sẽ bao gồm thông tin về các loại thuốc khác với mức chia sẻ phí tổn thấp hơn cho mỗi yêu cầu kê toa có thể có sẵn.

Mục 3.2	Giúp chúng tôi cập nhật thông tin về các khoản thanh toán thuốc của quý vị
----------------	---

Để theo dõi chi phí thuốc của quý vị và các khoản thanh toán quý vị trả cho thuốc, chúng tôi sử dụng hồ sơ nhận được từ các nhà thuốc. Dưới đây là cách quý vị có thể giúp chúng tôi đảm bảo thông tin của quý vị luôn chính xác và cập nhật:

- **Trình thẻ hội viên chương trình của quý vị khi nhận thuốc bổ sung theo toa.** Để đảm bảo chúng tôi biết về các toa thuốc quý vị đang mua và số tiền quý vị đang thanh toán, hãy xuất trình thẻ hội viên chương trình của quý vị mỗi khi quý vị mua thuốc theo toa.
- **Đảm bảo rằng chúng tôi có các thông tin cần thiết.** Có những lúc quý vị có thể phải trả tiền thuốc theo toa khi chúng tôi không tự động nhận được thông tin cần thiết để theo dõi chi phí xuất túi của quý vị. Để giúp chúng tôi theo dõi chi phí xuất túi của mình, quý vị cần cung cấp cho chúng tôi bản sao biên lai của các loại thuốc mà quý vị đã mua. (Nếu quý vị bị tính hóa đơn cho một loại thuốc được bao trả, quý vị có thể yêu cầu chương trình của chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi. Để được hướng dẫn về cách thực hiện điều này, vui lòng xem Phần 2 của Chương 7 của tập sách này). Dưới đây là một số loại trường hợp mà quý vị có thể muốn cung cấp cho chúng tôi bản sao biên lai thuốc để chắc chắn rằng chúng tôi có đầy đủ hồ sơ về số tiền thuốc mà quý vị đã chi trả:
 - o Khi quý vị mua thuốc được bao trả tại nhà thuốc trong mạng lưới với giá đặc biệt hoặc sử dụng thẻ giảm giá không thuộc quyền lợi của chương trình của chúng tôi.
 - o Khi quý vị thực hiện đồng trả cho các loại thuốc được cung cấp theo chương trình hỗ trợ bệnh nhân của nhà sản xuất thuốc.
 - o Bất kỳ lúc nào quý vị mua thuốc được bao trả tại các nhà thuốc ngoài mạng lưới hoặc những lần khác, quý vị đã thanh toán toàn bộ giá cho một loại thuốc được bao trả trong những trường hợp đặc biệt.
- **Gửi cho chúng tôi thông tin về các khoản thanh toán mà người khác đã thực hiện cho quý vị.** Các khoản thanh toán do một số cá nhân và tổ chức khác thực hiện cũng được tính vào chi phí xuất túi của quý vị và giúp quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm tai ương. Ví dụ, các khoản thanh toán được thực hiện bởi một chương trình trợ giúp thuốc điều trị AIDS (ADAP), Dịch vụ Y tế Dành Cho Người Da Đen và hầu hết các tổ chức từ thiện đều được tính vào chi phí xuất túi của quý vị. Quý vị nên ghi lại các khoản thanh toán này và gửi cho chúng tôi để chúng tôi có thể theo dõi chi phí của quý vị.
- **Kiểm tra báo cáo bằng văn bản mà chúng tôi gửi cho quý vị.** Khi quý vị nhận được *Bản Giải thích Quyền lợi Bảo hiểm Phần D* ("EOB Phần D") qua thư, vui lòng kiểm tra kỹ để đảm bảo thông tin là đầy đủ và chính xác. Nếu quý vị cho rằng có thiếu sót trong báo cáo hoặc có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này). Hãy đảm bảo lưu giữ các báo cáo này. Chúng là một hồ sơ quan trọng về chi phí thuốc của quý vị.

PHẦN 4 Trong Giai đoạn Khấu trừ, quý vị thanh toán toàn bộ chi phí của mình cho thuốc từ Bậc 2 đến Bậc 5

Phần 4.1	Quý vị sẽ ở trong Giai đoạn Khấu trừ cho đến khi quý vị thanh toán \$480 cho thuốc Bậc 2 – Bậc 5 của mình
-----------------	--

Giai đoạn Khấu trừ là giai đoạn thanh toán đầu tiên cho khoản bao trả thuốc của quý vị. Quý vị sẽ phải trả khoản khấu trừ hàng năm là \$480 cho thuốc Bậc 2-Bậc 5. **Quý vị phải thanh toán toàn bộ chi phí cho thuốc Bậc 2 – Bậc 5** cho đến khi quý vị đạt số tiền khấu trừ của chương trình. Đối với tất cả các loại thuốc khác, quý vị sẽ không phải trả bất kỳ khoản khấu trừ nào và sẽ bắt đầu nhận được khoản bao trả ngay lập tức.

- **“Toàn bộ chi phí”** của quý vị thường thấp hơn toàn bộ giá thuốc thông thường bởi vì chương trình đã thỏa thuận được chi phí thấp hơn cho hầu hết các thuốc.
- **“Khoản khấu trừ”** là số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D trước khi chương trình bắt đầu chi trả phần chia sẻ phí tổn của mình.

Sau khi quý vị đã thanh toán \$480 cho thuốc Bậc 2 - Bậc 5, quý vị rời khỏi Giai đoạn Khấu trừ và chuyển sang giai đoạn thanh toán thuốc tiếp theo, đó là Giai đoạn Bao trả Ban đầu.

PHẦN 5 Trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu, chương trình thanh toán phần chi phí thuốc của chương trình, còn quý vị thanh toán phần chi phí của mình

Mục 5.1	Số tiền quý vị phải trả cho một loại thuốc tùy thuộc vào loại thuốc và nơi quý vị mua thuốc
----------------	--

Trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu, chương trình thanh toán phần chi phí của chương trình cho thuốc theo toa được bao trả của quý vị và quý vị thanh toán phần của mình (khoản đồng trả hoặc đồng bảo hiểm). Phần chia sẻ phí tổn của quý vị sẽ thay đổi tùy thuộc vào loại thuốc và nơi quý vị mua thuốc.

Chương trình có sáu cấp chia sẻ chi phí

Mỗi loại thuốc trong Danh mục Thuốc của chương trình đều thuộc một trong sáu bậc chia sẻ phí tổn. Nói chung, bậc chia sẻ phí tổn càng cao thì chi phí mua thuốc của quý vị càng cao:

- Bậc 1 bao gồm thuốc Gốc Ưu tiên. (Đây là cấp chia sẻ phí tổn thấp nhất.)
- Bậc 2 bao gồm các loại thuốc Gốc.
- Bậc 3 bao gồm các loại thuốc Biệt dược Ưu tiên.

- Bậc 4 bao gồm các loại thuốc Biệt dược Không Ưu tiên. Bậc này cũng có thể bao gồm một số loại thuốc gốc không ưu tiên có giá tương tự như thuốc biệt dược ban đầu.
- Bậc 5 bao gồm các loại thuốc Bậc Đặc trị. (Đây là cấp chia sẻ phí tổn cao nhất.)
- Bậc 6 bao gồm các loại thuốc mà Medicare loại trừ để điều trị rối loạn cương dương.

Để biết thuốc của quý vị thuộc bậc chia sẻ chi phí nào, hãy tra cứu trong Danh mục Thuốc của chương trình.

Lựa chọn nhà thuốc của quý vị

Số tiền quý vị phải trả cho một loại thuốc tùy thuộc vào việc quý vị mua thuốc từ:

- Nhà thuốc bán lẻ trong mạng lưới chương trình của chúng tôi
- Nhà thuốc không nằm trong mạng lưới của chương trình
- Nhà thuốc đặt mua qua bưu điện của chương trình

Để biết thêm thông tin về các lựa chọn nhà thuốc này và việc mua thuốc theo toa của quý vị, vui lòng xem Chương 5 của tài liệu này và *Danh mục Nhà thuốc* của chương trình.

Mục 5.2	Bảng liệt kê chi phí quý vị phải trả cho lượng thuốc đủ dùng trong một tháng
----------------	---

Trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu, phần chi phí của quý vị cho một loại thuốc được bao trả sẽ là khoản đồng trả hoặc đồng bảo hiểm.

- **"Khoản đồng trả"** có nghĩa là quý vị phải trả một số tiền cố định mỗi khi quý vị mua thuốc theo toa.
- **"Khoản đồng bảo hiểm"** có nghĩa là quý vị phải trả một tỷ lệ trên tổng chi phí tiền thuốc mỗi khi quý vị mua thuốc theo toa.

Như được trình bày trong bảng bên dưới, số tiền đồng trả hoặc đồng bảo hiểm phụ thuộc vào việc thuốc của quý vị ở bậc chia sẻ phí tổn nào. Xin lưu ý:

- Nếu thuốc được bao trả của quý vị có giá thấp hơn số tiền đồng trả được liệt kê trong biểu, quý vị sẽ trả mức giá thấp hơn cho loại thuốc đó. Quý vị thanh toán *hoặc* toàn bộ giá thuốc *hoặc* khoản đồng trả, *tùy theo khoản nào thấp hơn*.

- Chúng tôi chỉ bao trả các toa thuốc được mua tại các nhà thuốc ngoài mạng lưới trong một số trường hợp hạn chế. Vui lòng xem Mục 2.5 của Chương 5 để biết thông tin về các trường hợp chúng tôi sẽ bao trả thuốc được mua tại nhà thuốc ngoài mạng lưới.

Chia sẻ phí tổn của quý vị khi quý vị nhận được lượng thuốc theo toa Phần D được bao trả đủ dùng trong *một tháng*:

	Chia sẻ phí tổn bán lẻ tiêu chuẩn (trong mạng lưới) (lượng thuốc đủ dùng tối đa 30 ngày)	Chia sẻ phí tổn chăm sóc dài hạn (LTC) (lượng thuốc đủ dùng tối đa 31 ngày)	Chia sẻ phí tổn ngoài mạng lưới (Chỉ được bao trả trong một số trường hợp nhất định; xem Chương 5 để biết chi tiết.) (lượng thuốc đủ dùng tối đa 30 ngày)
Chia sẻ phí tổn Bậc 1 (Thuốc gốc Ưu tiên)	\$0 tiền đồng trả	\$0 tiền đồng trả	\$0 tiền đồng trả
Chia sẻ phí tổn Bậc 2 (Thuốc gốc)	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm
Chia sẻ phí tổn Bậc 3 (Thuốc Biệt được Ưu tiên)	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm
Chia sẻ phí tổn Bậc 4 (Thuốc Biệt được Không Ưu tiên)	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm
Chia sẻ phí tổn Bậc 5 (Thuốc Bậc Đặc trị)	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm

Chia sẻ phí tổn bán lẻ tiêu chuẩn (trong mạng lưới) (lượng thuốc đủ dùng tối đa 30 ngày)	Chia sẻ phí tổn chăm sóc dài hạn (LTC) (lượng thuốc đủ dùng tối đa 31 ngày)	Chia sẻ phí tổn ngoài mạng lưới (Chỉ được bao trả trong một số trường hợp nhất định; xem Chương 5 để biết chi tiết.) (lượng thuốc đủ dùng tối đa 30 ngày)
Chia sẻ phí tổn Bậc 6 (Thuốc Bỏ)	\$0 tiền đồng trả	\$0 tiền đồng trả
	\$0 tiền đồng trả	\$0 đồng chi trả

Phần chia sẻ phí tổn của quý vị đối với các loại insulin được đánh dấu trong Danh mục là Insulin Chọn lọc sử dụng trong 30 ngày sẽ là \$0 đồng trả cho các thuốc Bậc 2 và \$35 đồng trả cho các thuốc Bậc 3 như được nêu theo số bậc trong Danh mục Thuốc.

Mục 5.3 **Nếu bác sĩ của quý vị kê toa lượng thuốc ít hơn lượng thuốc đủ dùng trong một tháng, quý vị có thể không phải trả chi phí cho lượng thuốc đủ dùng trong cả tháng**

Thông thường, số tiền quý vị trả cho thuốc theo toa là trả cho lượng thuốc đủ dùng trong cả tháng của một loại thuốc được bao trả. Tuy nhiên, bác sĩ của quý vị có thể kê toa lượng thuốc ít hơn lượng thuốc đủ dùng trong một tháng. Đôi khi quý vị có thể muốn yêu cầu bác sĩ kê toa lượng thuốc dùng dưới một tháng cho một loại thuốc (ví dụ, khi quý vị đang thử dùng một loại thuốc lần đầu tiên được biết là có tác dụng phụ nghiêm trọng). Nếu bác sĩ của quý vị kê toa lượng thuốc ít hơn lượng thuốc đủ dùng trong một tháng, quý vị sẽ không phải trả tiền cho lượng thuốc đủ dùng trong cả tháng đối với một số loại thuốc.

Số tiền quý vị trả khi mua lượng thuốc ít hơn lượng thuốc đủ dùng trong một tháng sẽ tùy thuộc vào việc quý vị có chịu trách nhiệm trả khoản đồng bảo hiểm (tỷ lệ trên tổng chi phí) hoặc khoản đồng trả (số tiền cố định) hay không.

- Nếu quý vị chịu trách nhiệm trả tiền đồng bảo hiểm, quý vị phải trả một tỷ lệ trên tổng chi phí tiền thuốc. Quý vị trả cùng tỷ lệ bất kể toa thuốc có đủ dùng cho cả tháng hay ít ngày hơn. Tuy nhiên, vì toàn bộ chi phí thuốc sẽ thấp hơn nếu quý vị nhận được lượng thuốc ít hơn lượng thuốc đủ dùng trong cả tháng, số tiền quý vị phải thanh toán sẽ ít hơn.

- Nếu quý vị chịu trách nhiệm trả khoản đồng trả cho loại thuốc đó, khoản đồng trả sẽ dựa trên số ngày quý vị được nhận thuốc. Chúng tôi sẽ tính toán số tiền quý vị phải trả mỗi ngày cho thuốc của mình (“mức chia sẻ phí tổn hàng ngày”) và nhân số tiền đó với số ngày thuốc quý vị nhận được.
 - o Sau đây là một ví dụ: Giả sử tiền đồng trả cho lượng thuốc đủ dùng trong cả một tháng (lượng thuốc đủ dùng trong 30 ngày) là \$30. Điều này có nghĩa là số tiền quý vị trả mỗi ngày cho thuốc của mình là \$1. Nếu quý vị nhận được lượng thuốc đủ dùng trong 7 ngày, khoản thanh toán của quý vị sẽ là \$1 mỗi ngày nhân với 7 ngày, nên tổng số tiền thanh toán là \$7.

Khoản chia sẻ phí tổn hàng ngày cho phép quý vị đảm bảo rằng một loại thuốc sẽ có hiệu quả với quý vị trước khi quý vị phải thanh toán cho lượng thuốc đủ dùng trong cả tháng. Quý vị cũng có thể yêu cầu bác sĩ kê toa và dược sĩ cấp phát kê số lượng thuốc ít hơn lượng thuốc đủ dùng trong một tháng, nếu điều này giúp quý vị lập kế hoạch tốt hơn cho những ngày sẽ mua thêm các loại thuốc kê toa khác nhau để giảm số lần quý vị phải đến nhà thuốc. Số tiền quý vị trả sẽ phụ thuộc vào số ngày quý vị được nhận thuốc.

Mục 5.4	Bảng liệt kê chi phí của quý vị cho lượng thuốc dùng dài hạn (90 ngày)
----------------	---

Đối với một số loại thuốc, quý vị có thể mua lượng thuốc dùng dài hạn (còn được gọi là “lượng thuốc kéo dài”) khi mua thuốc. Lượng thuốc dùng dài hạn là lượng dùng trong 90 ngày. (Để biết thông tin chi tiết về địa điểm và cách mua lượng thuốc dùng dài hạn, vui lòng xem Mục 2.4 của Chương 5.)

Bảng dưới đây cho biết số tiền quý vị phải trả khi mua lượng thuốc dùng dài hạn trong 90 ngày.

- Xin lưu ý: Nếu thuốc được bao trả của quý vị có giá thấp hơn số tiền đồng trả được liệt kê trong biểu, quý vị sẽ trả mức giá thấp hơn cho loại thuốc đó. Quý vị thanh toán *hoặc* toàn bộ giá thuốc *hoặc* khoản đồng trả, *tùy theo khoản nào thấp hơn*.

Chia sẻ phí tổn của quý vị khi quý vị nhận được lượng thuốc theo toa Phần D được bao trả dùng dài hạn:

	Chia sẻ chi phí bán lẻ tiêu chuẩn (trong mạng lưới) (lượng thuốc đủ dùng tối đa 90 ngày)	Chia sẻ phí tổn cho thuốc đặt mua qua bưu điện (lượng thuốc đủ dùng tối đa 90 ngày)
Chia sẻ phí tổn Bậc 1 (Thuốc gốc Ưu tiên)	\$0 tiền đồng trả	\$0 tiền đồng trả
Chia sẻ phí tổn Bậc 2 (Thuốc gốc)	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm
Chia sẻ phí tổn Bậc 3 (Thuốc Biệt dược Ưu tiên)	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm
Chia sẻ phí tổn Bậc 4 (Thuốc Biệt dược Không Ưu tiên)	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm
Chia sẻ phí tổn Bậc 5 (Thuốc Bậc Đặc trị)	25% đồng bảo hiểm	25% đồng bảo hiểm
Chia sẻ phí tổn Bậc 6 (Thuốc Chăm sóc Chọn lọc)	\$0 tiền đồng trả	\$0 đồng chi trả

Phần chia sẻ phí tổn của quý vị đối với các loại insulin được đánh dấu trong Danh mục là Insulin Chọn lọc sử dụng trong 30 ngày sẽ là \$0 đồng trả cho các thuốc Bậc 2 và \$35 đồng trả cho các thuốc Bậc 3 như được nêu theo số bậc trong Danh mục Thuốc.

Mục 5.5 **Quý vị ở trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu cho đến khi tổng chi phí thuốc của quý vị trong năm đạt \$4,430**

Quý vị ở trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu cho đến khi tổng số tiền mua và mua thêm thuốc theo toa của quý vị đạt **mức giới hạn \$4,430 đối với Giai đoạn Bao trả Ban đầu.**

Tổng chi phí thuốc của quý vị dựa trên việc cộng số tiền quý vị đã thanh toán và số tiền mà bất kỳ chương trình Phần D nào đã thanh toán:

- **Số tiền quý vị đã trả** cho tất cả các loại thuốc được bao trả mà quý vị đã nhận kể từ khi bắt đầu mua loại thuốc đầu tiên trong năm. (Xem Phần 6.2 để biết thêm thông tin về cách Medicare tính toán chi phí xuất túi của quý vị.) Chi phí này bao gồm:
 - o \$480 quý vị đã thanh toán khi ở trong Giai đoạn Khấu trừ.
 - o Tổng số tiền quý vị đã thanh toán như phần chi phí của quý vị cho thuốc của mình trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu.
- **Số tiền chương trình đã trả** như phần chia sẻ chi phí thuốc của quý vị trong Giai đoạn bao trả ban đầu. (Nếu quý vị đã ghi danh vào một chương trình Phần D khác vào bất kỳ thời điểm nào trong năm 2022, số tiền chương trình đã thanh toán trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu cũng được tính vào tổng chi phí thuốc của quý vị).

Chúng tôi bao trả bổ sung cho một số loại thuốc theo toa thường không được bao trả trong Chương trình Thuốc theo toa của Medicare. Các khoản thanh toán cho những loại thuốc này sẽ không được tính vào giới hạn bao trả ban đầu hoặc tổng chi phí xuất túi của quý vị.

Bản Giải thích Quyền lợi Bảo hiểm Phần D (EOB Phần D) mà chúng tôi gửi cho quý vị sẽ giúp quý vị theo dõi số tiền quý vị và chương trình, cũng như bất kỳ bên thứ ba nào, đã chi trả thay mặt quý vị trong năm. Nhiều người không đạt đến giới hạn \$4,430 một năm.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu quý vị đạt đến số tiền \$4,430 này. Nếu quý vị đạt đến số tiền này, quý vị sẽ rời khỏi Giai đoạn Bao trả Ban đầu và chuyển sang Giai đoạn Không được Bao trả.

PHẦN 6 **Trong Giai đoạn Không được Bao trả, chương trình cung cấp một số khoản bao trả thuốc**

Mục 6.1	Quý vị ở Giai đoạn Không được Bao trả cho đến khi chi phí xuất túi của quý vị đạt \$ 7,050
----------------	---

Khi quý vị ở trong Giai đoạn Không được Bao trả, Chương trình Giảm giá Trong Giai đoạn Không được Bao trả của Medicare cung cấp các khoản chiết khấu của nhà sản xuất đối với các loại thuốc chính hiệu. Quý vị phải thanh toán 25% giá thương lượng và một phần phí cấp phát cho chính hiệu. Cả số tiền quý vị phải trả và số tiền được nhà sản xuất chiết khấu đều được tính vào chi phí xuất túi của quý vị như thể quý vị đã trả cho họ và đưa quý vị vượt qua giai đoạn không được bao trả.

Quý vị cũng nhận được một số khoản bao trả cho thuốc gốc. Đối với thuốc gốc Bậc 1 và Bậc 2, quý vị phải trả khoản đồng trả là \$0, đối với tất cả các thuốc gốc khác, quý vị phải trả không quá 25% chi phí cho các loại thuốc gốc và chương trình thanh toán phần còn lại. Đối với thuốc gốc, số tiền chương trình thanh toán (75%) không được tính vào chi phí tự trả của quý vị. Chỉ số tiền quý vị trả mới được tính và giúp quý vị vượt qua giai đoạn không được bao trả.

Quý vị tiếp tục trả mức giá chiết khấu cho thuốc biệt dược và thuốc gốc bậc 1 và 2 là \$0 tiền đồng trả, và không quá 25% chi phí đối với tất cả các loại thuốc gốc, cho đến khi khoản thanh toán xuất túi hàng năm của quý vị đạt đến mức tối đa mà Medicare đã quy định. Vào năm 2022, số tiền đó là \$7,050.

Chương trình của chúng tôi cung cấp khoản bao trả trong giai đoạn không được bao trả bổ sung cho các loại thuốc insulin được chọn. Trong giai đoạn Không Bao trả, chi phí xuất túi của quý vị cho một số loại Insulin được chọn sẽ là \$0-\$35 cho Insulin được chọn. Để tìm hiểu loại thuốc nào là insulin được chọn lọc, hãy xem lại Danh sách Thuốc gần đây nhất mà chúng tôi đã cung cấp dưới dạng điện tử. Nếu có thắc mắc về Danh mục Thuốc, quý vị cũng có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in trên bìa sau của tập sách này).

Medicare có các quy định về những gì được tính và những gì *không* được tính là chi phí xuất túi của quý vị. Khi quý vị đạt đến giới hạn xuất túi là \$7,050, quý vị rời khỏi Giai đoạn Không được Bao trả và chuyển sang Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương.

Mục 6.2	Cách Medicare tính toán chi phí xuất túi của quý vị cho thuốc theo toa
----------------	---

Dưới đây là các quy tắc của Medicare mà chúng tôi phải tuân theo khi theo dõi chi phí xuất túi cho thuốc của quý vị.

Các khoản thanh toán này được bao gồm trong chi phí xuất túi của quý vị

Khi quý vị cộng chi phí xuất túi của mình, **quý vị có thể bao gồm** các khoản thanh toán được liệt kê bên dưới (miễn là chúng dành cho thuốc được bao trả Phần D và quý vị đã tuân theo các quy tắc về bảo hiểm thuốc được giải thích trong Chương 5 của tập sách này):

- Số tiền quý vị thanh toán cho thuốc khi quý vị đang ở bất kỳ giai đoạn thanh toán thuốc nào sau đây:
 - o Giai đoạn Khấu trừ
 - o Giai đoạn Bao trả Ban đầu
 - o Giai đoạn Không được Bao trả
- Bất kỳ khoản thanh toán nào quý vị đã thực hiện trong năm dương lịch này với tư cách là hội viên của một chương trình thuốc theo toa Medicare khác trước khi quý vị tham gia chương trình của chúng tôi.

Điều quan trọng ai là người trả tiền:

- Nếu **chính quý vị** thực hiện các khoản thanh toán này, chúng sẽ được bao gồm trong chi phí xuất túi của quý vị.
- Các khoản thanh toán này *cũng được bao gồm* nếu chúng được thực hiện thay mặt cho quý vị bởi **một số cá nhân hoặc tổ chức khác**. Các khoản này bao gồm các khoản thanh toán cho thuốc của quý vị do bạn bè hoặc người thân, hầu hết các tổ chức từ thiện, các chương trình hỗ trợ thuốc AIDS hoặc Dịch vụ Y tế Dành cho Người Da Đen thực hiện. Các khoản thanh toán được thực hiện bởi chương trình “Trợ giúp Bổ sung” của Medicare cũng được tính.
- Một số khoản thanh toán được thực hiện bởi Chương trình Giảm giá Trong Giai đoạn Không được Bao trả của Medicare cũng được tính. Số tiền mà nhà sản xuất thanh toán cho thuốc chính hiệu của quý vị cũng được tính. Nhưng không được bao gồm số tiền mà chương trình thanh toán cho thuốc gốc của quý vị.

Chuyển sang Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương:

Khi quý vị (hoặc những người thanh toán thay mặt quý vị) đã chi tổng cộng \$7,050 chi phí xuất túi trong năm dương lịch, quý vị sẽ chuyển từ Giai đoạn Không được Bao trả sang Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương.

Các khoản thanh toán này không được bao gồm trong chi phí xuất túi của quý vị

Khi cộng chi phí xuất túi của mình, quý vị sẽ **không được phép bao gồm** bất kỳ loại thanh toán nào sau đây cho thuốc theo toa:

- Số tiền quý vị thanh toán cho phí bảo hiểm hàng tháng của mình.
- Thuốc quý vị mua bên ngoài Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ.
- Thuốc không được chương trình của chúng tôi bao trả.
- Các loại thuốc mà quý vị nhận được tại một nhà thuốc ngoài mạng lưới không đáp ứng các yêu cầu của chương trình về bảo hiểm ngoài mạng lưới.
- Thuốc theo toa được bao trả bởi Phần A hoặc Phần B.
- Các khoản thanh toán mà quý vị thực hiện đối với các loại thuốc được bao trả trong bảo hiểm bổ sung của chúng tôi nhưng thường không được bao trả trong Chương trình Thuốc theo toa của Medicare.
- Các khoản thanh toán của quý vị cho thuốc theo toa thường không được bao trả trong Chương trình Thuốc theo toa của Medicare.
- Các khoản thanh toán do chương trình thực hiện cho thuốc chính hiệu hoặc thuốc gốc của quý vị khi đang ở Giai đoạn Không được Bao trả.
- Các khoản thanh toán cho thuốc của quý vị được thực hiện bởi các chương trình sức khỏe nhóm, bao gồm cả các chương trình sức khỏe của người chủ lao động.
- Các khoản thanh toán cho thuốc của quý vị được thực hiện bởi các chương trình bảo hiểm nhất định và các chương trình y tế do chính phủ tài trợ như TRICARE và Hội Cựu chiến binh.
- Các khoản thanh toán cho thuốc của quý vị do bên thứ ba có nghĩa vụ pháp lý thanh toán chi phí theo toa (ví dụ: Bồi thường lao động).

Lời nhắc: Nếu bất kỳ tổ chức nào khác, ví dụ như các tổ chức được liệt kê ở trên thanh toán một phần hoặc toàn bộ chi phí xuất túi cho thuốc của quý vị thì quý vị phải thông báo cho chương trình của chúng tôi. Hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Hội viên để cho chúng tôi biết (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Quý vị có thể theo dõi tổng số tiền xuất túi của mình như thế nào?

- **Chúng tôi sẽ giúp quý vị.** *Bản Giải thích Quyền lợi Phần D* (EOB Phần D) mà chúng tôi gửi cho quý vị bao gồm số tiền chi phí xuất túi hiện tại của quý vị (Phần 3 trong chương này trình bày về báo cáo này). Khi quý vị đạt đến tổng số \$7,050 chi phí xuất túi trong năm, báo cáo này sẽ cho quý vị biết rằng quý vị đã rời khỏi Giai đoạn Không được Bao trả và đã chuyển sang Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương.

- **Đảm bảo rằng chúng tôi có các thông tin cần thiết.** Phần 3.2 cho biết những gì quý vị có thể làm để giúp đảm bảo rằng hồ sơ của chúng tôi về chi tiêu của quý vị là đầy đủ và cập nhật.

PHẦN 7 Trong Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương, chương trình thanh toán phần lớn chi phí cho thuốc của quý vị

Mục 7.1	Khi đã ở Giai đoạn bảo hiểm Tai ương, quý vị sẽ tiếp tục ở trong giai đoạn này trong phần còn lại của năm
----------------	--

Quý vị đủ điều kiện cho Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương khi chi phí xuất túi của quý vị đạt đến giới hạn \$7,050 cho năm dương lịch. Khi quý vị đang ở trong Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương, quý vị sẽ ở trong giai đoạn thanh toán này cho đến cuối năm dương lịch.

Trong giai đoạn này, chương trình sẽ thanh toán phần lớn chi phí thuốc của quý vị.

Lựa chọn 1:

- **Phần chia sẻ phí tổn của quý vị** cho một loại thuốc được bao trả sẽ là đồng bảo hiểm hoặc đồng trả, tùy theo khoản nào *lớn hơn*:
 - o hoặc đồng bảo hiểm 5% chi phí tiền thuốc
 - o hoặc \$3.95 cho một loại thuốc gốc hoặc một loại thuốc được điều trị như thuốc gốc và \$9.85 cho tất cả các loại thuốc khác.
- **Chương trình của chúng tôi thanh toán phần còn lại của chi phí.**

MỤC 8 Số tiền quý vị phải trả cho việc chủng ngừa được bao trả bởi Phần D tùy thuộc vào cách thức và nơi quý vị chủng ngừa

Mục 8.1	Chương trình của chúng tôi có thể bao trả riêng cho thuốc chủng ngừa Phần D và cho chi phí chủng ngừa cho quý vị
----------------	---

Chương trình của chúng tôi cung cấp bảo hiểm cho một số loại vắc xin Phần D. Chúng tôi cũng bao trả các loại vắc xin được coi là quyền lợi y tế. Quý vị có thể tìm hiểu về việc bao trả cho các loại vắc xin này bằng cách xem Biểu Quyền lợi Y tế tại Mục 2.1 của Chương 4.

Có hai phần trong bao trả chủng ngừa Phần D của chúng tôi:

- Phần bao trả đầu tiên là chi phí **cho thuốc chủng ngừa (vắc xin)**. Thuốc chủng ngừa là một loại thuốc kê toa.

- Phần bao trả thứ hai là chi phí **chích ngừa cho quý vị**. (Việc này đôi khi được gọi là "chích" vắc-xin.)

Quý vị phải trả bao nhiêu cho việc chủng ngừa Phần D?

Số tiền quý vị phải trả cho việc chủng ngừa Phần D phụ thuộc vào ba yếu tố:

1. Loại vắc xin (quý vị được chích vắc xin gì).

- o Một số vắc xin được coi là quyền lợi y tế. Quý vị có thể tìm hiểu về bao trả cho các loại vắc xin này bằng cách xem Chương 4, Biểu Quyền lợi Y tế (*những dịch vụ được bao trả và số tiền quý vị phải trả*).
- o Các loại vắc xin khác được coi là thuốc Phần D. Quý vị có thể tìm thấy các loại vắc xin này trong *Danh mục Thuốc Được Bao trả (Danh mục Thuốc)* của chương trình.

2. Nơi quý vị chích vắc xin.

3. Ai là người chích vắc xin cho quý vị.

Số tiền quý vị phải trả tại thời điểm nhận chủng ngừa Phần D có thể thay đổi tùy theo trường hợp. Ví dụ:

- Đôi khi khi quý vị chích vắc xin, quý vị sẽ phải trả toàn bộ chi phí cho cả thuốc vắc xin và chi phí chích vắc xin. Quý vị có thể yêu cầu chương trình hoàn lại cho quý vị phần chi phí của chúng tôi.
- Những lần khác khi quý vị chích vắc xin, quý vị sẽ chỉ phải trả phần chi phí của mình.

Để thể hiện cách thức bao trả vắc xin, sau đây là ba cách phổ biến quý vị có thể được chích vắc-xin Phần D. Xin nhớ rằng quý vị chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các chi phí liên quan đến vắc xin (bao gồm cả chi phí chích vắc xin) trong Giai đoạn Khấu trừ và Giai đoạn Không được Bao trả quyền lợi.

Trường hợp 1: Quý vị mua vắc xin Phần D tại hiệu thuốc và quý vị nhận thuốc vắc xin tại nhà thuốc trong mạng lưới. (Việc quý vị có lựa chọn này hay không phụ thuộc vào nơi quý vị sống. Một số tiểu bang không cho phép các nhà thuốc được thực hiện chủng ngừa).

- Quý vị sẽ phải trả cho nhà thuốc số tiền đồng bảo hiểm *hoặc* đồng trả cho vắc xin và chi phí chích vắc xin cho quý vị.
- Chương trình của chúng tôi sẽ thanh toán phần còn lại của chi phí.

Trường hợp 2: Quý vị được chích vắc xin Phần D tại văn phòng bác sĩ của mình.

- Khi chích vắc xin, quý vị sẽ phải trả toàn bộ chi phí cho vắc xin và việc chích vắc xin.
- Sau đó, quý vị có thể yêu cầu chương trình thanh toán phần chi phí của chúng tôi theo các quy trình được mô tả trong Chương 7 của tập sách này (*Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị đã nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả*).
- Quý vị sẽ được bồi hoàn số tiền mà quý vị đã thanh toán trừ đi khoản đồng bảo hiểm *hoặc* đồng trả thông thường cho vắc xin (bao gồm cả chi phí chích) trừ đi bất kỳ khoản chênh lệch nào giữa số tiền bác sĩ tính và những khoản chúng tôi thường thanh toán. (Nếu quý vị nhận “Trợ giúp Bổ sung”, chúng tôi sẽ hoàn lại cho quý vị khoản chênh lệch này.)

Trường hợp 3: Quý vị mua vắc xin Phần D tại nhà thuốc của mình, sau đó mang đến văn phòng bác sĩ để họ chích vắc xin cho quý vị.

- Quý vị sẽ phải trả cho nhà thuốc số tiền đồng bảo hiểm *hoặc* đồng trả cho vắc xin.
- Khi bác sĩ chích vắc xin cho quý vị, quý vị sẽ thanh toán toàn bộ chi phí cho dịch vụ này. Sau đó, quý vị có thể yêu cầu chương trình của chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi bằng cách sử dụng các quy trình được mô tả tại Chương 7 của tập sách này.
- Quý vị sẽ được hoàn lại số tiền mà bác sĩ tính cho việc chích vắc xin trừ đi bất kỳ khoản chênh lệch nào giữa số tiền bác sĩ tính và số tiền chúng tôi thường trả. (Nếu quý vị nhận “Trợ giúp Bổ sung”, chúng tôi sẽ hoàn lại cho quý vị khoản chênh lệch này.)

Mục 8.2

Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng trước khi chích vắc xin

Các quy định về bao trả chủng ngừa rất phức tạp. Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp. Quý vị nên gọi cho chúng tôi trước theo số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng bất cứ khi nào quý vị dự định chích vắc xin. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

- Chúng tôi có thể cho quý vị biết về cách thức bao trả vắc xin theo chương trình của chúng tôi và giải thích về phần chi phí của quý vị.
- Chúng tôi có thể cho quý vị biết cách giảm chi phí bằng cách sử dụng nhà cung cấp dịch vụ và nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi.

- Nếu quý vị không thể sử dụng nhà cung cấp dịch vụ và nhà thuốc trong mạng lưới, chúng tôi có thể cho quý vị biết cần làm gì để được chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi.

CHƯƠNG 7

*Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần
chi phí của chúng tôi cho một hóa
đơn mà quý vị nhận được cho các
dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả*

Chương 7. Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả

PHẦN 1	Các trường hợp quý vị nên yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả của quý vị.....	186
Mục 1.1	Nếu quý vị trả phần chi phí của chương trình cho các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả, hoặc nếu quý vị nhận được hóa đơn, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thanh toán	186
PHẦN 2	Cách yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị hoặc thanh toán hóa đơn mà quý vị nhận được	189
Mục 2.1	Cách thức và nơi quý vị gửi yêu cầu thanh toán cho chúng tôi	189
PHẦN 3	Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị và phê duyệt hoặc từ chối	190
Mục 3.1	Chúng tôi kiểm tra xem có nên bao trả cho dịch vụ hay thuốc không và chúng tôi nợ bao nhiêu tiền	190
Mục 3.2	Nếu chúng tôi cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ không thanh toán toàn bộ hoặc một phần cho việc chăm sóc y tế hoặc thuốc, quý vị có thể kháng nghị.....	190
PHẦN 4	Các trường hợp khác mà quý vị nên lưu lại biên lai và gửi bản sao cho chúng tôi	191
Mục 4.1	Trong một số trường hợp, quý vị nên gửi bản sao biên lai cho chúng tôi để giúp chúng tôi theo dõi chi phí thuốc xuất túi của quý vị	191

PHẦN 1 **Các trường hợp quý vị nên yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả của quý vị**

Mục 1.1	Nếu quý vị trả phần chi phí của chương trình cho các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả, hoặc nếu quý vị nhận được hóa đơn, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thanh toán
----------------	--

Đôi khi, khi nhận được dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc theo toa, quý vị có thể cần phải trả toàn bộ chi phí ngay lập tức. Những lần khác, quý vị có thể thấy rằng mình đã trả nhiều hơn dự kiến theo các quy tắc bảo hiểm của chương trình. Trong cả hai trường hợp, quý vị có thể yêu cầu chương trình của chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị (việc hoàn lại tiền cho quý vị thường được gọi là “bồi hoàn” cho quý vị). Quý vị có quyền được chương trình của chúng tôi hoàn trả bất cứ khi nào quý vị đã trả nhiều hơn phần chi phí của mình cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được chương trình của chúng tôi bao trả.

Cũng có thể đôi khi quý vị nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp cho toàn bộ chi phí chăm sóc y tế mà quý vị đã nhận. Trong nhiều trường hợp, quý vị nên gửi hóa đơn này cho chúng tôi thay vì thanh toán. Chúng tôi sẽ xem xét hóa đơn và quyết định xem có nên bao trả các dịch vụ đó hay không. Nếu chúng tôi quyết định rằng các dịch vụ này được bao trả, chúng tôi sẽ thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ.

Dưới đây là ví dụ về các trường hợp quý vị cần yêu cầu chương trình chúng tôi hoàn lại hoặc thanh toán hóa đơn mà quý vị đã nhận được:

1. Khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc y tế cấp cứu hoặc khẩn cấp từ một nhà cung cấp không thuộc mạng lưới chương trình của chúng tôi

Quý vị có thể nhận các dịch vụ cấp cứu từ bất kỳ nhà cung cấp nào, cho dù họ có thuộc mạng lưới của chúng tôi hay không. Khi quý vị nhận được các dịch vụ cấp cứu hoặc khẩn cấp từ nhà cung cấp không thuộc mạng lưới của chúng tôi, quý vị chỉ chịu trách nhiệm thanh toán phần chi phí của mình chứ không phải toàn bộ chi phí. Quý vị nên yêu cầu nhà cung cấp xuất hóa đơn cho chương trình để chúng tôi chia sẻ phí tổn.

- Nếu quý vị tự thanh toán toàn bộ số tiền tại thời điểm nhận dịch vụ chăm sóc, quý vị cần yêu cầu chúng tôi hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi. Gửi cho chúng tôi hóa đơn, cùng với chứng từ về bất kỳ khoản thanh toán nào quý vị đã thực hiện.
- Đôi khi, quý vị có thể nhận được hóa đơn từ nhà cung cấp yêu cầu thanh toán mà quý vị cho rằng mình không nợ. Hãy gửi cho chúng tôi hóa đơn này, cùng với chứng từ về bất kỳ khoản thanh toán nào quý vị đã thực hiện.

Chương 7. Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả

- o Nếu nhà cung cấp bị nợ bất cứ khoản tiền nào, chúng tôi sẽ thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp.
- o Nếu quý vị đã trả nhiều hơn phần chia sẻ phí tổn của mình trong chi phí dịch vụ, chúng tôi sẽ xác định số tiền quý vị nợ và hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi.

2. Khi một nhà cung cấp trong mạng lưới gửi cho quý vị hóa đơn mà quý vị nghĩ rằng quý vị không phải trả

Các nhà cung cấp trong mạng lưới luôn phải lập hóa đơn trực tiếp cho chương trình và chỉ yêu cầu quý vị chia sẻ phí tổn. Nhưng đôi khi họ mắc sai sót và yêu cầu quý vị trả nhiều hơn phần của quý vị.

- Quý vị chỉ phải trả số tiền chia sẻ phí tổn của mình khi quý vị nhận được các dịch vụ được chương trình của chúng tôi bao trả. Chúng tôi không cho phép các nhà cung cấp tính thêm các khoản phí riêng biệt bổ sung, được gọi là “lập hóa đơn phụ trội”. Biện pháp bảo vệ này (để quý vị không bao giờ trả nhiều hơn số tiền chia sẻ phí tổn của mình) được áp dụng ngay cả khi chúng tôi trả cho nhà cung cấp ít hơn chi phí của nhà cung cấp cho một dịch vụ và ngay cả khi có tranh chấp và chúng tôi không trả một số khoản phí nhất định cho nhà cung cấp. Để biết thêm thông tin về “lập hóa đơn phụ trội”, vui lòng đọc Mục 1.3 của Chương 4.
- Bất cứ khi nào quý vị nhận được hóa đơn từ một nhà cung cấp trong mạng lưới mà quý vị cho rằng số tiền trong hóa đơn nhiều hơn số tiền quý vị phải trả, hãy gửi hóa đơn cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp và giải quyết vấn đề hóa đơn.
- Nếu quý vị đã thanh toán hóa đơn cho nhà cung cấp trong mạng lưới, nhưng quý vị cảm thấy rằng mình đã trả quá nhiều, hãy gửi hóa đơn cho chúng tôi cùng với chứng từ về bất kỳ khoản thanh toán nào quý vị đã thực hiện và yêu cầu chúng tôi hoàn lại cho quý vị khoản chênh lệch giữa số tiền quý vị đã thanh toán và số tiền quý vị nợ theo chương trình.

3. Nếu quý vị đã ghi danh hồi tố vào chương trình của chúng tôi

Đôi khi việc ghi danh của một người vào chương trình mang tính hồi tố. (Hồi tố có nghĩa là ngày đầu tiên ghi danh của họ đã qua rồi. Ngày ghi danh thậm chí có thể là từ năm ngoái)

Nếu quý vị đã ghi danh hồi tố vào chương trình của chúng tôi và quý vị đã trả tiền xuất túi cho bất kỳ dịch vụ hoặc thuốc được bao trả nào sau ngày ghi danh, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn trả phần chi phí của chúng tôi. Quý vị sẽ phải nộp giấy tờ cho chúng tôi để xử lý việc bồi hoàn.

Vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng để biết thêm thông tin về cách yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị và thời hạn thực hiện yêu cầu của quý vị. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này.)

4. Khi quý vị sử dụng nhà thuốc ngoài mạng lưới để mua thuốc theo toa

Nếu quý vị đến một nhà thuốc ngoài mạng lưới và cố gắng sử dụng thẻ hội viên của mình để mua thuốc theo toa, thì nhà thuốc đó có thể không gửi yêu cầu thanh toán thẳng cho chúng tôi. Nếu điều đó xảy ra, quý vị sẽ phải trả toàn bộ chi phí cho toa thuốc của mình. (Chúng tôi chỉ bao trả các toa thuốc mua tại các nhà thuốc ngoài mạng lưới trong một số trường hợp đặc biệt. Vui lòng xem Mục 2.5 của Chương 5 để tìm hiểu thêm.)

Hãy lưu giữ biên lai của quý vị và gửi một bản sao cho chúng tôi khi quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi.

5. Khi quý vị thanh toán toàn bộ chi phí cho thuốc theo toa vì quý vị không mang theo thẻ hội viên chương trình

Nếu quý vị không mang theo thẻ hội viên chương trình, quý vị có thể yêu cầu nhà thuốc gọi cho chương trình hoặc tra cứu thông tin ghi danh chương trình của quý vị. Tuy nhiên, nếu nhà thuốc không nhận được thông tin ghi danh mà họ cần ngay lập tức, quý vị có thể phải tự trả toàn bộ chi phí thuốc theo toa.

Hãy lưu giữ biên lai của quý vị và gửi một bản sao cho chúng tôi khi quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi.

6. Khi quý vị thanh toán toàn bộ chi phí cho thuốc theo toa trong các trường hợp khác

Quý vị có thể thanh toán toàn bộ chi phí thuốc theo toa vì quý vị nhận thấy rằng thuốc không được bao trả vì một số lý do.

- Ví dụ, thuốc có thể không có trong *Danh mục Thuốc được bao trả (Danh mục thuốc) của chương trình*; hoặc có thể có một yêu cầu hoặc hạn chế mà quý vị không biết hoặc không nghĩ là sẽ áp dụng cho quý vị. Nếu quyết định mua thuốc ngay, quý vị có thể cần phải trả toàn bộ chi phí thuốc.
- Hãy lưu giữ biên lai của quý vị và gửi một bản sao cho chúng tôi khi quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị. Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể cần lấy thêm thông tin từ bác sĩ của quý vị để hoàn lại cho quý vị phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi.

Tất cả các ví dụ trên đều là các loại quyết định bao trả. Điều này có nghĩa là nếu chúng tôi từ chối yêu cầu thanh toán của quý vị, quý vị có thể khiếu nại quyết định của chúng tôi. Chương 9 của tập sách này (*Phải làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bảo hiểm, kháng nghị, khiếu nại)*) có thông tin về cách kháng nghị.

PHẦN 2 Cách yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị hoặc thanh toán hóa đơn mà quý vị nhận được

Mục 2.1 Cách thức và nơi quý vị gửi yêu cầu thanh toán cho chúng tôi
--

Gửi cho chúng tôi yêu cầu thanh toán cùng với hóa đơn và tài liệu của bất kỳ khoản thanh toán nào quý vị đã thực hiện. Quý vị nên sao chép hóa đơn và biên lai để lưu hồ sơ.

Nhằm đảm bảo quý vị cung cấp cho chúng tôi tất cả những thông tin chúng tôi cần để đưa ra quyết định, quý vị nên điền vào mẫu đơn yêu cầu thanh toán để yêu cầu chúng tôi chi trả.

- Quý vị không bắt buộc phải sử dụng mẫu đơn này, nhưng nếu có chúng tôi sẽ xử lý thông tin nhanh hơn.
- Hãy tải xuống một bản sao của mẫu đơn từ trang web của chúng tôi (vi.clevercarehealthplan.com) hoặc gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng và yêu cầu cung cấp mẫu đơn. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

Gửi thư của quý vị yêu cầu thanh toán **cho các dịch vụ y tế**, cùng với bất kỳ hóa đơn hoặc biên lai đã thanh toán nào, cho chúng tôi theo địa chỉ sau:

Clever Care Health Plan
660 W Huntington Drive
Suite 200
Arcadia, CA 91007

Gửi thư yêu cầu thanh toán của quý vị **đối với thuốc theo toa Phần D**, cùng với bất kỳ hóa đơn hoặc biên lai nào, cho chúng tôi theo địa chỉ sau:

MedImpact Healthcare Systems Inc
P.O. Box 509108
San Diego, Ca 92150-9108

Quý vị phải gửi yêu cầu cho chúng tôi trong vòng 365 ngày kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ, vật tư hoặc thuốc.

Vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng nếu quý vị có thắc mắc (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Nếu quý vị không nắm rõ quý vị phải thanh toán những gì, hoặc nhận được hóa đơn và không biết phải làm gì với hóa đơn đó, chúng tôi có thể giúp quý vị. Quý vị cũng có thể gọi nếu quý vị muốn cung cấp cho chúng tôi thêm thông tin về yêu cầu thanh toán mà quý vị đã gửi cho chúng tôi.

PHẦN 3 Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu thanh toán của quý vị và phê duyệt hoặc từ chối

Mục 3.1	Chúng tôi kiểm tra xem có nên bao trả cho dịch vụ hay thuốc không và chúng tôi nợ bao nhiêu tiền
----------------	---

Khi nhận được yêu cầu thanh toán của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết nếu chúng tôi cần thêm bất kỳ thông tin nào từ quý vị. Nếu không, chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu của quý vị và đưa ra quyết định bao trả.

- Nếu chúng tôi quyết định rằng dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc được bao trả và quý vị đã tuân thủ tất cả các quy tắc để nhận dịch vụ chăm sóc hoặc thuốc, chúng tôi sẽ thanh toán cho phần chi phí của chúng tôi. Nếu quý vị đã thanh toán cho dịch vụ hoặc thuốc, chúng tôi sẽ gửi khoản hoàn trả phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi cho quý vị qua đường bưu điện. Nếu quý vị chưa thanh toán cho dịch vụ hoặc thuốc, chúng tôi sẽ gửi thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ qua đường bưu điện. (Chương 3 giải thích các quy tắc quý vị cần tuân theo để được bao trả các dịch vụ y tế của mình. Chương 5 giải thích các quy tắc quý vị cần tuân theo để được bao trả thuốc theo toa Phần D.)
- Nếu chúng tôi quyết định rằng dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc *không* được bao trả, hoặc quý vị đã *không* tuân thủ tất cả các quy tắc, chúng tôi sẽ không thanh toán phần chi phí của chúng tôi. Thay vào đó, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư giải thích lý do tại sao chúng tôi không gửi khoản thanh toán mà quý vị đã yêu cầu và quyền kháng nghị của quý vị đối với quyết định đó.

Mục 3.2	Nếu chúng tôi cho quý vị biết rằng chúng tôi sẽ không thanh toán toàn bộ hoặc một phần cho việc chăm sóc y tế hoặc thuốc, quý vị có thể kháng nghị
----------------	---

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi đã nhầm lẫn khi từ chối yêu cầu thanh toán của quý vị hoặc quý vị không đồng ý với số tiền chúng tôi đang thanh toán, quý vị có thể kháng nghị. Nếu quý vị kháng nghị, có nghĩa là quý vị đang yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định mà chúng tôi đã đưa ra khi từ chối yêu cầu thanh toán của quý vị.

Để biết chi tiết về cách thức gửi kháng nghị, vui lòng xem Chương 9 của tập sách này (*Phải làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bảo hiểm, kháng nghị, khiếu nại)*) có thông tin về cách kháng nghị. Quy trình kháng nghị là một quy trình chính thức với các thủ tục chi tiết và thời hạn quan trọng. Nếu việc kháng nghị là điều mới mẻ đối với quý vị, quý vị sẽ thấy hữu ích khi bắt đầu bằng cách đọc Phần 4 của Chương 9. Phần 4 là phần giới thiệu giải thích quy trình cho các quyết định bao trả và kháng nghị, đồng thời đưa ra các định nghĩa về các thuật ngữ như “kháng nghị”. Sau khi đã đọc

Chương 7. Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả

Phần 4, quý vị có thể chuyển đến phần trong Chương 9 để biết phải làm gì trong trường hợp của quý vị:

- Nếu quý vị muốn kháng nghị về việc hoàn tiền cho một dịch vụ y tế, hãy chuyển đến Mục 5.3 của Chương 9.
- Nếu quý vị muốn kháng nghị về việc hoàn lại tiền mua thuốc, hãy chuyển đến Mục 6.5 của Chương 9.

PHẦN 4 Các trường hợp khác mà quý vị nên lưu lại biên lai và gửi bản sao cho chúng tôi

Mục 4.1	Trong một số trường hợp, quý vị nên gửi bản sao biên lai cho chúng tôi để giúp chúng tôi theo dõi chi phí thuốc xuất túi của quý vị
----------------	--

Có một số trường hợp quý vị nên cho chúng tôi biết về các khoản thanh toán tiền thuốc mà quý vị đã thực hiện. Trong các trường hợp này, quý vị không yêu cầu chúng tôi thanh toán. Thay vào đó, quý vị cho chúng tôi biết về các khoản thanh toán của mình để chúng tôi có thể tính toán chính xác chi phí xuất túi của quý vị. Điều này có thể giúp quý vị đủ điều kiện tham gia Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương nhanh chóng hơn.

Đây là hai trường hợp mà quý vị nên gửi cho chúng tôi các bản sao biên lai để cho chúng tôi biết về các khoản thanh toán tiền thuốc mà quý vị đã thực hiện:

1. Khi quý vị mua thuốc với giá thấp hơn giá của chúng tôi

Đôi khi khi quý vị đang ở trong Giai đoạn Khấu trừ và Giai đoạn Không được Bao trả, quý vị có thể mua thuốc **tại một nhà thuốc trong mạng lưới** với giá thấp hơn giá của chúng tôi.

- Ví dụ: một nhà thuốc có thể đề xuất một mức giá thuốc đặc biệt. Hoặc quý vị có thể có thể giảm giá nằm ngoài quyền lợi của chúng tôi và đề xuất mức giá thấp hơn.
- Trừ khi áp dụng các điều kiện đặc biệt, quý vị phải sử dụng nhà thuốc trong mạng lưới trong các trường hợp này và thuốc của quý vị phải có trong Danh mục Thuốc của chúng tôi.
- Lưu giữ biên lai của quý vị và gửi một bản sao cho chúng tôi để chúng tôi có thể tính các chi phí xuất túi của quý vị, giúp quý vị đủ điều kiện tham gia Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương.
- Xin lưu ý:Nếu quý vị đang trong Giai đoạn Khấu trừ và Giai đoạn Không được Bao trả, chúng tôi có thể không thanh toán bất kỳ khoản chia sẻ nào đối với các chi phí thuốc này. Nhưng việc gửi một bản sao biên lai cho phép chúng tôi

Chương 7. Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả

tính toán chính xác chi phí xuất túi của quý vị và có thể giúp quý vị đủ điều kiện tham gia Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương nhanh chóng hơn.

2. Khi quý vị mua thuốc thông qua chương trình hỗ trợ bệnh nhân do nhà sản xuất thuốc cung cấp

Một số hội viên đã ghi danh vào chương trình hỗ trợ bệnh nhân do nhà sản xuất thuốc nằm ngoài quyền lợi của chương trình cung cấp. Nếu nhận bất kỳ loại thuốc nào thông qua chương trình do nhà sản xuất thuốc cung cấp, quý vị có thể trả một khoản đồng trả cho chương trình hỗ trợ bệnh nhân.

- Lưu giữ biên lai của quý vị và gửi một bản sao cho chúng tôi để chúng tôi có thể tính các chi phí xuất túi của quý vị, giúp quý vị đủ điều kiện tham gia Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương.
- Xin lưu ý: Vì quý vị nhận thuốc thông qua chương trình hỗ trợ bệnh nhân chứ không phải thông qua các quyền lợi của chương trình, chúng tôi sẽ không thanh toán bất kỳ khoản chia sẻ nào đối với các chi phí thuốc này. Nhưng việc gửi một bản sao biên lai cho phép chúng tôi tính toán chính xác chi phí xuất túi của quý vị và có thể giúp quý vị đủ điều kiện tham gia Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương nhanh chóng hơn.

Vì quý vị không yêu cầu thanh toán trong hai trường hợp được mô tả ở trên, các tình huống này không được coi là quyết định bao trả. Do đó, quý vị không thể kháng nghị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi.

CHƯƠNG 8

Quyền và Trách nhiệm của Hội viên

Chương 8. Quyền và Trách nhiệm của Hội viên

PHẦN 1	Chương trình của chúng tôi phải tôn trọng các quyền của quý vị với tư cách là hội viên của chương trình 195
Mục 1.1	Chúng tôi phải cung cấp thông tin theo cách phù hợp với quý vị (bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh, bằng chữ nổi Braille, bản với chữ cỡ lớn hoặc các định dạng thay thế khác, v.v.) 195
Mục 1.2	Chúng tôi phải đảm bảo rằng quý vị được tiếp cận kịp thời với các dịch vụ và thuốc được bao trả 197
Mục 1.3	Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị 198
Mục 1.4	Chúng tôi phải cung cấp cho quý vị thông tin về chương trình, mạng lưới các nhà cung cấp và các dịch vụ được bao trả 207
Mục 1.5	Chúng tôi phải hỗ trợ quyền đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị 209
Mục 1.6	Quý vị có quyền khiếu nại và yêu cầu chúng tôi tái xét các quyết định chúng tôi đã đưa ra 211
Mục 1.7	Quý vị có thể làm gì nếu tin rằng mình đã bị đối xử không công bằng hoặc quyền của quý vị không được tôn trọng? 211
Mục 1.8	Cách nhận thêm thông tin về các quyền của quý vị 212
PHẦN 2	Quý vị có một số trách nhiệm với tư cách là hội viên của chương trình 212
Mục 2.1	Trách nhiệm của quý vị là gì? 212

PHẦN 1 **Chương trình của chúng tôi phải tôn trọng các quyền của quý vị với tư cách là hội viên của chương trình**

Mục 1.1	Chúng tôi phải cung cấp thông tin theo cách phù hợp với quý vị (bằng các ngôn ngữ không phải tiếng Anh, bằng chữ nổi Braille, bản với chữ cỡ lớn hoặc các định dạng thay thế khác, v.v.)
----------------	---

Để nhận thông tin từ chúng tôi theo cách phù hợp với quý vị, vui lòng gọi điện cho bộ phận Chăm sóc Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Chương trình của chúng tôi có nhân viên và dịch vụ thông dịch viên miễn phí để giải đáp thắc mắc của các hội viên khuyết tật và không nói tiếng Anh. Chúng tôi có cung cấp tài liệu của mình bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin bằng chữ nổi, chữ in khổ lớn hoặc các định dạng thay thế khác miễn phí nếu quý vị cần. Chúng tôi được yêu cầu cung cấp cho quý vị thông tin về các quyền lợi của chương trình ở định dạng có thể tiếp cận và phù hợp với quý vị. Để nhận thông tin từ chúng tôi theo cách phù hợp với quý vị, vui lòng gọi điện cho bộ phận Chăm sóc Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Nếu quý vị gặp bất kỳ khó khăn nào khi nhận thông tin từ chương trình của chúng tôi ở định dạng có thể tiếp cận được và phù hợp với quý vị, vui lòng gọi điện để gửi đơn khiếu nại với bộ phận Phàn nàn và Khiếu nại theo số 1-833-283-9888. Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với Medicare bằng cách gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) hoặc trực tiếp với Văn phòng Quyền Dân sự. Thông tin liên hệ có trong Bảng chứng Bảo hiểm này hoặc với thư này, hoặc quý vị có thể liên hệ với bộ phận Chăm sóc Khách hàng để biết thêm thông tin.

如欲透過我們取得方便您閱讀的資訊，請致電與客戶服務部聯絡（電話號碼列印於本手冊的封底）。

本計畫有工作人員及免費口譯服務可以為殘障人士及不會說英文的會員解答疑問。我們有提供英文以外之其他語言版本的資料。如果您有需要，我們也可免費為您提供盲文版、大字版或其他替代格式的資訊。按照規定，我們必須以易於您使用的適當格式為您提供計畫福利相關資訊。如欲透過我們取得方便您閱讀的資訊，請致電與客戶服務部聯絡（電話號碼列印於本手冊的封底）。

如果您難以透過易於您使用的適當格式從本計畫中獲得資訊，請致電 1-833-283-9888 向申訴與上訴部提出申訴。您也可致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 向 Medicare 提出投訴，或者您可直接向民權辦公室提出投訴。聯絡資訊包含在本承保證明或本郵件中，或者您可與客戶服務部聯絡以索取其他資訊。

Để nhận thông tin từ chúng tôi theo cách phù hợp với quý vị, vui lòng gọi điện cho bộ phận Chăm sóc Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Chương trình của chúng tôi có nhân viên và dịch vụ thông dịch viên miễn phí để giải đáp thắc mắc của các hội viên khuyết tật và không nói tiếng Anh. Chúng tôi có cung cấp tài liệu của mình bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Chúng tôi cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin bằng chữ nổi, chữ in khổ lớn hoặc các định dạng thay thế khác miễn phí nếu quý vị cần. Chúng tôi được yêu cầu cung cấp cho quý vị thông tin về các quyền lợi của chương trình ở định dạng có thể tiếp cận và phù hợp với quý vị. Để nhận thông tin từ chúng tôi theo cách phù hợp với quý vị, vui lòng gọi điện cho bộ phận Chăm sóc Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Nếu quý vị gặp bất kỳ khó khăn nào khi nhận thông tin từ chương trình của chúng tôi ở định dạng có thể tiếp cận được và phù hợp với quý vị, vui lòng gọi điện để gửi đơn khiếu nại với bộ phận Phàn nàn & Khiếu nại theo số 1-833-283-9888. Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại với Medicare bằng cách gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) hoặc trực tiếp với Văn phòng Quyền Dân sự. Thông tin liên hệ có trong Bảng chứng Bảo hiểm này hoặc với thư này, hoặc quý vị có thể liên hệ với bộ phận Chăm sóc Khách hàng để biết thêm thông tin.

원하시는 방법으로 당사로부터 정보를 얻고자 하시면 고객 서비스에 전화주시기 바랍니다(전화번호는 본 소책자의 뒤 커버에 인쇄되어 있습니다).

장애를 가지신 가입자와 영어를 사용하지 않는 가입자는 당사의 보험에 관하여 질문하실 때 직원 및 무료 통역사를 이용할 수 있습니다. 영어가 아닌 다른 언어로 작성된 자료도 제공합니다. 또한 가입자가 원하시는 경우 점자, 대활자 또는 다른 형태로 작성된 정보를 무료로 제공해드릴 수 있습니다. 가입자가 접근 가능하고 가입자에게 적절한 형태로 보험 혜택에 관한 정보를 제공해 드립니다. 원하시는 방법으로 당사로부터 정보를 얻고자 하시면 고객 서비스에 전화주시기 바랍니다(전화번호는 본 소책자의 뒤 커버에 인쇄되어 있습니다).

귀하가 접근 가능하고 귀하에게 적절한 형태로 당사의 보험에 관한 정보를 받는 데 어려움이 있는 경우에는 1-833-283-9888로 고충처리부서에 전화하여 고충을 접수하시기 바랍니다. 또한 1-800-MEDICARE(1-800-633-4227)에 전화하여 Medicare에 고충을 접수하거나 Office for Civil Rights에 직접 접수하시기 바랍니다. 연락처 정보는 본 보험 증빙이나 본 우편에 동봉되어 있습니다. 아니면 고객 서비스에 연락하시어 추가 정보를 얻으실 수 있습니다.

ដើម្បីទទួលព័ត៌មានពីយើងតាមរបៀបដែលមានប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់អ្នក សូមហៅទៅផ្នែក សេវាកម្មអភិវឌ្ឍន៍ (លេខទូរសព្ទមានបង្ហាញនៅគម្របខាងក្រោយនៃកូដសៀវភៅនេះ)។

គម្រោងរបស់យើងមានមនុស្ស និងសេវាកម្មប្រែប្រួលដោយឥតគិតថ្លៃដើម្បីឆ្លើយសំណួរពីសមាជិក ពិការ និងសមាជិកដែលមិនចេះភាសាអង់គ្លេស។ ឯកសាររបស់យើងមានភាសាផ្សេងៗ ក្រៅពីភាសាអង់គ្លេស។ យើងក៏អាចផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវព័ត៌មានជាអក្សរស្ទាប អក្សរធ្មាតធំ ឬ ទម្រង់ផ្សេងទៀត ដោយមិនគិត ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការ។ យើងត្រូវផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវព័ត៌មានអំពី

អត្ថប្រយោជន៍នៃគម្រោងជាទម្រង់ដែលអាចអានបាន និងសមស្របសម្រាប់អ្នក។ ដើម្បីទទួលបានព័ត៌មានពីយើងតាមរបៀបដែលមានប្រសិទ្ធភាពសម្រាប់អ្នក សូមហៅទៅផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជន (លេខទូរសព្ទមានបង្ហាញនៅគម្របខាងក្រោយនៃកូដសៀវភៅនេះ)។

ប្រសិនបើអ្នកមានការលំបាកក្នុងការទទួលបានព័ត៌មានពីគម្រោងរបស់យើងជាទម្រង់ដែលអាចអានបាន និងសមស្របសម្រាប់អ្នក សូមហៅដើម្បីធ្វើបណ្តឹងសារទុក្ខ និងតវ៉ាតាមលេខ 1-833-283-9888។ អ្នកក៏អាចប្តឹងទៅ Medicare ដោយហៅទៅលេខ 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) ឬដោយផ្ទាល់ទៅ Office for Civil Rights។ ព័ត៌មានទំនាក់ទំនងគឺមានដាក់បញ្ចូលនៅក្នុងកត្តាងនៃការគ្របបណ្តប់នេះ ឬជាមួយនឹងការផ្ញើសំបុត្រ ឬអ្នកអាចទាក់ទងទៅផ្នែកសេវាកម្មអតិថិជន សម្រាប់ព័ត៌មានបន្ថែម។

Para obtener información de parte nuestra de una manera que le sea conveniente, llame al Servicio al Cliente (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este folleto).

Nuestro plan cuenta con personal y servicios de intérpretes gratuitos disponibles para responder preguntas de miembros con discapacidades y que no hablen inglés. Ponemos a disposición nuestro material en otros idiomas distintos del inglés. También podemos proporcionarle información en braille, letras grandes y otros formatos alternativos sin costo si lo necesita. Estamos obligados a brindarle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información de parte nuestra de una manera que le sea conveniente, llame al Servicio al Cliente (los números de teléfono se encuentran en la contraportada de este folleto).

Si tiene alguna dificultad para recibir la información de nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, llame para presentar una queja formal ante el departamento de Quejas Formales y Apelaciones al 1-833-283-9888. También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o directamente ante la Oficina de Derechos Civiles. La información de contacto se incluye en esta Evidencia de Cobertura o en esta correspondencia, o bien, puede comunicarse con el Servicio al Cliente para solicitar información adicional.

Mục 1.2	Chúng tôi phải đảm bảo rằng quý vị được tiếp cận kịp thời với các dịch vụ và thuốc được bao trả
----------------	--

Là hội viên của chương trình của chúng tôi, quý vị có quyền chọn một bác sĩ chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới của chương trình để cung cấp và sắp xếp cho các dịch vụ được bao trả của mình (Chương 3 có giải thích thêm về điều này). Hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để biết bác sĩ nào đang tiếp nhận bệnh nhân mới (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Quý vị cũng có quyền thăm khám chuyên khoa sức khỏe phụ nữ (ví dụ như bác sĩ phụ khoa) mà không cần giấy giới thiệu.

Là một hội viên của chương trình, quý vị có quyền nhận các cuộc hẹn và các dịch vụ được bao trả từ mạng lưới các nhà cung cấp của chương trình *trong một khoảng thời gian hợp lý*. Việc này bao gồm quyền nhận các dịch vụ kịp thời từ các bác sĩ chuyên khoa khi quý vị cần sự chăm sóc đó. Quý vị cũng có quyền mua hoặc mua bổ sung toa thuốc của mình tại bất kỳ nhà thuốc nào trong mạng lưới của chúng tôi mà không bị chậm trễ lâu.

Nếu quý vị nghĩ rằng mình không nhận được dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc Phần D trong một khoảng thời gian hợp lý, quý vị có thể xem Phần 10 trong Chương 9 của tập sách này để biết mình có thể làm gì. (Nếu chúng tôi đã từ chối bảo hiểm cho dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc của quý vị và quý vị không đồng ý với quyết định đó, Phần 4 của Chương 9 cho biết quý vị có thể làm gì.)

Mục 1.3	Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị
----------------	---

Luật liên bang và tiểu bang bảo vệ quyền riêng tư của hồ sơ y tế và thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị. Chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị theo yêu cầu của các luật này.

- “Thông tin sức khỏe cá nhân” của quý vị bao gồm thông tin cá nhân mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi khi ghi danh vào chương trình này cũng như hồ sơ y tế của quý vị và các thông tin y tế và sức khỏe khác.
- Các luật bảo vệ quyền riêng tư cung cấp cho quý vị các quyền liên quan đến việc nhận thông tin và kiểm soát cách thông tin sức khỏe của quý vị được sử dụng. Chúng tôi gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản, được gọi là “Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư”, cho biết về các quyền này và giải thích cách chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư của thông tin sức khỏe của quý vị.

Làm thế nào để chúng tôi bảo vệ sự riêng tư của các thông tin sức khỏe của quý vị?

- Chúng tôi đảm bảo rằng những người không được phép sẽ không nhìn thấy hoặc thay đổi hồ sơ của quý vị.
- Trong hầu hết các trường hợp, nếu chúng tôi cung cấp thông tin sức khỏe của quý vị cho bất kỳ ai không cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc trả tiền cho dịch vụ chăm sóc của quý vị, *chúng tôi phải xin phép quý vị trước bằng văn bản*. Quý vị hoặc người được quý vị ủy quyền hợp pháp để thay mặt quý vị đưa ra quyết định có thể chấp thuận bằng văn bản.
- Có một số trường hợp ngoại lệ không yêu cầu chúng tôi phải có văn bản chấp thuận trước của quý vị. Những trường hợp ngoại lệ này được pháp luật cho phép hoặc yêu cầu.
 - Ví dụ, chúng tôi được yêu cầu cung cấp thông tin sức khỏe cho các cơ quan chính phủ đang kiểm tra chất lượng chăm sóc.

- o Vì quý vị là hội viên của chương trình của chúng tôi thông qua Medicare, chúng tôi phải cung cấp cho Medicare thông tin sức khỏe của quý vị, bao gồm thông tin về các loại thuốc theo toa Phần D của quý vị. Nếu Medicare tiết lộ thông tin của quý vị để nghiên cứu hoặc sử dụng cho các mục đích khác, thì việc đó sẽ được thực hiện theo các quy chế và quy định của Liên bang.

Quý vị có thể xem thông tin trong hồ sơ của mình và biết thông tin đó đã được chia sẻ với những người khác như thế nào

Quý vị có quyền xem hồ sơ y tế của mình được lưu giữ tại chương trình và nhận một bản sao hồ sơ của mình. Chúng tôi được phép tính phí sao chụp của quý vị. Quý vị cũng có quyền yêu cầu chúng tôi bổ sung hoặc chỉnh sửa hồ sơ y tế của mình. Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi làm điều này, chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để quyết định xem có nên thực hiện các thay đổi hay không.

Quý vị có quyền biết thông tin sức khỏe của quý vị đã được chia sẻ với những người khác như thế nào cho bất kỳ mục đích không thường xuyên nào.

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc thắc mắc về tính bảo mật của thông tin sức khỏe cá nhân của mình, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Dưới đây là Thông báo về Thực hành Quyền riêng tư kể từ ngày 1 tháng 1 năm 2021. Thông báo này có thể thay đổi, vì vậy để đảm bảo quý vị đang xem phiên bản mới nhất, quý vị có thể yêu cầu phiên bản hiện hành từ Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này) hoặc xem trên trang web của chúng tôi tại vi.clevercarehealthplan.com.

Thông báo về Thực hành Bảo vệ Quyền riêng tư

Clever Care of Golden State Inc., một công ty con thuộc sở hữu toàn bộ của Clever Care Health Plan Inc. (sau đây gọi là Clever Care), bảo vệ quyền riêng tư thông tin sức khỏe của quý vị theo yêu cầu của pháp luật. Chúng tôi cũng phải gửi cho quý vị thông báo này, trong đó giải thích cách chúng tôi có thể sử dụng thông tin về quý vị và khi nào chúng tôi có thể cung cấp hoặc “tiết lộ” thông tin đó cho người khác. Quý vị cũng có các quyền liên quan đến thông tin sức khỏe của mình được nêu trong thông báo này. Luật pháp yêu cầu chúng tôi tuân thủ các điều khoản của thông báo này.

Các thuật ngữ “thông tin” hoặc “thông tin sức khỏe” trong thông báo này bao gồm bất kỳ thông tin nào mà chúng tôi duy trì có thể được sử dụng một cách hợp lý để nhận dạng quý vị và liên quan đến tình trạng sức khỏe thể chất hoặc tinh thần của quý vị, việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị hoặc khoản thanh toán cho những điều đó chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi sẽ tuân thủ các yêu cầu

của luật bảo mật hiện hành liên quan đến việc thông báo cho quý vị trong trường hợp vi phạm thông tin sức khỏe của quý vị.

Chúng tôi có quyền thay đổi các thông lệ về quyền riêng tư của mình và các điều khoản của thông báo này. Nếu chúng tôi thực hiện một thay đổi quan trọng đối với thực tiễn bảo mật của mình, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị, trong bản phân phối hàng năm tiếp theo của chúng tôi, một thông báo sửa đổi hoặc thông tin về thay đổi quan trọng và cách nhận được thông báo sửa đổi.

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin này bằng thư trực tiếp hoặc điện tử phù hợp với luật hiện hành. Trong mọi trường hợp, nếu chúng tôi duy trì một trang web cho chương trình bảo hiểm y tế cụ thể của quý vị, chúng tôi sẽ đăng thông báo sửa đổi trên trang web chương trình bảo hiểm y tế của quý vị,

vi.clevercarehealthplan.com. Chúng tôi có quyền thực hiện bất kỳ thông báo sửa đổi hoặc thay đổi nào có hiệu lực đối với các thông tin chúng tôi đã có và thông tin mà chúng tôi nhận được trong tương lai.

Clever Care thu thập và lưu giữ thông tin bằng miệng, văn bản và điện tử để quản lý hoạt động kinh doanh của chúng tôi và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và thông tin quan trọng cho những người ghi danh của chúng tôi. Chúng tôi duy trì các biện pháp bảo mật thực tế, điện tử và quy trình trong việc xử lý và duy trì thông tin của người ghi danh, phù hợp với các tiêu chuẩn liên bang và tiểu bang hiện hành, để bảo vệ khỏi các rủi ro như mất mát, phá hủy hoặc sử dụng sai mục đích.

Cách chúng tôi sử dụng hoặc tiết lộ thông tin

Chúng tôi phải sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị để cung cấp thông tin đó:

- Cho quý vị hoặc ai đó có quyền hợp pháp thay quý vị (đại diện cá nhân của quý vị) để quản lý các quyền của quý vị như được mô tả trong thông báo này; và
- Cho Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh, nếu cần, để đảm bảo quyền riêng tư của quý vị được bảo vệ.

Chúng tôi có quyền sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe cho việc điều trị của quý vị, để thanh toán cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị và điều hành công việc kinh doanh của chúng tôi. Ví dụ: chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị:

- **Để Thanh toán** lệ phí bảo hiểm đến hạn cho chúng tôi, để xác định phạm vi bảo hiểm của quý vị và xử lý các yêu cầu bồi thường đối với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị nhận được, bao gồm cả việc thế quyền hoặc điều phối các quyền lợi khác mà quý vị có thể có. Ví dụ, chúng tôi có thể cho bác sĩ biết liệu quý vị có đủ điều kiện để được bao trả hay không và bao nhiêu phần trăm hóa

đơn có thể được chi trả.

- **Để Điều trị.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe để hỗ trợ điều trị hoặc điều phối việc chăm sóc của quý vị. Ví dụ: chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cho các bác sĩ hoặc bệnh viện của quý vị để giúp họ cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị.
- **Để Vận hành Hoạt động Chăm sóc Sức khỏe.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe khi cần thiết để vận hành và quản lý các hoạt động kinh doanh của chúng tôi liên quan đến việc cung cấp và quản lý bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị. Ví dụ: chúng tôi có thể nói chuyện với bác sĩ của quý vị để đề xuất một chương trình quản lý bệnh tật hoặc chăm sóc sức khỏe có thể giúp cải thiện sức khỏe của quý vị hoặc chúng tôi sẽ phân tích dữ liệu để xác định cách chúng tôi có thể cải thiện dịch vụ của mình. Chúng tôi cũng có thể hủy nhận dạng thông tin sức khỏe theo luật hiện hành. Sau khi được hủy nhận dạng, thông tin đó không còn phải tuân theo thông báo này và chúng tôi có thể sử dụng thông tin cho bất kỳ mục đích hợp pháp nào.
- **Để Cung cấp cho Quý vị Thông tin về các Chương trình hoặc Sản phẩm liên quan đến Sức khỏe** chẳng hạn như các chương trình và phương pháp điều trị y tế thay thế hoặc về các sản phẩm và dịch vụ liên quan đến sức khỏe, tuân theo các giới hạn do luật định.
- **Cho Nhà tài trợ Chương trình.** Nếu bảo hiểm của quý vị là thông qua một chương trình bảo hiểm y tế nhóm do chủ lao động tài trợ, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe tóm tắt và thông tin ghi danh cũng như hủy ghi danh với nhà tài trợ chương trình. Ngoài ra, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin sức khỏe khác với nhà tài trợ chương trình cho mục đích quản lý chương trình nếu nhà tài trợ chương trình đồng ý với các hạn chế đặc biệt đối với việc sử dụng và tiết lộ thông tin theo luật liên bang.
- **Cho Mục đích Bảo lãnh.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho các mục đích bảo lãnh; tuy nhiên, chúng tôi sẽ không sử dụng hoặc tiết lộ thông tin di truyền của quý vị cho các mục đích như vậy.
- **Để gửi Lời nhắc.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe để gửi cho quý vị lời nhắc về quyền lợi hoặc dịch vụ chăm sóc của quý vị, chẳng hạn như lời nhắc cuộc hẹn với các nhà cung cấp cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị.

Trong một số trường hợp hạn chế, chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho các mục đích dưới đây:

- **Theo Quy định của Luật pháp.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin khi luật pháp yêu cầu.
- **Cho những Người Liên quan Đến việc Chăm sóc Quý vị.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho người liên quan đến việc chăm sóc hoặc người giúp trả tiền chăm sóc quý vị, chẳng hạn như một thành viên trong gia đình, khi quý vị mất khả năng lao động hoặc trong trường hợp

khẩn cấp, hoặc khi quý vị đồng ý hoặc không phản đối khi có cơ hội. Nếu quý vị không có mặt hoặc không thể phản đối, chúng tôi sẽ sử dụng phán đoán tốt nhất của mình để quyết định xem việc tiết lộ có mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị hay không. Các quy tắc đặc biệt sẽ được áp dụng liên quan đến thời điểm chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe cho các thành viên gia đình và những người khác liên quan đến việc chăm sóc một người đã qua đời. Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe cho bất kỳ người nào có liên quan, trước khi qua đời, trong việc chăm sóc hoặc chi trả cho việc chăm sóc một người đã qua đời, trừ khi chúng tôi nhận thức được rằng làm như vậy sẽ không phù hợp với mong muốn mà người đã chết bày tỏ trước đó.

- **Cho các Hoạt động Y tế Công cộng** chẳng hạn như báo cáo hoặc ngăn ngừa bùng phát dịch bệnh cho cơ quan y tế công cộng.
- **Để Báo cáo Nạn nhân bị Lạm dụng, Bỏ bê hoặc Bạo lực Gia đình** cho các cơ quan chính phủ được pháp luật cho phép nhận thông tin đó, bao gồm cả dịch vụ xã hội hoặc cơ quan dịch vụ bảo vệ.
- **Cho Hoạt động Giám sát Sức khỏe** tới cơ quan giám sát sức khỏe cho các hoạt động được pháp luật cho phép, chẳng hạn như cấp phép, kiểm toán của chính phủ và điều tra gian lận và lạm dụng.
- **Cho Tổ tụng Tư pháp hoặc Hành chính**, chẳng hạn như theo lệnh tòa, lệnh khám xét hoặc trát đòi hầu tòa.
- **Cho Mục đích Thực thi Pháp luật.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị cho một quan chức thực thi pháp luật cho các mục đích như cung cấp thông tin bị hạn chế để xác định vị trí một người mất tích hoặc báo cáo tội phạm.
- **Để Tránh Mọi đe dọa Nghiêm trọng đến Sức khỏe hoặc sự An toàn** của quý vị, người khác hoặc công chúng bằng cách, ví dụ như: tiết lộ thông tin cho các cơ quan y tế công cộng hoặc cơ quan thực thi pháp luật, hoặc trong trường hợp khẩn cấp hoặc trong thảm họa thiên nhiên.
- **Cho các Bộ phận Chức năng Chuyên biệt của Chính phủ** chẳng hạn như các hoạt động quân sự và cựu chiến binh, các hoạt động tình báo và an ninh quốc gia cũng như các dịch vụ bảo vệ cho Tổng thống và những người khác.
- **Để Bồi thường cho Người lao động** khi được ủy quyền bởi hoặc trong phạm vi cần thiết để tuân thủ, luật bồi thường cho người lao động của tiểu bang cho các thương tích hoặc bệnh tật liên quan đến công việc.
- **Cho Mục đích Nghiên cứu** chẳng hạn như nghiên cứu liên quan đến việc đánh giá các phương pháp điều trị nhất định hoặc ngăn ngừa bệnh tật hoặc khuyết tật, nếu nghiên cứu đáp ứng các yêu cầu của luật bảo mật liên bang.
- **Để Cung cấp Thông tin về Người Chết.** Chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cho nhân viên điều tra hoặc giám định y khoa để xác định một người đã qua đời, xác định nguyên nhân cái chết hoặc theo sự cho phép của pháp luật. Chúng tôi cũng có thể tiết lộ thông tin cho giám đốc nhà tang lễ khi cần thiết để thực hiện nhiệm vụ của họ.
- **Cho Mục đích Mua bán Nội tạng.** Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ

thông tin cho các tổ chức xử lý việc mua bán, gửi ngân hàng hoặc cấy ghép nội tạng, mất hoặc mô để tạo điều kiện cho việc hiến tạng và cấy ghép.

- **Cho các Cơ quan Cải huấn hoặc các Quan chức Thực thi Pháp luật** nếu quý vị là tù nhân của một cơ sở cải huấn hoặc đang được quản thúc bởi một quan chức thực thi pháp luật, nhưng chỉ khi cần thiết (1) để cơ sở này cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị; (2) để bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của quý vị hoặc sức khỏe và sự an toàn của những người khác; hoặc (3) vì sự an toàn và an ninh của cơ sở cải huấn.
- **Cho các Hiệp hội Doanh nghiệp** thực hiện các chức năng thay mặt chúng tôi hoặc cung cấp cho chúng tôi các dịch vụ nếu thông tin là cần thiết cho các chức năng hoặc dịch vụ đó. Các nhân viên kinh doanh của chúng tôi, theo hợp đồng với chúng tôi và theo luật liên bang, được yêu cầu phải bảo vệ quyền riêng tư thông tin của quý vị và không được phép sử dụng hoặc tiết lộ bất kỳ thông tin nào khác với quy định trong hợp đồng của chúng tôi và theo luật liên bang cho phép.
- **Hạn chế Bổ sung về Sử dụng và Tiết lộ Thông tin.** Một số luật liên bang và tiểu bang có thể yêu cầu các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư đặc biệt hạn chế việc sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe nhất định, bao gồm cả thông tin bí mật cao về quý vị. Các luật như vậy có thể bảo vệ các loại thông tin sau:
 1. Nghiện rượu và lạm dụng Dược chất
 2. Thông tin Sinh trắc học
 3. Lạm dụng hoặc Bỏ rơi Trẻ em hoặc Người lớn, bao gồm cả Tấn công Tình dục
 4. Bệnh Truyền nhiễm
 5. Thông tin Di truyền
 6. HIV/AIDS
 7. Sức khỏe Tâm thần
 8. Thông tin của Trẻ vị thành niên
 9. Thuốc kê toa
 10. Sức khỏe Sinh sản
 11. Các Bệnh lây truyền qua Đường Tình dục

Nếu việc sử dụng hoặc tiết lộ thông tin sức khỏe được mô tả ở trên trong thông báo này bị cấm hoặc hạn chế trên thực tế bởi các luật khác áp dụng đối với chúng tôi, thì mục đích của chúng tôi là đáp ứng các yêu cầu của luật nghiêm ngặt hơn.

Chúng tôi duy trì các biện pháp bảo mật thực tế, điện tử và quy trình trong việc xử lý và duy trì thông tin tài chính cá nhân của quý vị, phù hợp với các tiêu chuẩn liên bang và tiểu bang hiện hành, để bảo vệ khỏi các rủi ro như mất mát, tiêu hủy hoặc sử dụng sai mục đích. Các biện pháp này bao gồm các biện pháp bảo vệ máy tính,

các tệp tin và tòa nhà được bảo mật và các hạn chế đối với những người có thể truy cập thông tin tài chính cá nhân của quý vị.

Ngoại trừ các trường hợp sử dụng và tiết lộ được mô tả và giới hạn như quy định trong thông báo này, chúng tôi sẽ chỉ sử dụng và tiết lộ thông tin sức khỏe của quý vị khi có sự cho phép bằng văn bản từ quý vị. Sau khi quý vị cho phép chúng tôi tiết lộ thông tin sức khỏe của mình, chúng tôi không thể đảm bảo rằng người nhận thông tin được cung cấp sẽ không tiết lộ thông tin. Quý vị có thể lấy lại hoặc “thu hồi” văn bản ủy quyền của mình bất kỳ lúc nào bằng văn bản, ngoại trừ trường hợp chúng tôi đã hành động dựa trên ủy quyền của quý vị. Để biết nơi gửi giấy cho phép và cách thu hồi cho phép, hãy liên hệ theo số điện thoại được liệt kê trên thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.

Trách nhiệm của Chúng tôi

Pháp luật quy định chúng tôi phải duy trì quyền riêng tư và bảo mật thông tin y tế được bảo vệ của quý vị. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị ngay nếu vi phạm xảy ra có thể làm tổn hại đến quyền riêng tư hoặc bảo mật thông tin của quý vị. Chúng tôi phải tuân theo nghĩa vụ và thực hành quyền riêng tư được nêu trong thông báo này và cung cấp cho quý vị bản sao của thông báo.

Các Quyền của Quý vị

Sau đây là các quyền của quý vị đối với thông tin sức khỏe của mình:

- **Quý vị có quyền yêu cầu hạn chế** việc sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của mình chỉ cho các hoạt động điều trị, thanh toán hoặc chăm sóc sức khỏe. Quý vị cũng có quyền yêu cầu hạn chế tiết lộ cho các thành viên gia đình hoặc những người khác có liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe hoặc thanh toán cho việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi cũng có thể có các chính sách về quyền truy cập của người phụ thuộc cho phép người phụ thuộc của quý vị yêu cầu áp dụng các hạn chế nhất định. **Xin lưu ý rằng mặc dù chúng tôi sẽ cố gắng đáp ứng yêu cầu của quý vị và sẽ cho phép các yêu cầu phù hợp với chính sách của chúng tôi, nhưng chúng tôi không bắt buộc phải đồng ý với bất kỳ hạn chế nào.**
- **Quý vị có quyền yêu cầu nhận thông tin liên lạc bí mật** theo cách khác hoặc tại một địa điểm khác (ví dụ: bằng cách gửi thông tin đến hòm thư P.O Box thay vì địa chỉ nhà riêng của quý vị). Chúng tôi sẽ đáp ứng các yêu cầu hợp lý trong trường hợp việc tiết lộ tất cả hoặc một phần thông tin sức khỏe của quý vị có thể gây nguy hiểm cho quý vị. Tuy nhiên, trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi sẽ chấp nhận yêu cầu bằng lời nói của quý vị để nhận thông tin liên lạc bí mật; và, chúng tôi cũng có thể yêu cầu quý vị xác nhận yêu cầu của mình bằng văn bản. Ngoài ra, mọi yêu cầu sửa đổi hoặc hủy bỏ yêu cầu liên lạc bí mật trước đó phải được thực hiện bằng văn bản. Hãy gửi yêu cầu của quý vị đến địa chỉ được liệt kê bên dưới.
- **Quý vị có quyền xem và nhận bản sao** của một số thông tin sức khỏe nhất

định mà chúng tôi lưu giữ về quý vị, chẳng hạn như yêu cầu bồi thường và hồ sơ quản lý trường hợp hoặc y tế. Nếu chúng tôi lưu giữ thông tin sức khỏe của quý vị dưới dạng điện tử, quý vị sẽ có quyền yêu cầu chúng tôi gửi bản sao thông tin sức khỏe ở định dạng điện tử cho quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp bản sao thông tin của mình cho bên thứ ba mà quý vị chỉ định. Trong một số trường hợp, quý vị có thể nhận được bản tóm tắt thông tin sức khỏe này. Quý vị phải viết đơn yêu cầu kiểm tra và sao chép thông tin sức khỏe của mình hoặc gửi thông tin của quý vị cho bên thứ ba. Hãy gửi yêu cầu của quý vị đến địa chỉ được liệt kê bên dưới. Trong một số trường hợp hạn chế nhất định, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu kiểm tra và sao chép thông tin sức khỏe của quý vị. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu này, quý vị có thể có quyền được tái xét từ chối. Chúng tôi có thể tính một khoản phí hợp lý để cung cấp bất kỳ bản sao nào.

- **Quý vị có quyền yêu cầu sửa đổi** thông tin sức khỏe nhất định mà chúng tôi lưu giữ về quý vị, chẳng hạn như yêu cầu bồi thường và hồ sơ quản lý vụ việc hoặc y tế, nếu quý vị cho rằng thông tin sức khỏe của mình là sai hoặc không đầy đủ. Quý vị phải gửi yêu cầu bằng văn bản và đưa ra lý do cho yêu cầu sửa đổi. Hãy gửi yêu cầu của quý vị đến địa chỉ được liệt kê bên dưới. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị, quý vị có thể đưa ra tuyên bố không đồng ý được thêm vào thông tin sức khỏe của quý vị.
- **Quý vị có quyền nhận được bảng liệt kê** những tiết lộ nhất định đối với thông tin của quý vị do chúng tôi thực hiện trong sáu năm trước khi quý vị yêu cầu. Bảng liệt kê này không bao gồm tiết lộ các thông tin: (i) cho các mục đích điều trị, thanh toán và hoạt động chăm sóc sức khỏe; (ii) cho quý vị hoặc theo cho phép của quý vị; và (iii) cho các cơ sở cải huấn hoặc các quan chức thực thi pháp luật; và (iv) các tiết lộ khác mà luật liên bang không yêu cầu chúng tôi cung cấp bảng liệt kê.
- **Quý vị có quyền nhận bản sao giấy của thông báo này.** Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp bản sao của thông báo này bất cứ lúc nào. Ngay cả khi quý vị đã đồng ý nhận thông báo này dưới dạng điện tử, quý vị vẫn có quyền nhận được một bản sao bằng giấy của thông báo này. Nếu chúng tôi có trang web, chúng tôi sẽ đăng bản sao của thông báo sửa đổi trên trang web của chúng tôi. Quý vị cũng có thể nhận được một bản sao của thông báo này trên trang web vi.clevercarehealthplan.com.

Thực thi Quyền của Quý vị

- **Liên hệ với Chương trình Bảo hiểm Y tế của Quý vị.** Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về thông báo này hoặc muốn biết thông tin về việc thực hiện các quyền của mình, vui lòng gọi đến số điện thoại miễn phí dành cho hội trên thẻ ID chương trình bảo hiểm của quý vị hoặc quý vị có thể liên hệ tới số điện thoại miễn phí của Dịch vụ Khách hàng 1-833-388-8168 (TTY: 711), 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần, từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3, và 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9.

- **Gửi Yêu cầu bằng Văn bản.** Quý vị có thể gửi thư cho chúng tôi yêu cầu bằng văn bản để sử dụng bất cứ quyền hạn, bao gồm sửa đổi hay hủy bỏ thông tin bí mật, yêu cầu cung cấp bản sao hồ sơ, hay yêu cầu sửa đổi hồ sơ của quý vị, tại địa chỉ sau đây:
Clever Care Privacy Officer
660 W Huntington Drive
Suite 200
Arcadia, CA 91007
- **Nộp Khiếu nại.** Nếu tin rằng quyền riêng tư của mình bị vi phạm, quý vị có thể gửi đơn khiếu nại tới địa chỉ nêu trên.

Quý vị cũng có thể thông báo cho Bộ trưởng Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ về khiếu nại của mình. Chúng tôi sẽ không gây trở ngại cho quý vị vì đã nộp đơn khiếu nại.

Thông báo Quyền riêng tư Thông tin Tài chính

THÔNG BÁO NÀY MÔ TẢ CÁCH SỬ DỤNG VÀ TIẾT LỘ THÔNG TIN TÀI CHÍNH CỦA QUÝ VỊ. VUI LÒNG ĐỌC THÔNG BÁO CẨN THẬN.

Clever Care cam kết duy trì tính bảo mật của thông tin tài chính cá nhân của quý vị. Theo mục đích của thông báo này, "thông tin tài chính cá nhân" có nghĩa là thông tin về người ghi danh hoặc người nộp đơn ghi danh vào chương trình bảo hiểm y tế định danh cá nhân đó, thường không được công bố rộng rãi và được thu thập từ cá nhân đó hoặc có được từ việc cung cấp bảo hiểm y tế cho cá nhân đó.

Thông tin Chúng tôi Thu thập

Tùy thuộc vào sản phẩm hoặc dịch vụ quý vị nhận từ chúng tôi, chúng tôi có thể thu thập thông tin tài chính cá nhân về quý vị từ các nguồn sau:

- Thông tin chúng tôi nhận được từ quý vị trong đơn ghi danh hoặc các biểu mẫu khác, chẳng hạn như tên, địa chỉ, tuổi, thông tin y tế và số An sinh Xã hội;
- Thông tin về các giao dịch của quý vị với chúng tôi, các chi nhánh của chúng tôi hoặc những người khác, chẳng hạn như lịch sử thanh toán lệ phí bảo hiểm và yêu cầu bồi thường; và
- Thông tin từ cơ quan báo cáo người tiêu dùng.

Tiết lộ Thông tin

Chúng tôi không tiết lộ thông tin tài chính cá nhân về những người ghi danh hoặc những người đã ghi danh trước đây cho bất kỳ bên thứ ba nào, trừ khi được yêu cầu hoặc cho phép của pháp luật. Ví dụ: trong quá trình thực hành kinh doanh chung của mình, khi được pháp luật cho phép, chúng tôi có thể tiết lộ bất kỳ thông

tin tài chính cá nhân nào mà chúng tôi thu thập về quý vị mà không cần có sự cho phép của quý vị, cho các tổ chức sau:

- Cho các chi nhánh công ty của chúng tôi, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ tài chính, chẳng hạn như hãng bảo hiểm khác, và các công ty phi tài chính, chẳng hạn như công ty xử lý dữ liệu;
- Cho các công ty không phải chi nhánh khác nhằm mục đích kinh doanh hàng ngày của chúng tôi, chẳng hạn như thực hiện các giao dịch của quý vị, duy trì (các) tài khoản hoặc hồi đáp lệnh tòa án và các cuộc điều tra pháp lý; và
- Cho các công ty không phải chi nhánh khác để thực hiện dịch vụ cho chúng tôi, bao gồm gửi thông tin quảng cáo nhân danh chúng tôi.

Bảo mật và An toàn

Chúng tôi duy trì các biện pháp bảo mật thực tế, điện tử và quy trình trong việc xử lý và duy trì thông tin tài chính cá nhân của quý vị, phù hợp với các tiêu chuẩn liên bang và tiểu bang hiện hành, để bảo vệ khỏi các rủi ro như mất mát, tiêu hủy hoặc sử dụng sai mục đích.

Các biện pháp này bao gồm các biện pháp bảo vệ máy tính, các tệp tin và tòa nhà được bảo mật và các hạn chế đối với những người có thể truy cập thông tin tài chính cá nhân của quý vị.

Thắc mắc Về Thông báo này

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về thông báo này, vui lòng gọi số điện thoại miễn phí dành cho hội viên trên thẻ ID chương trình bảo hiểm y tế của quý vị hoặc liên hệ Dịch vụ Khách hàng theo số 1-833- 388-8168 (TTY: 711):

Từ ngày 1 tháng Mười đến ngày 31 tháng Ba: 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần

Từ ngày 1 tháng Tư đến ngày 30 tháng Chín: 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, thứ Hai đến thứ Sáu

Mục 1.4	Chúng tôi phải cung cấp cho quý vị thông tin về chương trình, mạng lưới các nhà cung cấp và các dịch vụ được bao trả
----------------	---

Là hội viên của Clever Care Balance Medicare Advantage (HMO), quý vị có quyền nhận một số loại thông tin từ chúng tôi. (Như đã giải thích ở trên tại Mục 1.1, quý vị có quyền nhận thông tin từ chúng tôi theo cách phù hợp với mình. Việc này bao gồm việc nhận thông tin bằng các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh và ở dạng chữ cỡ lớn hoặc các định dạng thay thế khác.)

Nếu quý vị muốn có bất kỳ loại thông tin nào sau đây, vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này):

- **Thông tin về chương trình của chúng tôi.** Các thông tin này bao gồm, ví dụ, thông tin về tình trạng tài chính của chương trình. Nó cũng bao gồm thông tin về số lượng kháng nghị của các hội viên và xếp hạng hiệu suất của chương trình, bao gồm chương trình được các hội viên xếp hạng và so sánh thế nào với các chương trình bảo hiểm Medicare khác.
- **Thông tin về các nhà cung cấp trong mạng lưới của chúng tôi bao gồm cả các nhà thuốc trong mạng lưới.**
 - o Ví dụ: quý vị có quyền nhận thông tin từ chúng tôi về năng lực của nhà cung cấp dịch vụ và nhà thuốc trong mạng lưới và cách chúng tôi thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới.
 - o Để biết danh sách các nhà cung cấp trong mạng lưới của chương trình, hãy xem Danh mục Nhà cung cấp Clever Care.
 - o Để biết danh sách các nhà thuốc trong mạng lưới của chương trình, hãy xem Danh mục Nhà thuốc Clever Care.
 - o Để biết thêm thông tin chi tiết về nhà cung cấp hoặc nhà thuốc của chúng tôi, quý vị có thể gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này) hoặc truy cập trang web của chúng tôi tại vi.clevercarehealthplan.com.
- **Thông tin về bảo hiểm của quý vị và các quy tắc mà quý vị phải tuân thủ khi sử dụng khoản bao trả của mình.**
 - o Trong Chương 3 và 4 của tập sách này, chúng tôi trình bày về các dịch vụ y tế được bao trả cho quý vị, các hạn chế về bao trả đối với quý vị và những quy tắc mà quý vị phải tuân theo để nhận được các dịch vụ y tế được bao trả.
 - o Để biết chi tiết về bảo hiểm thuốc theo toa Phần D của quý vị, hãy xem Chương 5 và 6 của tập sách này cùng với *Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)* của chương trình. Các chương này, cùng với *Danh sách Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)*, cho quý vị biết những loại thuốc nào được bao trả, giải thích các quy tắc quý vị phải tuân thủ và những hạn chế đối với việc bao trả của quý vị đối với một số loại thuốc nhất định.
 - o Nếu quý vị có câu hỏi về các quy tắc hoặc hạn chế này, vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).
- **Thông tin về lý do tại sao dịch vụ không được bao trả và quý vị có thể làm gì với điều đó.**
 - o Nếu một dịch vụ y tế hoặc thuốc Phần D không được bao trả cho quý vị, hoặc nếu bảo hiểm của quý vị bị hạn chế theo một cách nào đó, quý vị có

thể yêu cầu chúng tôi giải thích bằng văn bản. Quý vị có quyền nhận giải thích này ngay cả khi quý vị đã nhận được dịch vụ y tế hoặc thuốc từ một nhà cung cấp hoặc nhà thuốc ngoài mạng lưới.

- o Nếu quý vị không hài lòng hoặc nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc chăm sóc y tế hoặc loại thuốc Phần D được bao trả, quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định. Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi thay đổi quyết định bằng cách kháng nghị. Để biết thông tin chi tiết về việc cần làm nếu không được bao trả theo cách quý vị cho rằng mình đáng được nhận, hãy xem Chương 9 của tài liệu này. Nó cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về cách kháng nghị nếu quý vị muốn chúng tôi thay đổi quyết định của mình. (Chương 9 cũng nói về cách khiếu nại về chất lượng dịch vụ chăm sóc, thời gian chờ đợi và các mối lo ngại khác.)
- o Nếu quý vị muốn yêu cầu chương trình của chúng tôi thanh toán phần hóa đơn mà quý vị đã nhận được để chăm sóc y tế hoặc thuốc theo toa Phần D, hãy xem Chương 7 của tập sách này.

Mục 1.5	Chúng tôi phải hỗ trợ quyền đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc của quý vị
----------------	---

Quý vị có quyền biết các lựa chọn chữa trị của mình và tham gia vào các quyết định về chăm sóc sức khỏe của mình

Quý vị có quyền nhận được thông tin đầy đủ từ các bác sĩ của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác khi quý vị đi khám bệnh. Các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải giải thích về bệnh trạng của quý vị và các lựa chọn điều trị của quý vị *theo cách mà quý vị có thể hiểu*.

Quý vị cũng có quyền tham gia đầy đủ vào các quyết định về chăm sóc sức khỏe của mình. Để giúp quý vị đưa ra quyết định với bác sĩ về cách điều trị tốt nhất cho mình, các quyền của quý vị bao gồm những điều sau đây:

- **Đề biết về tất cả các lựa chọn của quý vị.** Điều này có nghĩa là quý vị có quyền được thông báo về tất cả các lựa chọn điều trị được khuyến nghị cho bệnh trạng của mình, bất kể chi phí hoặc các lựa chọn đó có được chương trình của chúng tôi bao trả hay không. Quý vị cũng phải được thông báo về các chương trình mà chương trình bảo hiểm của chúng tôi cung cấp nhằm giúp các hội viên quản lý và sử dụng thuốc một cách an toàn.
- **Biết các rủi ro.** Quý vị có quyền được cho biết về bất kỳ rủi ro nào liên quan đến việc chăm sóc của mình. Quý vị phải được thông báo trước nếu có bất kỳ đề xuất chăm sóc y tế hoặc điều trị nào là một phần của thử nghiệm nghiên cứu. Quý vị luôn có quyền lựa chọn từ chối bất kỳ phương pháp điều trị thử nghiệm nào.
- **Quyền nói “không”.** Quý vị có quyền từ chối bất kỳ phương pháp điều trị nào được đề xuất. Điều này bao gồm quyền rời khỏi bệnh viện hoặc cơ sở y tế khác,

ngay cả khi bác sĩ của quý vị khuyên quý vị không nên rời đi. Quý vị cũng có quyền ngừng dùng thuốc. Tất nhiên, nếu từ chối điều trị hoặc ngừng dùng thuốc, quý vị sẽ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về những gì xảy ra với cơ thể mình.

- **Được giải thích nếu quý vị bị từ chối bao trả cho dịch vụ chăm sóc.** Quý vị có quyền nhận được lời giải thích từ chúng tôi nếu một nhà cung cấp từ chối dịch vụ chăm sóc mà quý vị tin rằng quý vị đáng được nhận. Để nhận được lời giải thích này, quý vị sẽ cần yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bao trả. Chương 9 của tập sách này cho biết cách yêu cầu chương trình đưa ra quyết định bao trả.

Quý vị có quyền đưa ra hướng dẫn về những việc cần làm nếu không thể tự đưa ra quyết định y tế

Đôi khi mọi người không thể tự ra quyết định chăm sóc sức khỏe do tai nạn hoặc bệnh nghiêm trọng. Quý vị có quyền nói điều quý vị muốn nếu quý vị ở trong tình huống này. Điều này có nghĩa rằng, *nếu muốn*, quý vị có thể:

- Điền vào một mẫu giấy ủy quyền để trao cho **một người nào đó quyền ra quyết định y tế cho quý vị** nếu quý vị không thể tự ra quyết định cho chính mình.
- **Cung cấp cho bác sĩ của quý vị văn bản hướng dẫn** về cách quý vị muốn họ điều trị y tế cho mình nếu quý vị không thể tự ra quyết định.

Các tài liệu pháp lý mà quý vị có thể sử dụng để đưa ra hướng dẫn trước cho mình trong những tình huống này được gọi là "**chỉ dẫn trước**". Có nhiều loại chỉ dẫn trước và các tên gọi khác nhau. Tài liệu được gọi là "**di chúc**" và "**giấy ủy quyền chăm sóc sức khỏe**" là những ví dụ về chỉ dẫn trước.

Nếu quý vị muốn sử dụng "chỉ dẫn trước" để đưa ra hướng dẫn của mình, dưới đây là những gì cần làm:

- **Nhận mẫu văn bản.** Nếu muốn có chỉ dẫn trước, quý vị có thể lấy mẫu chỉ dẫn từ luật sư của mình, nhân viên xã hội hoặc từ một số cửa hàng cung cấp đồ dùng văn phòng. Đôi khi quý vị có thể nhận được các mẫu chỉ dẫn trước từ các tổ chức cung cấp cho mọi người thông tin về Medicare. Quý vị cũng có thể liên lạc với Bộ phận Dịch vụ Hội viên để hỏi xin mẫu hồ sơ (số điện thoại được in ở mặt sau của tập tài liệu này).
- **Điền vào mẫu và ký tên.** Bất kể quý vị nhận mẫu này ở đâu, hãy nhớ rằng đó là một tài liệu pháp lý. Quý vị nên cân nhắc nhờ luật sư giúp đỡ cho việc chuẩn bị.
- **Cung cấp bản sao cho những người thích hợp.** Quý vị nên cung cấp một bản sao chỉ dẫn trước này cho bác sĩ của quý vị và người mà quý vị nêu tên trên văn bản chỉ dẫn trước với tư cách là người đưa ra quyết định cho mình nếu quý vị không thể đưa ra quyết định. Quý vị cũng có thể muốn cung cấp bản sao cho bạn bè hoặc thành viên gia đình thân thiết. Hãy nhớ giữ một bản sao ở nhà.

Nếu quý vị biết trước rằng quý vị sẽ nhập viện và quý vị đã ký một chỉ dẫn trước, **hãy mang theo một bản sao đến bệnh viện.**

- Nếu quý vị nhập viện, họ sẽ hỏi quý vị đã ký vào chỉ dẫn trước hay chưa và có mang theo hay không.
- Nếu quý vị chưa ký vào chỉ dẫn trước, bệnh viện có sẵn mẫu và sẽ hỏi quý vị có muốn ký không.

Hãy nhớ rằng quý vị có muốn điền vào chỉ dẫn trước hay không là lựa chọn của quý vị (bao gồm cả việc quý vị có muốn ký một chỉ dẫn trước nếu quý vị đang ở trong bệnh viện hay không). Theo luật, không ai có thể từ chối chăm sóc hoặc phân biệt đối xử đối với quý vị dựa trên việc quý vị có ký một chỉ dẫn trước hay không.

Nếu chỉ thị của quý vị không được tuân thủ thì sao?

Nếu quý vị đã ký một chỉ dẫn trước, và quý vị tin rằng bác sĩ hoặc bệnh viện đã không làm theo chỉ dẫn trong đó, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại lên Cơ quan Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (Department of Health Care Services, DHCS) của tiểu bang California.

Mục 1.6	Quý vị có quyền khiếu nại và yêu cầu chúng tôi tái xét các quyết định chúng tôi đã đưa ra
----------------	--

Nếu quý vị có bất kỳ vấn đề hoặc mối quan ngại nào về các dịch vụ hoặc chăm sóc được bao trả của mình, Chương 9 của tài liệu này cho biết những việc quý vị có thể làm. Chương này cung cấp chi tiết về cách xử lý tất cả các loại vấn đề và khiếu nại. Những gì quý vị cần làm để xử lý một vấn đề hoặc mối quan ngại phụ thuộc vào tình huống. Quý vị có thể cần yêu cầu chương trình đưa ra quyết định bao trả, kháng nghị với chúng tôi để thay đổi quyết định bao trả hoặc nộp đơn khiếu nại. Bất kể quý vị làm gì, yêu cầu quyết định bao trả, kháng nghị hoặc khiếu nại, **chúng tôi đều phải đối xử công bằng với quý vị.**

Quý vị có quyền nhận được một bản tóm tắt thông tin về các kháng nghị và khiếu nại mà các hội viên khác đã đệ trình kháng lại chương trình của chúng tôi trong quá khứ. Để nhận thông tin từ chúng tôi, vui lòng gọi điện cho bộ phận Chăm sóc Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).

Mục 1.7	Quý vị có thể làm gì nếu tin rằng mình đã bị đối xử không công bằng hoặc quyền của quý vị không được tôn trọng?
----------------	--

Nếu đó là về phân biệt đối xử, hãy gọi Văn phòng Dân quyền

Nếu quý vị tin rằng mình đã bị đối xử không công bằng hoặc quyền của quý vị không được tôn trọng do chủng tộc, tình trạng khuyết tật, tôn giáo, giới tính, sức khỏe, dân tộc, tín ngưỡng (niềm tin), tuổi tác hoặc nguồn gốc quốc gia, quý vị nên gọi cho **Văn**

phòng Dân quyền của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh theo số 1-800-368-1019 hoặc TTY 1-800-537-7697, hoặc gọi cho Văn phòng Dân quyền địa phương của quý vị.

Nếu đó là về vấn đề khác?

Nếu quý vị tin rằng quý vị đã bị đối xử bất công hoặc quyền của quý vị không được tôn trọng, và việc đó *không phải* về phân biệt đối xử, quý vị có thể nhận trợ giúp để giải quyết vấn đề quý vị đang gặp phải:

- Quý vị có thể gọi cho **Bộ phận Dịch vụ Khách hàng** để biết thêm thông tin (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).
- Quý vị có thể **gọi cho Chương trình Hỗ trợ Bảo hiểm Y tế của Tiểu bang**. Để biết chi tiết về tổ chức này và cách liên hệ với họ, hãy xem Phần 3 của Chương 2.
- Hoặc **quý vị có thể gọi cho Medicare** số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

Mục 1.8	Cách nhận thêm thông tin về các quyền của quý vị
----------------	---

Có một số nơi mà quý vị có thể nhận thêm thông tin về các quyền của mình:

- Quý vị có thể gọi cho **Bộ phận Dịch vụ Khách hàng** để biết thêm thông tin (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).
- Quý vị có thể **gọi cho SHIP**. Để biết chi tiết về tổ chức này và cách liên hệ với họ, hãy xem Phần 3 của Chương 2.
- Quý vị có thể liên lạc với **Medicare**.
 - o Quý vị có thể truy cập trang web của Medicare để đọc hoặc tải về ấn phẩm “Quyền và Các Biện pháp Bảo vệ của Medicare”. (Ấn phẩm có tại: www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protection.pdf.)
 - o Hoặc quý vị có thể gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

PHẦN 2	Quý vị có một số trách nhiệm với tư cách là hội viên của chương trình
---------------	--

Mục 2.1	Trách nhiệm của quý vị là gì?
----------------	--------------------------------------

Dưới đây là những điều quý vị cần làm với tư cách là hội viên của chương trình. Vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp.

- **Tìm hiểu về các dịch vụ được bao trả của quý vị và các quy tắc quý vị phải tuân theo để nhận được các dịch vụ được bao trả này.** Sử dụng tập sách *Bảng chứng Bảo hiểm* này để tìm hiểu về các dịch vụ được bao trả của quý vị và các quy tắc quý vị phải tuân theo để nhận được các dịch vụ được bao trả.
 - o Chương 3 và 4 cung cấp các chi tiết về các dịch vụ y tế của quý vị, bao gồm những gì được bao trả, những gì không được bao trả, các quy tắc phải tuân theo và những gì quý vị phải tự chi trả.
 - o Chương 5 và 6 cung cấp thông tin chi tiết về bảo hiểm của quý vị đối với thuốc theo toa Phần D.
- **Nếu quý vị có bất kỳ bảo hiểm y tế hoặc bảo hiểm thuốc theo toa nào khác ngoài chương trình của chúng tôi, quý vị phải cho chúng tôi biết.** Vui lòng gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để cho chúng tôi biết (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này).
 - o Chúng tôi phải tuân theo các quy tắc do Medicare đặt ra để đảm bảo rằng quý vị đang sử dụng kết hợp tất cả các khoản bảo hiểm của mình khi quý vị nhận được các dịch vụ được bao trả từ chương trình của chúng tôi. Đây được gọi là “**phối hợp các quyền lợi**” vì nó liên quan đến việc phối hợp các quyền lợi y tế và thuốc mà quý vị nhận được từ chương trình của chúng tôi với bất kỳ quyền lợi y tế và thuốc nào khác có sẵn cho quý vị. Chúng tôi sẽ giúp quý vị điều phối các quyền lợi của mình. (Để biết thêm thông tin về việc điều phối các quyền lợi, vui lòng xem Phần 10 của Chương 1.)
- **Cho bác sĩ của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác biết rằng quý vị đã ghi danh vào chương trình của chúng tôi.** Xuất trình thẻ hội viên chương trình của quý vị bất cứ khi nào quý vị nhận dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc theo toa Phần D.
- **Giúp bác sĩ của quý vị và các nhà cung cấp khác giúp quý vị bằng cách cung cấp cho họ thông tin, đặt câu hỏi và theo dõi quá trình chăm sóc của quý vị.**
 - o Để giúp các bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ y tế khác của quý vị cung cấp cho quý vị sự chăm sóc tốt nhất, hãy tìm hiểu càng nhiều càng tốt về các vấn đề sức khỏe của quý vị và cung cấp cho họ những thông tin họ cần về quý vị và sức khỏe của quý vị. Thực hiện theo các kế hoạch và hướng dẫn điều trị mà quý vị và bác sĩ của quý vị đã thống nhất.
 - o Đảm bảo rằng bác sĩ của quý vị biết tất cả các loại thuốc quý vị đang dùng, bao gồm cả thuốc không kê toa, vitamin và thực phẩm chức năng.
 - o Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, hãy hỏi. Các bác sĩ và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị phải giải thích mọi thứ theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Nếu quý vị đặt một câu hỏi và quý vị không hiểu câu trả lời, hãy hỏi lại.
- **Hãy cân nhắc.** Chúng tôi mong muốn tất cả các hội viên của chúng tôi tôn trọng quyền của các bệnh nhân khác. Chúng tôi cũng kỳ vọng quý vị sẽ hành động

theo cách giúp văn phòng bác sĩ, bệnh viện và các văn phòng khác hoạt động trơn tru.

- **Thanh toán những gì quý vị còn nợ.** Là một hội viên của chương trình, quý vị chịu trách nhiệm về các khoản thanh toán này:
 - o Để đủ điều kiện tham gia chương trình của chúng tôi, quý vị phải có Medicare Phần A và Medicare Phần B. Một số hội viên chương trình phải trả phí bảo hiểm Medicare Phần A. Hầu hết các hội viên chương trình phải trả phí bảo hiểm Medicare Phần B để tiếp tục là hội viên của chương trình.
 - o Đối với hầu hết các dịch vụ y tế hoặc thuốc được chương trình bao trả, quý vị phải trả phần chi phí của mình khi nhận dịch vụ hoặc thuốc. Đây sẽ là một khoản đồng trả (một số tiền cố định) hoặc đồng bảo hiểm (một tỷ lệ phần trăm trên tổng chi phí). Chương 4 cho biết số tiền quý vị phải trả cho các dịch vụ y tế của mình. Chương 6 trình bày số tiền quý vị phải thanh toán cho thuốc theo toa Phần D của mình.
 - Nếu quý vị nhận bất kỳ dịch vụ y tế hoặc thuốc nào không được chương trình của chúng tôi hoặc chương trình bảo hiểm khác mà quý vị có thể có bao trả, quý vị phải thanh toán toàn bộ chi phí đó.
 - Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc từ chối bao trả cho một dịch vụ hoặc thuốc, quý vị có thể nộp đơn kháng nghị. Vui lòng xem Chương 9 của tập sách này để biết thông tin về cách kháng nghị.
 - o Nếu quý vị được yêu cầu thanh toán số tiền phụ trội cho Phần D vì thu nhập hàng năm của mình, quý vị phải thanh toán số tiền phụ trội đó trực tiếp cho chính phủ để tiếp tục là hội viên của chương trình.
- **Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị chuyển nhà.** Nếu quý vị định chuyển nhà, điều quan trọng là phải cho chúng tôi biết ngay. Hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).
 - o **Nếu quý vị chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ của chương trình, quý vị không thể tiếp tục là hội viên của chương trình của chúng tôi.** (Chương 1 trình bày về khu vực dịch vụ của chúng tôi.) Chúng tôi có thể giúp quý vị xác định xem quý vị có chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi hay không. Nếu rời khỏi khu vực dịch vụ của chúng tôi, quý vị sẽ có Thời gian Ghi danh Đặc biệt khi quý vị có thể tham gia bất kỳ chương trình Medicare nào có sẵn trong khu vực mới của mình. Chúng tôi có thể cho quý vị biết chúng tôi có chương trình ở khu vực nơi ở mới của quý vị hay không.
 - o **Nếu quý vị chuyển chỗ ở trong khu vực dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi vẫn cần biết** để có thể cập nhật hồ sơ hội viên của quý vị và biết cách liên hệ với quý vị.

- o Nếu quý vị chuyển đi, điều quan trọng là phải báo cho Sở An sinh Xã hội (hoặc Hội đồng Hưu trí Ngành Hỏa xa). Quý vị có thể tìm số điện thoại và thông tin liên lạc của các tổ chức này tại Chương 2.
- **Gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để được trợ giúp nếu quý vị có câu hỏi hoặc thắc mắc.** Chúng tôi cũng hoan nghênh mọi đề xuất mà quý vị có thể đưa ra để cải thiện chương trình của chúng tôi.
 - o Số điện thoại và giờ làm việc của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này.
 - o Để biết thêm thông tin về cách liên hệ với chúng tôi, bao gồm địa chỉ gửi thư của chúng tôi, vui lòng xem Chương 2.

CHƯƠNG 9

*Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề
hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị,
khiếu nại)*

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

PHẦN 1	Giới thiệu	220
Mục 1.1	Quý vị cần làm gì nếu gặp vấn đề hoặc quan ngại	220
Mục 1.2	Các thuật ngữ pháp lý thì sao?	220
PHẦN 2	Quý vị có thể nhận trợ giúp từ các tổ chức chính phủ không liên kết với chúng tôi.....	221
Mục 2.1	Nơi nhận thêm thông tin và hỗ trợ cá nhân	221
PHẦN 3	Để giải quyết vấn đề của mình, quý vị nên sử dụng quy trình nào?.....	221
Mục 3.1	Quý vị có nên sử dụng quy trình cho các quyết định bao trả và kháng nghị không? Hay quý vị nên sử dụng quy trình khiếu nại?.....	221
CÁC QUYẾT ĐỊNH BAO TRẢ VÀ KHÁNG NGHỊ		222
PHẦN 4	Hướng dẫn những điều cơ bản về quyết định bao trả và kháng nghị	222
Mục 4.1	Yêu cầu các quyết định về bao trả và đưa ra kháng nghị: tổng quan	222
Mục 4.2	Cách nhận trợ giúp khi quý vị đang yêu cầu quyết định bao trả hoặc kháng nghị	224
Phần 4.3	Phần nào của chương này cung cấp thông tin chi tiết cho trường hợp của quý vị?	225
PHẦN 5	Chăm sóc y tế của quý vị: Cách yêu cầu quyết định bao trả hoặc kháng nghị.....	225
Mục 5.1	Phần này trình bày quý vị cần làm gì nếu gặp khó khăn trong việc nhận bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế hoặc nếu muốn chúng tôi hoàn lại phần chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc của quý vị	226
Mục 5.2	Hướng dẫn từng bước: Cách yêu cầu quyết định bao trả (cách yêu cầu chương trình của chúng tôi cho phép hoặc cung cấp bao trả chăm sóc y tế mà quý vị muốn).....	227
Mục 5.3	Hướng dẫn từng bước: Cách tiến hành Kháng nghị Cấp độ 1 (cách yêu cầu tái xét quyết định bao trả dịch vụ chăm sóc y tế do chương trình của chúng tôi đưa ra).....	231
Mục 5.4	Hướng dẫn từng bước: Cách thực hiện Kháng nghị Cấp độ 2	235
Mục 5.5	Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị yêu cầu chúng tôi thanh toán chophần chi phí của chúng tôi trên hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc y tế quý vị đã nhận được?	238

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

PHẦN 6	Thuốc theo toa Phần D của quý vị: Cách yêu cầu quyết định bao trả hoặc kháng nghị.....	239
Mục 6.1	Phần này cho quý vị biết phải làm gì nếu gặp vấn đề với việc mua thuốc Phần D hoặc muốn chúng tôi hoàn trả tiền thuốc Phần D cho quý vị.....	239
Mục 6.2	Ngoại lệ là gì?.....	241
Mục 6.3	Những điều quan trọng cần biết về yêu cầu ngoại lệ	244
Mục 6.4	Hướng dẫn từng bước: Cách yêu cầu quyết định bao trả, bao gồm cả trường hợp ngoại lệ	244
Mục 6.5	Hướng dẫn từng bước: Cách tiến hành Kháng nghị Cấp độ 1 (cách yêu cầu tái xét quyết định bao trả do chương trình của chúng tôi đưa ra).....	248
Mục 6.6	Hướng dẫn từng bước: Cách thực hiện Kháng nghị Cấp độ 2	251
PHẦN 7	Cách yêu cầu chúng tôi bao trả cho thời gian nằm viện nội trú lâu hơn nếu quý vị cho rằng bác sĩ cho quý vị xuất viện quá sớm.	254
Mục 7.1	Trong thời gian nằm viện điều trị nội trú, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản từ Medicare cho biết về các quyền của quý vị.....	254
Mục 7.2	Hướng dẫn từng bước: Cách nộp đơn Kháng nghị Cấp độ 1 để thay đổi ngày xuất viện	256
Mục 7.3	Hướng dẫn từng bước: Cách nộp đơn Kháng nghị Cấp độ 2 để thay đổi ngày xuất viện	259
Mục 7.4	Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn thực hiện Kháng nghị Cấp độ 1 của mình?	260
PHẦN 8	Cách yêu cầu chúng tôi tiếp tục bao trả một số dịch vụ y tế nếu quý vị cho rằng việc bao trả của quý vị kết thúc quá sớm.....	263
Mục 8.1	<i>Phần này chỉ nói về ba dịch vụ:</i> Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề và các dịch vụ của Cơ sở Phục hồi chức năng Toàn diện cho Bệnh nhân Ngoại trú (CORF)	263
Mục 8.2	Chúng tôi sẽ cho quý vị biết trước khi việc bao trả của quý vị sẽ kết thúc. .	264
Mục 8.3	Hướng dẫn từng bước: Cách tiến hành Kháng nghị Cấp độ 1 để yêu cầu chương trình chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị trong thời gian dài hơn.....	265
Mục 8.4	Hướng dẫn từng bước: Cách tiến hành Kháng nghị Cấp độ 2 để yêu cầu chương trình chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị trong thời gian dài hơn.....	267
Mục 8.5	Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn thực hiện Kháng nghị Cấp độ 1 của mình?	269

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

PHẦN 9	Nộp đơn Kháng nghị Cấp độ 3 và cao hơn.....	272
Mục 9.1	Yêu cầu đối với Kháng nghị Cấp độ 3, 4 và 5 cho Dịch vụ Y tế	272
Mục 9.2	Yêu cầu đối với kháng nghị Cấp độ 3, 4 và 5 đối với Thuốc Phân D	274
NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI		275
PHẦN 10	Cách khiếu nại về chất lượng chăm sóc, thời gian chờ đợi, dịch vụ khách hàng hoặc các mối quan ngại khác	275
Mục 10.1	Những loại vấn đề nào được xử lý bởi quy trình khiếu nại?	275
Mục 10.2	Tên chính thức của “nộp đơn khiếu nại” là “nộp đơn than phiền”	277
Mục 10.3	Hướng dẫn từng bước: Nộp đơn khiếu nại	278
Mục 10.4	Quý vị cũng có thể khiếu nại về chất lượng chăm sóc với Tổ chức Cải tiến Chất lượng	279
Mục 10.5	Quý vị cũng có thể cho Medicare biết về khiếu nại của quý vị	280

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

PHẦN 1 Giới thiệu

Mục 1.1 Quý vị cần làm gì nếu gặp vấn đề hoặc quan ngại

Chương này giải thích hai loại quy trình để xử lý các vấn đề và quan ngại:

- Đối với một số loại vấn đề, quý vị cần sử dụng **quy trình cho các quyết định bao trả và kháng nghị**.
- Đối với các loại vấn đề khác, quý vị cần sử dụng **quy trình khiếu nại**.

Cả hai quy trình này đều đã được Medicare chấp thuận. Để đảm bảo tính công bằng và xử lý nhanh chóng các vấn đề của quý vị, mỗi quy trình có một bộ quy tắc, thủ tục và thời hạn mà chúng tôi và quý vị phải tuân theo.

Quý vị sử dụng quy trình nào? Điều đó phụ thuộc vào loại vấn đề quý vị đang gặp phải. Hướng dẫn trong Phần 3 sẽ giúp quý vị xác định quy trình phù hợp để áp dụng.

Mục 1.2 Các thuật ngữ pháp lý thì sao?

Có các thuật ngữ pháp lý kỹ thuật cho một số quy tắc, thủ tục và các loại thời hạn được giải thích trong chương này. Nhiều thuật ngữ trong số này không quen thuộc với hầu hết mọi người và có thể khó hiểu.

Để đơn giản hóa, chương này giải thích các quy tắc và thủ tục pháp lý sử dụng từ ngữ đơn giản hơn thay cho một số thuật ngữ pháp lý nhất định. Ví dụ, chương này thường nói “nộp đơn khiếu nại” thay vì “nộp đơn than phiền”, “quyết định bao trả” thay vì “quyết định của tổ chức” hoặc “quyết định bao trả” hoặc “xác định nguy cơ” và “Tổ chức Xem xét Độc lập” thay vì “Cơ quan Xem xét Độc lập”. Nó cũng sử dụng ít chữ viết tắt nhất có thể.

Tuy nhiên, có thể hữu ích và đôi khi khá quan trọng khi quý vị biết các thuật ngữ pháp lý chính xác cho tình huống mà quý vị gặp phải. Việc biết cần sử dụng thuật ngữ nào sẽ giúp quý vị giao tiếp rõ ràng và chính xác hơn khi giải quyết vấn đề của mình và nhận được sự giúp đỡ hoặc thông tin phù hợp cho trường hợp của mình. Để giúp quý vị biết nên sử dụng thuật ngữ nào, chúng tôi đưa ra các thuật ngữ pháp lý khi cung cấp thông tin chi tiết để xử lý các loại trường hợp cụ thể.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

PHẦN 2 **Quý vị có thể nhận trợ giúp từ các tổ chức chính phủ không liên kết với chúng tôi**

Mục 2.1 **Nơi nhận thêm thông tin và hỗ trợ cá nhân**

Đôi khi quý vị có thể bối rối khi bắt đầu hoặc theo dõi quá trình xử lý một vấn đề. Điều này có thể đặc biệt đúng nếu quý vị cảm thấy không khỏe hoặc không còn sức lực. Những lần khác, quý vị có thể không có đủ kiến thức cần thiết để thực hiện bước tiếp theo.

Nhận trợ giúp từ một tổ chức chính phủ độc lập

Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị. Nhưng trong một số trường hợp, quý vị cũng có thể cần sự giúp đỡ hoặc hướng dẫn từ một bên không có liên hệ với chúng tôi. Quý vị luôn có thể liên hệ với **Chương trình Hỗ trợ Bảo hiểm Y tế của Tiểu bang (SHIP)**. Chương trình này của chính phủ có các cố vấn được đào tạo ở mọi tiểu bang. Chương trình không có kết nối với chúng tôi hoặc với bất kỳ công ty bảo hiểm hoặc chương trình sức khỏe nào. Các cố vấn tại chương trình này có thể giúp quý vị hiểu nên sử dụng quy trình nào để xử lý vấn đề mà quý vị đang gặp phải. Họ cũng có thể trả lời câu hỏi của quý vị, cung cấp cho quý vị thêm thông tin và hướng dẫn về những việc cần làm.

Các dịch vụ của nhân viên tư vấn SHIP là miễn phí. Quý vị sẽ tìm thấy các số điện thoại ở Phần 3 của Chương 2 của tập sách này.

Quý vị cũng có thể nhận trợ giúp và thông tin từ Medicare

Để biết thêm thông tin và được trợ giúp trong việc xử lý vấn đề, quý vị cũng có thể liên hệ với Medicare. Dưới đây là hai cách để nhận thông tin trực tiếp từ Medicare:

- Quý vị có thể gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.
- Quý vị có thể truy cập trang web Medicare (www.medicare.gov).

PHẦN 3 **Để giải quyết vấn đề của mình, quý vị nên sử dụng quy trình nào?**

Mục 3.1 **Quý vị có nên sử dụng quy trình cho các quyết định bao trả và kháng nghị không? Hay quý vị nên sử dụng quy trình khiếu nại?**

Nếu quý vị có một vấn đề hoặc mối lo ngại, quý vị chỉ cần đọc các phần của chương này áp dụng cho trường hợp của mình. Hướng dẫn sau đây sẽ hữu ích.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Để tìm hiểu phần nào của chương này giúp giải quyết vấn đề hoặc mối quan ngại cụ thể của quý vị, **HÃY BẮT ĐẦU TỪ ĐÂY**

Có phải vấn đề hoặc mối lo ngại của quý vị là về quyền lợi hoặc bảo hiểm của quý vị không?

(Điều này bao gồm các vấn đề về việc chăm sóc y tế cụ thể hoặc thuốc theo toa có được bao trả hay không, cách thức bao trả và các vấn đề liên quan đến việc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc theo toa.)

Có. Vấn đề của tôi là về quyền lợi hoặc bảo hiểm.

Hãy chuyển sang phần tiếp theo của chương này, **Phần 4, "Hướng dẫn về những điều cơ bản của các quyết định bao trả và kháng nghị."**

Không. Vấn đề của tôi không phải về quyền lợi hoặc bảo hiểm.

Chuyển tiếp đến **Phần 10** ở cuối chương này: **"Cách khiếu nại về chất lượng chăm sóc, thời gian chờ đợi, dịch vụ khách hàng hoặc các mối quan ngại khác"**.

CÁC QUYẾT ĐỊNH BAO TRẢ VÀ KHÁNG NGHỊ

PHẦN 4 Hướng dẫn những điều cơ bản về quyết định bao trả và kháng nghị

Mục 4.1	Yêu cầu các quyết định về bao trả và đưa ra kháng nghị: tổng quan
----------------	--

Quy trình ra quyết định bao trả và kháng nghị giải quyết các vấn đề liên quan đến quyền lợi và bao trả của quý vị cho các dịch vụ y tế và thuốc theo toa, bao gồm các vấn đề liên quan đến thanh toán. Đây là quy trình mà quý vị sử dụng cho các vấn đề như liệu dịch vụ nào đó có được bao trả hay không và cách thức bao trả thế nào.

Yêu cầu về quyết định bao trả

Quyết định bao trả là quyết định chúng tôi đưa ra về quyền lợi và khoản bao trả của quý vị hoặc về khoản tiền chúng tôi sẽ thanh toán cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc của quý vị. Ví dụ, bác sĩ trong mạng lưới chương trình đưa ra quyết định bao trả (tán thành) cho quý vị bất cứ khi nào quý vị nhận được sự chăm sóc y tế từ bác sĩ đó hoặc nếu bác sĩ

**Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)**

trong mạng lưới giới thiệu quý vị đến một chuyên gia y tế. Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi và yêu cầu quyết định bao trả nếu bác sĩ của quý vị không chắc liệu chúng tôi có bao trả cho một dịch vụ y tế cụ thể hay từ chối cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị cho rằng mình cần. Nói cách khác, nếu quý vị muốn biết liệu chúng tôi có bao trả cho một dịch vụ y tế trước khi quý vị nhận hay không, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bao trả cho mình. Trong một số trường hợp hạn chế, yêu cầu về quyết định bao trả sẽ bị từ chối, có nghĩa là chúng tôi sẽ không xem xét yêu cầu. Ví dụ về khi một yêu cầu sẽ bị từ chối bao gồm nếu yêu cầu không hoàn chỉnh, nếu ai đó thay mặt quý vị đưa ra yêu cầu nhưng không được ủy quyền hợp pháp hoặc nếu quý vị yêu cầu rút lại yêu cầu của mình. Nếu chúng tôi bác bỏ yêu cầu về quyết định bao trả, chúng tôi sẽ gửi thông báo giải thích lý do tại sao yêu cầu bị bác bỏ và cách yêu cầu xem xét lại việc từ chối.

Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định bao trả cho quý vị bất cứ khi nào chúng tôi xác định được những gì được bao trả và số tiền chúng tôi bao trả. Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể quyết định một dịch vụ hoặc thuốc không được bao trả hoặc không còn được Medicare bao trả cho quý vị. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định bao trả này, quý vị có thể kháng nghị.

Kháng nghị

Nếu chúng tôi đưa ra một quyết định về bao trả và quý vị không hài lòng với quyết định đó, quý vị có thể “kháng nghị” quyết định đó. Kháng nghị là một cách chính thức để yêu cầu chúng tôi xem xét và thay đổi quyết định bao trả mà chúng tôi đã đưa ra.

Khi quý vị kháng nghị một quyết định lần đầu tiên, đây được gọi là Kháng nghị Cấp độ 1. Trong kháng nghị này, chúng tôi xem xét quyết định kháng nghị mà chúng tôi đã đưa ra để kiểm tra xem liệu chúng tôi có tuân thủ đúng tất cả các quy tắc hay không. Kháng nghị của quý vị được xử lý bởi những người xem xét khác không phải là những người đã đưa ra quyết định ban đầu. Khi hoàn thành việc xem xét, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định đối với trường hợp của quý vị. Trong một số trường hợp nhất định mà chúng ta sẽ thảo luận sau, quý vị có thể yêu cầu cấp tốc hoặc “quyết định bao trả nhanh” hoặc kháng nghị nhanh về quyết định bao trả. Trong một số trường hợp giới hạn, yêu cầu kháng nghị sẽ bị loại bỏ, có nghĩa là chúng tôi sẽ không xem xét yêu cầu. Ví dụ về khi một yêu cầu sẽ bị từ chối bao gồm nếu yêu cầu không hoàn chỉnh, nếu ai đó thay mặt quý vị đưa ra yêu cầu nhưng không được ủy quyền hợp pháp hoặc nếu quý vị yêu cầu rút lại yêu cầu của mình. Nếu chúng tôi bác bỏ yêu cầu kháng nghị, chúng tôi sẽ gửi thông báo giải thích lý do tại sao yêu cầu bị bác bỏ và cách yêu cầu xem xét lại việc bác bỏ.

Nếu chúng tôi từ chối tất cả hoặc một phần Kháng nghị Cấp độ 1 của quý vị, quý vị có thể tiếp tục Kháng nghị Cấp độ 2. Kháng nghị Cấp 2 được tiến hành bởi Tổ chức xem xét độc lập là một bên không có kết nối với chúng tôi. (Trong một số trường hợp, vụ việc của quý vị sẽ tự động được gửi đến Tổ chức Xem xét Độc lập để Kháng nghị Cấp độ 2. Trong các tình huống khác, quý vị sẽ cần phải Yêu cầu Kháng nghị Cấp độ 2.)

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại **(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)**

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định tại Kháng nghị Cấp độ 2, quý vị có thể tiếp tục thông qua các cấp kháng nghị bổ sung.

Mục 4.2	Cách nhận trợ giúp khi quý vị đang yêu cầu quyết định bao trả hoặc kháng nghị
----------------	--

Quý vị có cần trợ giúp không? Dưới đây là các nguồn lực hỗ trợ mà quý vị có thể sử dụng nếu quyết định yêu cầu bất kỳ loại quyết định bao trả nào hoặc kháng nghị một quyết định:

- **Quý vị có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi** (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).
- **Quý vị có thể nhận trợ giúp miễn phí** từ Chương trình Hỗ trợ Bảo hiểm Y tế Tiểu bang của quý vị (xem Phần 2 của chương này).
- **Bác sĩ của quý vị có thể đưa ra yêu cầu thay cho quý vị.**
 - Đối với dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc theo toa Phần B, bác sĩ của quý vị có thể thay mặt quý vị yêu cầu quyết định bao trả hoặc Kháng nghị Cấp độ 1. Nếu kháng nghị của quý vị bị từ chối ở Cấp độ 1, nó sẽ tự động được chuyển tiếp đến Cấp độ 2. Để yêu cầu bất kỳ kháng nghị nào sau Cấp độ 2, bác sĩ của quý vị phải được chỉ định làm đại diện cho quý vị.
 - Đối với thuốc theo toa Phần D, bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác có thể yêu cầu quyết định bao trả hoặc Kháng nghị Cấp độ 1 hoặc Cấp độ 2 thay mặt quý vị. Để yêu cầu bất kỳ kháng nghị nào sau Cấp độ 2, bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác phải được chỉ định làm đại diện cho quý vị.
- **Quý vị có thể yêu cầu người thay mặt quý vị.** Nếu muốn, quý vị có thể chỉ định một người khác làm “người đại diện” thay quý vị để yêu cầu quyết định bao trả hoặc kháng nghị.
 - Có thể có người đã được ủy quyền hợp pháp để hành động với tư cách là người đại diện của quý vị theo luật Tiểu bang.
 - Nếu quý vị muốn một người bạn, người thân, bác sĩ của mình hoặc người chăm sóc khác hoặc người khác làm đại diện cho mình, hãy gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này) và yêu cầu cấp mẫu đơn “Chỉ định Người Đại diện”. (Mẫu đơn này cũng có sẵn trên trang web của Medicare tại www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf hoặc trên trang web của chúng tôi tại vi.clevercarehealthplan.com. Mẫu này cho phép người đó hành động thay mặt quý vị. Đơn phải có chữ ký của quý vị và người mà quý vị muốn đại diện cho mình. Quý vị phải gửi cho chúng tôi một bản sao của đơn đã ký.
- **Quý vị cũng có quyền thuê một luật sư đại diện cho mình.** Quý vị có thể liên hệ với luật sư riêng của mình hoặc lấy tên của luật sư từ hiệp hội luật sư địa

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

phương hoặc dịch vụ giới thiệu khác. Cũng có các nhóm sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ pháp lý miễn phí nếu quý vị đủ điều kiện. Tuy vậy, **quý vị không bắt buộc phải thuê luật sư** để yêu cầu bất kỳ loại quyết định bao trả nào hoặc kháng nghị một quyết định.

Phần 4.3 Phần nào của chương này cung cấp thông tin chi tiết cho trường hợp của quý vị?

Có bốn loại tình huống khác nhau liên quan đến quyết định bao trả và kháng nghị. Vì mỗi tình huống có các quy tắc và thời hạn khác nhau, chúng tôi cung cấp thông tin chi tiết cho từng tình huống trong một phần riêng biệt:

- **Phần 5** của chương này: “Chăm sóc y tế của quý vị: Cách yêu cầu quyết định bao trả hoặc kháng nghị”
- **Phần 6** của chương này: Thuốc theo toa (Phần D) của quý vị: Cách yêu cầu quyết định bao trả hoặc kháng nghị”
- **Phần 7** của chương này: “Cách yêu cầu chúng tôi bao trả cho thời gian nằm viện nội trú lâu hơn nếu quý vị cho rằng bác sĩ cho quý vị xuất viện quá sớm”
- **Phần 8** của chương này: “Cách yêu cầu chúng tôi tiếp tục bao trả một số dịch vụ y tế nếu quý vị cho rằng bao trả của quý vị kết thúc quá sớm” (*Chỉ áp dụng cho các dịch vụ sau đây: chăm sóc sức khỏe tại nhà, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề và dịch vụ tại Cơ sở Phục hồi Chức năng Toàn diện Ngoại trú (CORF)*)

Nếu quý vị không chắc chắn mình nên sử dụng phần nào, vui lòng gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng (các số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này). Quý vị cũng có thể nhận trợ giúp hoặc thông tin từ các tổ chức chính phủ như SHIP (Phần 3, Chương 2 của tập sách này có các số điện thoại của chương trình này).

PHẦN 5 Chăm sóc y tế của quý vị: Cách yêu cầu quyết định bao trả hoặc kháng nghị



Quý vị đã đọc Phần 4 của chương này (*Hướng dẫn “những điều cơ bản” về quyết định bao trả và kháng nghị*) chưa? Nếu chưa, quý vị có thể đọc phần đó trước khi bắt đầu phần này.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Mục 5.1 **Phần này trình bày quý vị cần làm gì nếu gặp khó khăn trong việc nhận bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế hoặc nếu muốn chúng tôi hoàn lại phần chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc của quý vị**

Phần này nói về các quyền lợi của quý vị đối với các dịch vụ và chăm sóc y tế. Các quyền lợi này được mô tả trong Chương 4 của tập sách này: *Biểu Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)*. Để đơn giản hóa, chúng tôi thường đề cập đến “bao trả chăm sóc y tế” hoặc “chăm sóc y tế” trong phần còn lại của phần này, thay vì lặp lại “chăm sóc y tế hoặc điều trị hoặc dịch vụ” mỗi lần. Thuật ngữ “chăm sóc y tế” bao gồm các vật dụng và dịch vụ y tế cũng như thuốc theo toa Medicare Phần B. Trong một số trường hợp, các quy tắc khác nhau được áp dụng cho yêu cầu về thuốc theo toa Phần B. Trong các trường hợp đó, chúng tôi sẽ giải thích các quy tắc đối với thuốc theo toa Phần B khác với các quy tắc đối với các vật dụng và dịch vụ y tế như thế nào.

Phần này cho biết quý vị có thể làm gì nếu quý vị đang ở trong bất kỳ tình huống nào trong năm tình huống sau đây:

1. Quý vị không nhận được một số dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị muốn, và quý vị tin rằng dịch vụ chăm sóc này được chương trình của chúng tôi bao trả.
2. Chương trình của chúng tôi sẽ không chấp thuận dịch vụ chăm sóc y tế mà bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế khác muốn cung cấp cho quý vị, và quý vị tin rằng dịch vụ chăm sóc này được chương trình bao trả.
3. Quý vị đã nhận dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị tin rằng cần được chương trình bao trả, nhưng chúng tôi đã trả lời rằng chúng tôi sẽ không thanh toán cho dịch vụ chăm sóc đó.
4. Quý vị đã nhận và thanh toán cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị tin rằng phải được chương trình bao trả, và quý vị muốn yêu cầu chương trình của chúng tôi hoàn trả tiền cho quý vị cho dịch vụ chăm sóc đó.
5. Quý vị được cho biết rằng việc bao trả cho một số dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị đang nhận mà chúng tôi đã phê duyệt trước đó sẽ bị giảm hoặc ngừng, và quý vị tin rằng việc giảm hoặc ngừng dịch vụ chăm sóc đó có thể gây hại cho sức khỏe của quý vị.

LƯU Ý: Nếu khoản bao trả sẽ bị ngừng cung cấp là cho các dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện, chăm sóc sức khỏe tại gia, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề, hoặc các dịch vụ tại Cơ sở Phục hồi Chức năng Toàn diện Ngoại trú (CORF), quý vị cần đọc một phần riêng của chương này vì có các quy tắc đặc biệt áp dụng cho các loại dịch vụ chăm sóc này. Dưới đây là nội

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

dung quý vị cần đọc trong những tình huống đó. Đây là những gì cần đọc trong các tình huống đó:

- o Phần 7 của Chương 9: *Cách yêu cầu chúng tôi bao trả cho thời gian nằm viện nội trú lâu hơn nếu quý vị cho rằng bác sĩ cho quý vị xuất viện quá sớm.*
- o Phần 8 của Chương 9: *Cách yêu cầu chúng tôi tiếp tục bao trả một số dịch vụ y tế nếu quý vị cho rằng việc bao trả của quý vị kết thúc quá sớm.* Phần này chỉ trình bày về ba dịch vụ: chăm sóc sức khỏe tại gia, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề và các dịch vụ CORF.

Đối với *tất cả* các tình huống *khác* liên quan đến việc được cho biết rằng dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị đang nhận sẽ bị ngừng lại, hãy sử dụng phần này (Phần 5) để được hướng dẫn cho việc cần làm.

Quý vị đang ở trường hợp nào trong số các tình huống này?

Nếu quý vị đang ở tình huống này:	Đây là những gì quý vị có thể làm:
Để biết được chúng tôi có bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị muốn hay không.	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bao trả. Đi đến Mục 5.2 của chương này.
Nếu chúng tôi đã thông báo với quý vị rằng chúng tôi sẽ không bao trả hoặc thanh toán cho một dịch vụ y tế theo cách quý vị mong muốn.	Quý vị có thể kháng nghị . (Như vậy có nghĩa là quý vị đang yêu cầu chúng tôi xem xét lại.) Chuyển tiếp đến Mục 5.3 của chương này.
Nếu quý vị muốn yêu cầu chúng tôi trả lại tiền cho quý vị cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị đã nhận và thanh toán.	Quý vị có thể gửi hóa đơn cho chúng tôi. Chuyển tiếp đến Mục 5.5 của chương này.

Mục 5.2	Hướng dẫn từng bước: Cách yêu cầu quyết định bao trả (cách yêu cầu chương trình của chúng tôi cho phép hoặc cung cấp bao trả chăm sóc y tế mà quý vị muốn)
----------------	---

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Thuật ngữ pháp lý

Khi một quyết định bao trả liên quan đến dịch vụ chăm sóc y tế của quý vị, quyết định đó được gọi là **“quyết định của tổ chức”**

Bước 1: Quý vị yêu cầu chương trình của chúng tôi ra quyết định bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị đang yêu cầu. Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi phản hồi nhanh, quý vị phải yêu cầu chúng tôi đưa ra “quyết định bao trả nhanh”

Thuật ngữ pháp lý

“Quyết định bao trả nhanh” được gọi là **“Quyết định bao trả giải quyết nhanh”**.

Cách yêu cầu bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị muốn

- Bắt đầu bằng cách gọi điện, viết thư hoặc gửi fax cho chương trình của chúng tôi để yêu cầu chúng tôi cho phép hoặc cung cấp bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị muốn. Quý vị, bác sĩ của quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể làm việc này.
- Để biết chi tiết về cách liên hệ với chúng tôi, hãy chuyển đến Phần 1 của Chương 2 và tìm phần có tên: “*Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị yêu cầu quyết định bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế của mình.*”

Nói chung, chúng tôi áp dụng các thời hạn tiêu chuẩn để đưa ra quyết định của chúng tôi cho quý vị

Khi đưa ra quyết định cho quý vị, chúng tôi sẽ áp dụng thời hạn “tiêu chuẩn”. trừ khi đã đồng ý thời hạn “nhanh”. **Quyết định bao trả tiêu chuẩn có nghĩa là chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 14 ngày dương lịch** sau khi nhận được yêu cầu của quý vị về vật dụng hoặc dịch vụ y tế. Nếu yêu cầu của quý vị là về thuốc theo toa Medicare Phần B, chúng tôi sẽ trả lời trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu.

- Tuy nhiên, đối với yêu cầu về vật dụng hoặc dịch vụ y tế, chúng tôi có thể dành thêm tối đa 14 ngày dương lịch nếu quý vị yêu cầu thêm thời gian hoặc nếu chúng tôi cần thông tin (ví dụ như hồ sơ y tế từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới) có thể có lợi cho quý vị. Nếu quyết định cần thêm ngày để ra quyết định, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. Chúng tôi không thể dành thêm thời gian để đưa ra quyết định nếu yêu cầu của quý vị là cho thuốc theo toa Medicare Phần B.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại **(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)**

- Nếu quý vị tin rằng chúng tôi *không* cần thêm ngày, quý vị có thể nộp “khiếu nại nhanh” về quyết định dành thêm ngày của chúng tôi. Khi quý vị nộp đơn khiếu nại nhanh, chúng tôi sẽ trả lời đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 24 giờ. (Quy trình khiếu nại khác với quy trình về các quyết định bao trả và kháng nghị. Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại, kể cả khiếu nại nhanh, hãy xem Phần 10 của chương này).

Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi, hãy yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị “quyết định bao trả nhanh”

- **Quyết định bao trả nhanh có nghĩa là chúng tôi sẽ trả lời trong vòng 72 giờ nếu yêu cầu của quý vị là cho một vật dụng hoặc dịch vụ y tế. Nếu yêu cầu của quý vị là mua thuốc theo toa Medicare Phần B, chúng tôi sẽ trả lời trong vòng 24 giờ.**
 - **Tuy nhiên, đối với yêu cầu về vật dụng hoặc dịch vụ y tế, chúng tôi có thể dành thêm tối đa 14 ngày dương lịch** nếu chúng tôi thấy rằng một số thông tin có thể có lợi cho quý vị đang bị thiếu (ví dụ như hồ sơ y tế từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới) hoặc nếu quý vị cần thời gian để lấy thông tin để chúng tôi xem xét. Nếu chúng tôi quyết định dành thêm ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. Chúng tôi không thể dành thêm thời gian để đưa ra quyết định nếu yêu cầu của quý vị là cho thuốc theo toa Medicare Phần B.
 - Nếu quý vị tin rằng chúng tôi *không* cần thêm ngày, quý vị có thể nộp “khiếu nại nhanh” về quyết định dành thêm ngày của chúng tôi. (Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại, kể cả khiếu nại nhanh, vui lòng xem Phần 10 của chương này.) Chúng tôi sẽ gọi cho quý vị ngay sau khi đưa ra quyết định.
- **Để nhận được quyết định bao trả nhanh, quý vị phải đáp ứng hai yêu cầu:**
 - Quý vị *chỉ* có thể nhận được quyết định bao trả nhanh khi yêu cầu bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị *chưa nhận được*. (Quý vị không thể yêu cầu quyết định bao trả nhanh nếu yêu cầu đó là về việc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị đã nhận được).
 - Quý vị *chỉ* có thể nhận được quyết định bao trả nhanh nếu việc sử dụng thời hạn tiêu chuẩn có thể *gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị hoặc làm tổn hại đến chức năng hoạt động của quý vị*.
- **Nếu bác sĩ của quý vị cho chúng tôi biết rằng tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi “quyết định bao trả nhanh”, chúng tôi sẽ tự động đồng ý cung cấp cho quý vị quyết định bao trả nhanh.**
- Nếu quý vị tự mình yêu cầu một quyết định bao trả nhanh không có sự hỗ trợ của bác sĩ, chúng tôi sẽ quyết định xem sức khỏe của quý vị có đòi hỏi chúng tôi đưa ra quyết định bao trả nhanh hay không.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại **(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)**

- o Nếu chúng tôi quyết định rằng tình trạng sức khỏe của quý vị không đáp ứng các yêu cầu cho một quyết định bao trả nhanh, chúng tôi sẽ gửi thư nêu rõ với quý vị (và thay vào đó chúng tôi sẽ áp dụng thời hạn tiêu chuẩn).
- o Thư này sẽ cho quý vị biết rằng nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu quyết định bao trả nhanh, chúng tôi sẽ tự động đưa ra quyết định bao trả nhanh.
- o Thư này cũng sẽ cho biết cách quý vị có thể nộp đơn “khiếu nại nhanh” về quyết định của chúng tôi trong việc ra quyết định bao trả tiêu chuẩn thay vì quyết định bao trả nhanh mà quý vị đã yêu cầu. (Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại, kể cả khiếu nại nhanh, vui lòng xem Phần 10 của chương này.)

Bước 2: Chúng tôi xem xét yêu cầu bao trả chăm sóc y tế của quý vị và cho quý vị biết câu trả lời của chúng tôi.

Thời hạn cho "quyết định bao trả nhanh"

- Nói chung, để có quyết định bao trả nhanh đối với yêu cầu vật phẩm hoặc dịch vụ y tế, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị câu trả lời của chúng tôi **trong vòng 72 giờ**. Nếu yêu cầu của quý vị là mua thuốc theo toa Medicare Phần B, chúng tôi sẽ trả lời **trong vòng 24 giờ**.
 - o Như đã giải thích ở trên, chúng tôi có thể mất thêm tối đa 14 ngày theo lịch trong một số trường hợp nhất định. Nếu quyết định rằng cần thêm ngày để ra quyết định về bao trả, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. Chúng tôi không thể dành thêm thời gian để đưa ra quyết định nếu yêu cầu của quý vị là cho thuốc theo toa Medicare Phần B.
 - o Nếu quý vị tin rằng chúng tôi *không* cần thêm ngày, quý vị có thể nộp “khiếu nại nhanh” về quyết định dành thêm ngày của chúng tôi. Khi quý vị nộp đơn khiếu nại nhanh, chúng tôi sẽ trả lời đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 24 giờ. (Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại, kể cả khiếu nại nhanh, vui lòng xem Phần 10 của chương này.)
 - o Nếu chúng tôi không cho quý vị biết câu trả lời trong vòng 72 giờ (hoặc nếu có một khoảng thời gian kéo dài, cho đến cuối khoảng thời gian đó) hoặc 24 giờ nếu quý vị yêu cầu thuốc theo toa Phần B, quý vị có quyền kháng nghị. Phần 5.3 dưới đây cho biết cách kháng nghị.
- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị giải thích chi tiết bằng văn bản về lý do tại sao chúng tôi từ chối.

Thời hạn cho một "quyết định bao trả tiêu chuẩn"

- Nói chung, để có một quyết định bao trả tiêu chuẩn đối với yêu cầu vật tư hoặc dịch vụ y tế, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị câu trả lời **trong vòng 14**

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu của quý vị. Nếu yêu cầu của quý vị là về thuốc theo toa Medicare Phần B, chúng tôi sẽ trả lời **trong vòng 72 giờ** kể từ khi nhận được yêu cầu.

- o Đối với yêu cầu về một vật tư hoặc dịch vụ y tế, chúng tôi có thể mất thêm tối đa 14 ngày theo lịch (“một khoảng thời gian kéo dài”) trong một số trường hợp nhất định. Nếu quyết định rằng cần thêm ngày để ra quyết định về bao trả, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. Chúng tôi không thể dành thêm thời gian để đưa ra quyết định nếu yêu cầu của quý vị là cho thuốc theo toa Medicare Phần B.
- o Nếu quý vị tin rằng chúng tôi *không* cần thêm ngày, quý vị có thể nộp “khiếu nại nhanh” về quyết định dành thêm ngày của chúng tôi. Khi quý vị nộp đơn khiếu nại nhanh, chúng tôi sẽ trả lời đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 24 giờ. (Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại, kể cả khiếu nại nhanh, vui lòng xem Phần 10 của chương này.)
- o Nếu chúng tôi không cho quý vị biết câu trả lời trong vòng 14 ngày (hoặc nếu có một khoảng thời gian kéo dài, cho đến cuối khoảng thời gian đó) hoặc 72 giờ nếu quý vị yêu cầu thuốc theo toa Phần B, quý vị có quyền kháng nghị. Phần 5.3 dưới đây cho biết cách kháng nghị.
- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu,** chúng tôi sẽ gửi cho quý vị giải thích bằng văn bản về lý do tại sao chúng tôi từ chối.

Bước 3: Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu bảo hiểm chăm sóc y tế của quý vị, quý vị sẽ quyết định xem có muốn kháng nghị hay không.

- Nếu chúng tôi từ chối, quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi xem xét lại và có thể thay đổi quyết định này bằng cách nộp đơn kháng nghị. Kháng nghị có nghĩa là cố gắng yêu cầu một lần nữa để nhận được bao trả chăm sóc y tế mà quý vị muốn.
- Nếu quý vị quyết định nộp đơn kháng nghị, điều đó có nghĩa là quý vị sẽ chuyển lên Cấp độ 1 của quy trình kháng nghị (xem Mục 5.3 bên dưới).

Mục 5.3

**Hướng dẫn từng bước: Cách tiến hành Kháng nghị Cấp độ 1
(cách yêu cầu tái xét quyết định bao trả dịch vụ chăm sóc y tế
do chương trình của chúng tôi đưa ra)**

Thuật ngữ pháp lý

Kháng nghị với chương trình về quyết định bao trả dịch vụ chăm sóc y tế được gọi là một “**tái xét quyết định**” của chương trình.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Bước 1: Quý vị liên hệ với chúng tôi và thực hiện kháng nghị của mình. Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu trả lời nhanh, quý vị phải nộp **“kháng nghị nhanh”**

Những việc cần làm

- **Để bắt đầu kháng nghị, quý vị, bác sĩ hoặc đại diện của quý vị phải liên hệ với chúng tôi.** Để biết chi tiết về cách liên hệ với chúng tôi vì bất kỳ mục đích nào liên quan đến kháng nghị của quý vị, hãy chuyển đến Phần 1 của Chương 2 và tìm phần có tên: *Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị nộp đơn kháng nghị về dịch vụ chăm sóc y tế.*
- **Nếu quý vị yêu cầu một kháng nghị tiêu chuẩn, hãy đưa ra kháng nghị tiêu chuẩn bằng cách gửi yêu cầu bằng văn bản.**
 - o Nếu quý vị có người đại diện kháng nghị quyết định của chúng tôi mà không phải là bác sĩ của quý vị, thì đơn kháng nghị của quý vị phải bao gồm một giấy Chỉ định Người đại diện để cho phép người đó đại diện cho quý vị. Để lấy mẫu văn bản này, hãy gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này) và yêu cầu mẫu “Chỉ định Người đại diện”. Mẫu này cũng có sẵn trên trang web của Medicare tại www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf hoặc trên trang web của chúng tôi tại vi.clevercarehealthplan.com/plans. Mặc dù chúng tôi có thể tiếp nhận yêu cầu kháng nghị mà không cần đơn này, nhưng chúng tôi không thể bắt đầu hoặc hoàn thành tái xét cho đến sau khi nhận được đơn. Nếu chúng tôi không nhận được đơn trong vòng 44 ngày dương lịch sau khi nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị (thời hạn để chúng tôi đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị), thì kháng nghị của quý vị sẽ bị hủy bỏ. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản giải thích việc quý vị có quyền yêu cầu Tổ chức Xem xét Độc lập xem xét lại quyết định bác bỏ đơn kháng nghị của chúng tôi.
- **Nếu quý vị đang yêu cầu kháng nghị nhanh, hãy gửi đơn kháng nghị bằng văn bản hoặc gọi cho chúng tôi** theo số điện thoại nêu tại Phần 1, Chương 2 (*Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị nộp đơn kháng nghị về dịch vụ chăm sóc y tế*).
- **Quý vị phải gửi yêu cầu kháng nghị của mình trong vòng 60 ngày theo lịch** kể từ ngày chúng tôi gửi thông báo bằng văn bản để cho quý vị biết câu trả lời của chúng tôi đối với yêu cầu của quý vị về quyết định bao trả. Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn này với lý do chính đáng, hãy giải thích lý do gửi đơn kháng nghị trễ khi quý vị thực hiện kháng nghị. Chúng tôi có thể cho quý vị thêm thời gian để kháng nghị. Ví dụ về lý do chính đáng cho việc bỏ lỡ thời hạn có thể bao gồm: quý vị bị bệnh nghiêm trọng nên không

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

thể liên lạc với chúng tôi, hoặc chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ về thời hạn yêu cầu kháng nghị.

- **Quý vị có thể yêu cầu một bản sao thông tin của quyết định y tế cũng như bổ sung thêm thông tin củng cố kháng nghị của quý vị.**
 - o Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp một bản sao thông tin liên quan đến kháng nghị của quý vị.
 - o Nếu quý vị muốn, quý vị và bác sĩ của quý vị có thể cung cấp cho chúng tôi thêm thông tin để củng cố đơn kháng nghị.

Nếu sức khỏe của quý vị yêu cầu, hãy yêu cầu "kháng nghị nhanh" (quý vị có thể yêu cầu bằng cách gọi cho chúng tôi)

Thuật ngữ pháp lý

"Kháng nghị nhanh" còn được gọi là "Tái xét giải quyết nhanh".

- Nếu quý vị đang kháng nghị quyết định mà chúng tôi đưa ra về bao trả cho dịch vụ chăm sóc mà quý vị chưa nhận được, quý vị và/hoặc bác sĩ của quý vị sẽ cần quyết định xem quý vị có cần "kháng nghị nhanh" hay không.
- Các yêu cầu và thủ tục để nhận được "khiếu nại nhanh" cũng giống như các yêu cầu để nhận được "quyết định bao trả nhanh". Để yêu cầu kháng nghị nhanh, hãy làm theo hướng dẫn như yêu cầu quyết định bao trả nhanh. (Các hướng dẫn này được đưa ra đoạn trước của phần này)
- Nếu bác sĩ của quý vị cho chúng tôi biết rằng sức khỏe của quý vị cần "kháng nghị nhanh", chúng tôi sẽ cho phép quý vị kháng nghị nhanh.

Bước 2: Chúng tôi xem xét kháng nghị của quý vị và thông báo cho quý vị câu trả lời của chúng tôi.

- Khi chương trình chúng tôi đang xem xét kháng nghị của quý vị, chúng tôi sẽ xem xét cẩn thận lại tất cả thông tin về yêu cầu bao trả chăm sóc y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ kiểm tra xem liệu chúng tôi có tuân thủ tất cả các quy tắc khi từ chối yêu cầu của quý vị hay không.
- Chúng tôi sẽ thu thập thêm thông tin nếu cần. Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị hoặc bác sĩ của quý vị để có thêm thông tin.

Thời hạn cho một "kháng nghị nhanh"

- Khi sử dụng thời hạn nhanh, chúng tôi phải trả lời quý vị **trong vòng 72 giờ sau khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị**. Chúng tôi sẽ trả lời sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị đòi hỏi chúng tôi làm như vậy.
 - o Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu thêm thời gian hoặc nếu chúng tôi cần thu thập thêm thông tin có thể có lợi cho quý vị, chúng tôi **có thể mất thêm**

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại **(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)**

14 ngày theo lịch nếu yêu cầu của quý vị là cho một vật dụng hoặc dịch vụ y tế. Nếu quyết định cần thêm ngày để ra quyết định, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. Chúng tôi không thể dành thêm thời gian để đưa ra quyết định nếu yêu cầu của quý vị là cho thuốc theo toa Medicare Phần B.

- o Nếu chúng tôi không đưa ra câu trả lời cho quý vị trong vòng 72 giờ (hoặc vào cuối khoảng thời gian kéo dài nếu chúng tôi mất thêm ngày), chúng tôi buộc phải tự động gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị, và khi đó yêu cầu sẽ được xem xét qua một Tổ chức Xem xét Độc lập. Ở đoạn sau của phần này, chúng tôi sẽ cho quý vị biết về tổ chức này và giải thích những gì xảy ra ở Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là đồng ý cho một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi phải cho phép hoặc cung cấp các khoản bao trả mà chúng tôi đã đồng ý cung cấp trong vòng 72 giờ sau khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị.
- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi sẽ tự động gửi kháng nghị của quý vị đến Tổ chức Xem xét Độc lập cho để tiến hành Kháng nghị Cấp độ 2.

Thời hạn cho một "kháng nghị tiêu chuẩn"

- Nếu đang sử dụng thời hạn chuẩn, chúng tôi phải trả lời quý vị theo yêu cầu đối với một vật dụng hoặc dịch vụ y tế **trong vòng 30 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được kháng nghị của quý vị nếu kháng nghị của quý vị là về bao trả cho các dịch vụ mà quý vị chưa nhận được. Nếu yêu cầu của quý vị là cho việc mua thuốc theo toa của Medicare Phần B mà quý vị chưa nhận được, chúng tôi sẽ trả lời quý vị **trong vòng 7 ngày theo lịch** sau khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị đòi hỏi chúng tôi làm như vậy.
 - o Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu thêm thời gian hoặc nếu chúng tôi cần thu thập thêm thông tin có thể có lợi cho quý vị, chúng tôi **có thể mất thêm 14 ngày theo lịch** nếu yêu cầu của quý vị là cho một vật dụng hoặc dịch vụ y tế. Nếu quyết định cần thêm ngày để ra quyết định, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản. Chúng tôi không thể dành thêm thời gian để đưa ra quyết định nếu yêu cầu của quý vị là cho thuốc theo toa Medicare Phần B.
 - o Nếu quý vị tin rằng chúng tôi *không* cần thêm ngày, quý vị có thể nộp "khiếu nại nhanh" về quyết định dành thêm ngày của chúng tôi. Khi quý vị nộp đơn khiếu nại nhanh, chúng tôi sẽ trả lời đơn khiếu nại của quý vị trong vòng 24 giờ. (Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại, kể cả khiếu nại nhanh, vui lòng xem Phần 10 của chương này.)

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- o Nếu chúng tôi không đưa ra câu trả lời cho quý vị trong thời hạn áp dụng nêu trên (hoặc vào cuối khoảng thời gian kéo dài nếu chúng tôi mất thêm ngày cho yêu cầu của quý vị về một vật dụng hoặc dịch vụ y tế), chúng tôi buộc phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị, và khi đó yêu cầu sẽ được xem xét qua một Tổ chức Xem xét Độc lập. Ở đoạn sau của phần này, chúng tôi sẽ cho quý vị biết về tổ chức xem xét này và giải thích những gì xảy ra ở Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là đồng ý cho một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi phải cho phép hoặc cung cấp việc bao trả mà chúng tôi đã đồng ý cung cấp trong vòng 30 ngày theo lịch nếu yêu cầu của quý vị là cho một vật dụng hoặc dịch vụ y tế, hoặc **trong vòng 7 ngày theo lịch** nếu yêu cầu của quý vị là thuốc theo toa của Medicare Phần B.
- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi sẽ tự động gửi kháng nghị của quý vị đến Tổ chức Xem xét Độc lập cho để tiến hành Kháng nghị Cấp độ 2.

Bước 3: Nếu chương trình của chúng tôi từ chối một phần hoặc toàn bộ kháng nghị của quý vị, trường hợp của quý vị sẽ tự động được chuyển lên cấp độ tiếp theo của quy trình kháng nghị.

- Để đảm bảo rằng chúng tôi đã tuân thủ tất cả các quy tắc khi từ chối kháng nghị của quý vị, **chúng tôi buộc phải gửi đơn kháng nghị của quý vị đến "Tổ chức Xem xét Độc lập"**. Khi chúng tôi thực hiện việc này, có nghĩa là kháng nghị của quý vị sẽ được chuyển sang cấp độ tiếp theo của quy trình kháng nghị, đó là Cấp độ 2.

Mục 5.4 Hướng dẫn từng bước: Cách thực hiện Kháng nghị Cấp độ 2

Nếu chúng tôi từ chối Kháng nghị Cấp độ 1 của quý vị, trường hợp của quý vị sẽ *tự động* được chuyển lên cấp độ tiếp theo của quy trình kháng nghị. Trong quá trình Kháng nghị Cấp độ 2, **Tổ chức Xem xét Độc lập** xem xét quyết định của chúng tôi về kháng nghị đầu tiên của quý vị. Tổ chức này sẽ quyết định liệu quyết định mà chúng tôi đã đưa ra có nên được thay đổi hay không.

Thuật ngữ pháp lý

Tên chính thức của "Tổ chức Xem xét Độc lập" là "**Cơ quan Xem xét Độc lập**". Đôi khi nó được gọi là "IRE".

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Bước 1: Tổ chức Xem xét Độc lập xem xét đơn kháng nghị của quý vị.

- **Tổ chức Xem xét Độc lập là một tổ chức độc lập được Medicare thuê.** Tổ chức này không có kết nối với chúng tôi và nó không phải là cơ quan chính phủ. Tổ chức này là một công ty được Medicare chọn để đảm nhận công việc là Tổ chức Xem xét Độc lập. Medicare giám sát công việc của tổ chức này.
- Chúng tôi sẽ gửi thông tin về kháng nghị của quý vị cho họ. Thông tin này được gọi là "hồ sơ trường hợp" của quý vị. **Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp bản sao hồ sơ trường hợp của quý vị.**
- Quý vị có quyền cung cấp thông tin bổ sung cho Tổ chức Xem xét Độc lập để củng cố cho kháng nghị của quý vị.
- Những người xem xét tại Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ kiểm tra cẩn thận tất cả các thông tin liên quan đến đơn kháng nghị của quý vị.

Nếu quý vị có "kháng nghị nhanh" ở Cấp độ 1 thì quý vị cũng sẽ có "kháng nghị nhanh" ở Cấp độ 2

- Nếu quý vị đã kháng nghị nhanh chương trình của chúng tôi ở Cấp độ 1, quý vị sẽ tự động nhận được kháng nghị nhanh ở Cấp độ 2. Tổ chức xem xét phải cung cấp cho quý vị câu trả lời cho Kháng nghị cấp độ 2 của quý vị **trong vòng 72 giờ** kể từ khi họ nhận được kháng nghị của quý vị.
- Tuy nhiên, nếu yêu cầu của quý vị là cho một vật dụng hoặc dịch vụ y tế và Tổ chức Xem xét Độc lập cần thu thập thêm thông tin có thể có lợi cho quý vị thì **có thể mất thêm tới 14 ngày theo lịch nữa**. Tổ chức Xem xét Độc lập không thể dành thêm thời gian để đưa ra quyết định nếu yêu cầu của quý vị là cho thuốc theo toa Medicare Phần B.

Nếu quý vị có "kháng nghị tiêu chuẩn" ở Cấp độ 1 thì quý vị cũng sẽ có "kháng nghị tiêu chuẩn" ở Cấp độ 2

- Nếu quý vị đã có kháng nghị tiêu chuẩn đối với chương trình của chúng tôi ở Cấp độ 1, quý vị sẽ tự động nhận được kháng nghị tiêu chuẩn ở Cấp độ 2. Nếu yêu cầu của quý vị là cho một vật dụng hoặc dịch vụ y tế, tổ chức xem xét phải cung cấp cho quý vị câu trả lời cho Kháng nghị cấp độ 2 của quý vị **trong vòng 30 ngày theo lịch** kể từ khi họ nhận được kháng nghị của quý vị. Nếu yêu cầu của quý vị là thuốc theo toa của Medicare Phần B, tổ chức xem xét phải đưa ra câu trả lời cho Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị **trong vòng 7 ngày theo lịch** kể từ khi họ nhận được kháng nghị của quý vị.
- Tuy nhiên, nếu yêu cầu của quý vị là cho một vật dụng hoặc dịch vụ y tế và Tổ chức Xem xét Độc lập cần thu thập thêm thông tin có thể có lợi cho quý vị thì **có thể mất thêm tới 14 ngày theo lịch nữa**. Tổ chức Xem xét Độc lập không thể dành thêm thời gian để đưa ra quyết định nếu yêu cầu của quý vị là cho thuốc theo toa Medicare Phần B.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Bước 2: Tổ chức Xem xét Độc lập thông báo cho quý vị câu trả lời của họ.

Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ cho quý vị biết quyết định của mình bằng văn bản và giải thích lý do.

- **Nếu tổ chức xem xét đồng ý với một phần hoặc toàn bộ yêu cầu đối với một vật dụng hoặc dịch vụ y tế**, chúng tôi phải cho phép bao trả chăm sóc y tế trong vòng 72 giờ hoặc cung cấp dịch vụ trong vòng 14 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được quyết định từ tổ chức xem xét đối với các yêu cầu tiêu chuẩn, hoặc trong vòng 72 giờ kể từ khi chúng tôi nhận được quyết định từ tổ chức xem xét đối với các yêu cầu nhanh.
- **Nếu tổ chức xem xét đồng ý đối với một phần hoặc toàn bộ yêu cầu mua thuốc theo toa Medicare Phần B**, chúng tôi phải cho phép hoặc cung cấp số thuốc theo toa Phần B đang bị tranh chấp trong **72 giờ sau** khi chúng tôi nhận được quyết định từ tổ chức xem xét đối với **yêu cầu tiêu chuẩn**, hoặc trong **24 tiếng** kể từ khi chúng tôi nhận được quyết định từ tổ chức xem xét đối với **yêu cầu nhanh**.
- **Nếu tổ chức này từ chối một phần hoặc toàn bộ kháng nghị của quý vị**, có nghĩa là họ đồng ý với chúng tôi rằng yêu cầu của quý vị (hoặc một phần yêu cầu của quý vị) về bao trả chăm sóc y tế sẽ không được chấp thuận. (Đây được gọi là "giữ nguyên quyết định". Nó còn được gọi là "từ chối kháng nghị của quý vị").
 - o Nếu Tổ chức Xem xét Độc lập "giữ nguyên quyết định", quý vị có quyền Khiếu nại Cấp độ 3. Tuy nhiên, để thực hiện một kháng nghị khác ở Cấp độ 3, giá trị tính bằng đô la của việc bao trả chăm sóc y tế mà quý vị đang yêu cầu phải đáp ứng một mức tối thiểu nhất định. Nếu giá trị bằng đô la của khoản bao trả mà quý vị đang yêu cầu quá thấp, quý vị không thể thực hiện một kháng nghị khác, cũng có nghĩa là quyết định ở Cấp độ 2 là quyết định cuối cùng. Thông báo bằng văn bản mà quý vị nhận được từ Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ cho quý vị biết cách xác định số tiền để tiếp tục quy trình kháng nghị.

Bước 3: Nếu trường hợp của quý vị đáp ứng các yêu cầu, quý vị sẽ chọn xem có muốn tiếp tục kháng nghị hay không.

- Có ba cấp độ bổ sung trong quy trình kháng nghị sau Cấp độ 2 (tổng cộng có 5 cấp độ kháng nghị).
- Nếu Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị bị từ chối và quý vị đáp ứng các yêu cầu để tiếp tục quy trình kháng nghị, quý vị phải quyết định xem mình có muốn tiếp tục Cấp độ 3 và thực hiện kháng nghị thứ ba hay không. Chi tiết về cách thực hiện điều này có trong thông báo bằng văn bản mà quý vị nhận được sau khi kháng nghị Cấp độ 2.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- Kháng nghị Cấp độ 3 được xử lý bởi một Thẩm phán Luật Hành chính hoặc luật sư xét xử. Phần 9 trong chương này trình bày thêm về Cấp độ 3, 4 và 5 của quy trình kháng nghị.

Mục 5.5	Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị yêu cầu chúng tôi thanh toán chophần chi phí của chúng tôi trên hóa đơn cho dịch vụ chăm sóc y tế quý vị đã nhận được?
----------------	--

Nếu quý vị muốn yêu cầu chúng tôi thanh toán cho dịch vụ chăm sóc y tế, hãy bắt đầu bằng cách đọc Chương 7 của tập sách này: *Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả*. Chương 7 mô tả các tình huống mà quý vị có thể cần yêu cầu hoàn trả hoặc thanh toán hóa đơn mà quý vị đã nhận từ một nhà cung cấp. Nó cũng cho quý vị biết cách gửi cho chúng tôi các thủ tục giấy tờ yêu cầu chúng tôi thanh toán.

Yêu cầu bồi hoàn là yêu cầu quyết định bao trả từ chúng tôi

Nếu quý vị gửi cho chúng tôi giấy tờ yêu cầu hoàn tiền, nghĩa là quý vị đang yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bao trả (để biết thêm thông tin về quyết định bao trả, vui lòng xem Mục 4.1 của chương này). Để đưa ra quyết định bao trả này, chúng tôi sẽ kiểm tra xem liệu dịch vụ chăm sóc y tế quý vị đã thanh toán có phải là dịch vụ được bao trả hay không (xem Chương 4: *Biểu Quyền lợi Y tế (dịch vụ được bao trả và số tiền quý vị phải trả)*). Chúng tôi cũng sẽ kiểm tra xem quý vị có tuân thủ tất cả các quy tắc sử dụng bảo hiểm của mình để chăm sóc y tế hay không (các quy tắc này được đưa ra trong Chương 3 của tập sách này: *Sử dụng bảo hiểm của chương trình cho các dịch vụ y tế của quý vị*).

Chúng tôi sẽ đồng ý hoặc từ chối yêu cầu của quý vị

- Nếu dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị đã trả tiền được bao trả và quý vị tuân thủ tất cả các quy tắc, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị khoản thanh toán cho phần chia sẻ phí tổn chăm sóc y tế của quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi nhận được yêu cầu của quý vị. Hoặc, nếu quý vị chưa thanh toán cho dịch vụ đó, chúng tôi sẽ gửi thanh toán trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ. Khi chúng tôi gửi thanh toán, quy trình cũng giống như *đồng ý* theo yêu cầu của quý vị cho một quyết định bao trả.
- Nếu dịch vụ chăm sóc y tế đó *không* được bao trả, hoặc quý vị đã *không* tuân thủ tất cả các quy tắc, chúng tôi sẽ không gửi thanh toán. Thay vào đó, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư nói rằng chúng tôi sẽ không thanh toán cho các dịch vụ đó và lý do chi tiết tại sao.)Khi chúng tôi từ chối thanh toán, quy trình cũng giống như *từ chối* yêu cầu của quý vị cho một quyết định bao trả.)

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị yêu cầu thanh toán và chúng tôi từ chối thanh toán?

Nếu không đồng ý với quyết định từ chối của chúng tôi, **quý vị có thể kháng nghị**. Nếu quý vị kháng nghị, có nghĩa là quý vị đang yêu cầu chúng tôi thay đổi việc bao trả mà chúng tôi đã đưa ra khi từ chối yêu cầu thanh toán của quý vị.

Để đưa ra kháng nghị này, hãy làm theo quy trình kháng nghị mà chúng tôi nêu tại Mục 5.3. Đi tới phần này để xem hướng dẫn từng bước. Trong khi làm theo các hướng dẫn này, vui lòng lưu ý:

- Nếu quý vị kháng nghị để được bồi hoàn, chúng tôi phải trả lời cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị. (Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn tiền cho quý vị cho dịch vụ chăm sóc y tế mà quý vị đã nhận và tự thanh toán, quý vị không được phép yêu cầu kháng nghị nhanh.)
- Nếu Tổ chức Xem xét Độc lập hủy bỏ quyết định từ chối thanh toán của chúng tôi, chúng tôi phải gửi khoản thanh toán mà quý vị đã yêu cầu cho quý vị hoặc cho nhà cung cấp trong vòng 30 ngày theo lịch. Nếu câu trả lời cho kháng nghị của quý vị là đồng ý ở bất kỳ giai đoạn nào của quy trình kháng nghị sau Cấp độ 2, chúng tôi phải gửi khoản thanh toán mà quý vị đã yêu cầu cho quý vị hoặc cho nhà cung cấp trong vòng 60 ngày theo lịch.

PHẦN 6 Thuốc theo toa Phần D của quý vị: Cách yêu cầu quyết định bao trả hoặc kháng nghị



Quý vị đã đọc Phần 4 của chương này (*Hướng dẫn “những điều cơ bản” về quyết định bao trả và kháng nghị*) chưa? Nếu chưa, quý vị có thể đọc phần đó trước khi bắt đầu phần này.

Mục 6.1	Phần này cho quý vị biết phải làm gì nếu gặp vấn đề với việc mua thuốc Phần D hoặc muốn chúng tôi hoàn trả tiền thuốc Phần D cho quý vị
----------------	--

Quyền lợi của quý vị với tư cách là hội viên của chương trình của chúng tôi bao gồm bao trả cho nhiều loại thuốc theo toa. Vui lòng tham khảo *Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)* của chương trình của chúng tôi. Để được bao trả, thuốc phải được sử dụng theo chỉ định được chấp nhận về mặt y tế. (“Chỉ định được chấp nhận về mặt y tế” là việc sử dụng thuốc đã được Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm phê duyệt hoặc được một số sách tham khảo khuyến nghị. Vui lòng xem Phần 3 của Chương 5 để biết thêm thông tin về chỉ định được chấp nhận về mặt y tế.)

- **Phần này chỉ nói về các loại thuốc Phần D của quý vị.** Để đơn giản hóa, chúng tôi thường dùng từ “thuốc” trong phần còn lại của phần này, thay vì lặp lại

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

cụm từ “thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú được chi trả” hoặc “thuốc Phần D”.

- Để biết chi tiết về những gì chúng tôi muốn trình bày về thuốc Phần D, *Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)*, các quy tắc và hạn chế về bao trả và thông tin chi phí, vui lòng xem Chương 5 (*Sử dụng khoản bao trả của chương trình cho thuốc theo toa Phần D*) và Chương 6 (*Số tiền quý vị phải trả cho thuốc theo toa Phần D của mình*).

Quyết định bao trả Phần D và kháng nghị

Như đã trình bày ở Phần 4 của chương này, một quyết định bao trả là quyết định chúng tôi đưa ra về quyền lợi và khoản bao trả của quý vị hoặc về khoản tiền chúng tôi sẽ thanh toán cho thuốc của quý vị.

Thuật ngữ pháp lý

Quyết định bao trả ban đầu về các loại thuốc Phần D của quý vị được gọi là **"Quyết định Bao trả"**.

Dưới đây là các ví dụ về các quyết định bao trả mà quý vị yêu cầu chúng tôi đưa ra đối với các loại thuốc Phần D của mình:

- Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi có ngoại lệ, bao gồm:
 - o Yêu cầu chúng tôi bao trả một loại thuốc Phần D không có trong *Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)* của chương trình
 - o Yêu cầu chúng tôi từ bỏ giới hạn bao trả của chương trình đối với một loại thuốc (ví dụ như giới hạn về số lượng thuốc mà quý vị có thể được nhận)
 - o Yêu cầu trả số tiền chia sẻ phí tổn thấp hơn cho loại thuốc được bao trả ở bậc chia sẻ phí tổn cao hơn
- Quý vị hỏi chúng tôi liệu một loại thuốc có được bao trả cho quý vị không và xem quý vị có đáp ứng các quy tắc bao trả hiện tại hay không. (Ví dụ: khi thuốc của quý vị nằm trong *Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)* nhưng chúng tôi yêu cầu quý vị phải được chúng tôi chấp thuận trước khi chúng tôi thực hiện việc đó cho quý vị.)
 - o *Xin lưu ý:* Nếu nhà thuốc của quý vị cho quý vị biết rằng toa thuốc của quý vị không thể được cấp bổ sung như đã viết, nhà thuốc sẽ cung cấp cho quý vị một thông báo bằng văn bản giải thích cách liên lạc với chúng tôi để yêu cầu quyết định bao trả.
- Quý vị yêu cầu chúng tôi thanh toán cho thuốc theo toa mà quý vị đã mua. Đây là một yêu cầu cho một quyết định bao trả về việc thanh toán.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định bao trả mà chúng tôi đã đưa ra, quý vị có thể kháng nghị quyết định của chúng tôi.

Phần này cho quý vị biết cả cách yêu cầu quyết định bao trả và cách yêu cầu kháng nghị. Sử dụng biểu dưới đây để giúp quý vị xác định phần nào có thông tin cho trường hợp của mình:

Quý vị đang ở trường hợp nào trong số các tình huống này?

Nếu quý vị đang ở tình huống này:	Đây là những gì quý vị có thể làm:
Nếu quý vị cần một loại thuốc không có trong Danh mục Thuốc của chúng tôi hoặc cần chúng tôi bỏ quy định hoặc hạn chế đối với một loại thuốc mà chúng tôi bao trả.	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi có ngoại lệ. (Đây là một loại quyết định bao trả.) Bắt đầu với Mục 6.2 của chương này.
Nếu quý vị muốn chúng tôi bao trả một loại thuốc trong Danh mục Thuốc của chúng tôi và quý vị tin rằng quý vị đáp ứng bất kỳ quy tắc hoặc hạn chế nào của chương trình (ví dụ như nhận được sự chấp thuận trước) cho loại thuốc quý vị cần.	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi ra quyết định bao trả. Chuyển tiếp đến Mục 6.4 của chương này.
Nếu quý vị muốn yêu cầu chúng tôi trả lại tiền cho quý vị cho một khoản thuốc mà quý vị đã nhận và thanh toán.	Quý vị có thể yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho quý vị. (Đây là một loại quyết định bao trả.) Chuyển tiếp đến Mục 6.4 của chương này.
Nếu chúng tôi đã thông báo với quý vị rằng chúng tôi sẽ không bao trả hoặc thanh toán cho một loại thuốc theo cách quý vị mong muốn.	Quý vị có thể kháng nghị. (Như vậy có nghĩa là quý vị đang yêu cầu chúng tôi xem xét lại.) Chuyển tiếp đến Mục 6.5 của chương này.

Mục 6.2 Ngoại lệ là gì?

(Nếu thuốc không được bao trả theo cách quý vị muốn được bao trả, thì quý vị có thể yêu cầu chúng tôi đưa ra “ngoại lệ”). Một ngoại lệ là một loại quyết định bao trả. Tương tự như các loại quyết định bao trả khác, nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị về một trường hợp ngoại lệ, quý vị có thể kháng nghị quyết định của chúng tôi.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Khi quý vị yêu cầu một ngoại lệ, bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác cần giải thích lý do y tế tại sao quý vị phải được ngoại lệ. Sau đó chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu của quý vị. Dưới đây là ba ví dụ về các trường hợp ngoại lệ mà quý vị, bác sĩ của quý vị hoặc người kê toa khác có thể yêu cầu chúng tôi thực hiện:

1. Bao trả cho quý vị một loại thuốc **Phần D** không có trong **Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)**. (Chúng tôi gọi tắt là “Danh mục Thuốc”).

Thuật ngữ pháp lý

Yêu cầu bao trả cho một loại thuốc không có trong Danh mục Thuốc đôi khi được gọi là yêu cầu **"Ngoại lệ đối với danh mục"**.

- Nếu chúng tôi đồng ý đưa ra một ngoại lệ và bao trả một loại thuốc không có trong Danh mục Thuốc, quý vị sẽ cần phải trả số tiền chia sẻ phí tổn áp dụng cho các loại thuốc ở Bậc 4. Quý vị không thể yêu cầu một ngoại lệ đối với số tiền đồng trả hoặc đồng bảo hiểm mà chúng tôi yêu cầu quý vị thanh toán cho thuốc.

2. Loại bỏ một giới hạn đối với việc bao trả của chúng tôi cho một loại thuốc được bao trả. Có các quy tắc hoặc hạn chế bổ sung áp dụng cho một số loại thuốc nhất định trong **Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc)** (để biết thêm thông tin, hãy chuyển đến Chương 5 và tìm Phần 4).

Thuật ngữ pháp lý

Yêu cầu xóa bỏ hạn chế đối với việc bao trả cho một loại thuốc đôi khi được gọi là yêu cầu **"Ngoại lệ đối với danh mục"**.

- Các quy tắc và hạn chế bổ sung về bao trả đối với một số loại thuốc bao gồm:
 - o *Được yêu cầu sử dụng phiên bản thuốc gốc* thay vì thuốc biệt dược.
 - o *Xin phê duyệt trước từ chương trình* trước khi chúng tôi đồng ý bao trả một loại thuốc cho quý vị. (Đây đôi khi được gọi là “cho phép trước”).
 - o *Được yêu cầu thử một loại thuốc khác trước* trước khi chúng tôi đồng ý bao trả loại thuốc quý vị yêu cầu. (Đây đôi khi được gọi là “liệu pháp từng bước”).
 - o *Giới hạn số lượng*: Đối với một số loại thuốc, có những hạn chế về số lượng thuốc quý vị có thể nhận.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- Nếu chúng tôi đồng ý đưa ra một ngoại lệ và từ bỏ một hạn chế cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu một ngoại lệ đối với số tiền đồng trả hoặc đồng bảo hiểm mà chúng tôi yêu cầu quý vị thanh toán cho thuốc.

3. Thay đổi bao trả cho một loại thuốc sang bậc chia sẻ phí tổn thấp hơn. Mỗi loại thuốc trong Danh mục Thuốc của chúng tôi đều thuộc một trong sáu bậc chia sẻ phí tổn. Nói chung, số bậc chia sẻ phí càng thấp thì quý vị sẽ càng phải trả ít hơn cho phần chia sẻ phí tổn thuốc của mình.

Thuật ngữ pháp lý

Yêu cầu trả một mức giá thấp hơn cho một loại thuốc không ưu tiên được bao trả đôi khi được gọi là yêu cầu "**Ngoại lệ về bậc**".

- Nếu danh mục thuốc của chúng tôi có (các) loại thuốc thay thế để điều trị bệnh trạng của quý vị nằm trong bậc chia sẻ phí tổn thấp hơn thuốc của quý vị, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi bao trả thuốc của quý vị theo mức chia sẻ phí tổn áp dụng cho (các) loại thuốc thay thế. Điều này sẽ làm giảm phần chia sẻ của quý vị đối với chi phí cho thuốc.
 - Nếu loại thuốc mà quý vị đang dùng là một sản phẩm sinh học, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi bao trả thuốc với số tiền chia sẻ phí tổn áp dụng cho bậc thấp nhất có chứa các chất thay thế sản phẩm sinh học để điều trị bệnh trạng của quý vị.
 - Nếu loại thuốc mà quý vị đang dùng là một biệt dược, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi bao trả thuốc với số tiền chia sẻ phí tổn áp dụng cho bậc thấp nhất có chứa các chất thay thế biệt dược để điều trị bệnh trạng của quý vị.
 - Nếu loại thuốc mà quý vị đang dùng là một thuốc gốc, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi bao trả thuốc với số tiền chia sẻ phí tổn áp dụng cho bậc thấp nhất có chứa các chất thay thế thuốc gốc để điều trị bệnh trạng của quý vị.
- Quý vị không thể yêu cầu chúng tôi thay đổi bậc chia sẻ phí tổn cho bất kỳ loại thuốc nào thuộc Bậc 5 (Thuốc Đặc trị).
- Nếu chúng tôi chấp thuận yêu cầu của quý vị về một ngoại lệ về bậc và có nhiều bậc chia sẻ phí tổn thấp hơn với các loại thuốc thay thế mà quý vị không thể dùng, quý vị thường sẽ phải trả số tiền thấp nhất.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Mục 6.3 Những điều quan trọng cần biết về yêu cầu ngoại lệ

Bác sĩ của quý vị phải cho chúng tôi biết lý do y tế

Bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác phải giải thích cho chúng tôi lý do y tế cho yêu cầu ngoại lệ. Để nhận được quyết định nhanh hơn, hãy bao gồm thông tin y tế từ bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác khi quý vị yêu cầu ngoại lệ.

Thông thường, Danh mục Thuốc của chúng tôi bao gồm nhiều loại thuốc để điều trị một bệnh trạng cụ thể. Các khả năng khác nhau này được gọi là thuốc “thay thế”. Nếu một loại thuốc thay thế sẽ có hiệu quả tương đương với loại thuốc quý vị đang yêu cầu và không gây ra nhiều tác dụng phụ hoặc các vấn đề sức khỏe khác, chúng tôi thường sẽ *không* chấp thuận yêu cầu của quý vị cho một ngoại lệ. Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi về một ngoại lệ về bậc, chúng tôi thường sẽ *không* chấp thuận yêu cầu của quý vị về một ngoại lệ, trừ khi tất cả các loại thuốc thay thế trong (các) bậc chia sẻ phí tổn thấp hơn sẽ không hiệu quả với quý vị hoặc có khả năng gây ra phản ứng bất lợi hay tác hại khác.

Chúng tôi có thể đồng ý hoặc từ chối yêu cầu của quý vị

- Nếu chúng tôi chấp thuận yêu cầu của quý vị về một ngoại lệ, sự chấp thuận của chúng tôi thường có hiệu lực cho đến cuối năm chương trình. Điều này đúng miễn là bác sĩ của quý vị tiếp tục kê toa thuốc cho quý vị và loại thuốc đó tiếp tục an toàn và hiệu quả để điều trị bệnh của quý vị.
- Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của quý vị về một ngoại lệ, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định bằng cách kháng nghị. Phần 6.5 dưới đây cho biết cách kháng nghị.

Phần tiếp theo cho quý vị biết cách yêu cầu quyết định bao trả, bao gồm cả trường hợp ngoại lệ.

Mục 6.4 Hướng dẫn từng bước: Cách yêu cầu quyết định bao trả, bao gồm cả trường hợp ngoại lệ

Bước 1: Quý vị yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bao trả về (các) loại thuốc hoặc khoản thanh toán mà quý vị cần. Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi phản hồi nhanh, quý vị phải yêu cầu chúng tôi đưa ra “quyết định bao trả nhanh”. Quý vị không thể yêu cầu quyết định bao trả nhanh nếu quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho một loại thuốc quý vị đã mua.

Những việc cần làm

- **Yêu cầu loại quyết định bao trả mà quý vị muốn.** Bắt đầu bằng cách gọi điện, viết thư hoặc gửi fax cho chúng tôi để thực hiện yêu cầu của quý vị. Quý vị, người đại diện hoặc bác sĩ của quý vị (hoặc người kê toa khác) có thể làm việc

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

này. Quý vị cũng có thể truy cập quy trình quyết định bao trả thông qua trang web của chúng tôi. Để biết chi tiết, hãy chuyển đến Phần 1 của Chương 2 và tìm phần có tên: *Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị yêu cầu quyết định bao trả cho thuốc kê toa Phần D của mình*. Hoặc nếu quý vị đang yêu cầu chúng tôi trả lại tiền mua một loại thuốc cho quý vị, hãy chuyển đến phần có tên *Nơi gửi yêu cầu đề nghị chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thuốc quý vị đã nhận*.

- **Quý vị, bác sĩ của quý vị hoặc người khác đại diện cho quý vị** có thể yêu cầu một quyết định bao trả. Phần 4 của chương này cho biết cách quý vị cho phép bằng văn bản để người khác làm người đại diện cho mình. Quý vị cũng có thể có một luật sư đại diện cho mình.
- **Nếu quý vị muốn yêu cầu chúng tôi trả lại tiền cho quý vị cho một loại thuốc**, hãy bắt đầu bằng cách đọc Chương 7 của tập sách này: *Yêu cầu chúng tôi thanh toán phần chi phí của chúng tôi cho một hóa đơn mà quý vị nhận được cho các dịch vụ y tế hoặc thuốc được bao trả*. Chương 7 mô tả các tình huống mà quý vị có thể cần yêu cầu bồi hoàn. Chương này cũng cho quý vị biết cách gửi giấy tờ yêu cầu chúng tôi hoàn lại phần chi phí của chúng tôi cho một loại thuốc mà quý vị đã thanh toán.
- **Nếu quý vị đang yêu cầu một ngoại lệ, hãy cung cấp “tuyên bố ủng hộ”**. Bác sĩ của quý vị hoặc bác sĩ kê toa khác phải cho chúng tôi biết lý do y tế cho yêu cầu ngoại lệ về thuốc mà quý vị yêu cầu. (Chúng tôi gọi đây là “tuyên bố ủng hộ”.) Bác sĩ của quý vị hoặc người kê toa khác có thể gửi fax hoặc gửi bản tuyên bố qua đường bưu điện cho chúng tôi. Hoặc bác sĩ hay người kê toa khác của quý vị có thể cho chúng tôi biết qua điện thoại và sau đó gửi fax hoặc gửi thư báo cáo bằng văn bản nếu cần thiết. Xem các mục 6.2 và 6.3 để biết thêm thông tin về các yêu cầu ngoại lệ.
- **Chúng tôi phải chấp nhận bất kỳ yêu cầu bằng văn bản nào**, bao gồm một yêu cầu được gửi theo Mẫu Yêu cầu Quyết định Bao trả – Mẫu CMS có sẵn trên trang web của chúng tôi.

Thuật ngữ pháp lý

“Quyết định bao trả nhanh” được gọi là **“Quyết định bao trả giải quyết nhanh”**.

Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi, hãy yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị “quyết định bao trả nhanh”

- Khi đưa ra quyết định cho quý vị, chúng tôi sẽ áp dụng thời hạn “tiêu chuẩn”. trừ khi đã đồng ý thời hạn “nhanh”. Quyết định bao trả tiêu chuẩn có nghĩa là chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 72 giờ sau khi nhận được tuyên bố của bác sĩ của quý vị. Quyết định bao trả nhanh có nghĩa là chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 24 giờ sau khi nhận được tuyên bố của bác sĩ của quý vị.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- **Để nhận được quyết định bao trả nhanh, quý vị phải đáp ứng hai yêu cầu:**
 - o Quý vị *chỉ* có thể nhận được quyết định bao trả nhanh khi yêu cầu bao trả cho *một loại thuốc mà quý vị chưa nhận*. (Quý vị không thể yêu cầu quyết định bao trả nhanh nếu quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn lại tiền cho một loại thuốc quý vị đã mua.)
 - o Quý vị *chỉ* có thể nhận được quyết định bao trả nhanh nếu việc sử dụng thời hạn tiêu chuẩn có thể *gây tổn hại nghiêm trọng đến sức khỏe của quý vị hoặc làm tổn hại đến chức năng hoạt động của quý vị*.
- **Nếu bác sĩ hoặc người kê toa khác của quý vị cho chúng tôi biết rằng tình trạng sức khỏe của quý vị đòi hỏi “quyết định bao trả nhanh”, chúng tôi sẽ tự động đồng ý cung cấp cho quý vị quyết định bao trả nhanh.**
- Nếu quý vị tự mình yêu cầu một quyết định bao trả nhanh (không có sự hỗ trợ của bác sĩ hoặc người kê toa khác), chúng tôi sẽ quyết định xem sức khỏe của quý vị có đòi hỏi chúng tôi đưa ra quyết định bao trả nhanh hay không.
 - o Nếu chúng tôi quyết định rằng tình trạng sức khỏe của quý vị không đáp ứng các yêu cầu cho một quyết định bao trả nhanh, chúng tôi sẽ gửi thư nêu rõ với quý vị (và thay vào đó chúng tôi sẽ áp dụng thời hạn tiêu chuẩn).
 - o Thư này sẽ cho quý vị biết rằng nếu bác sĩ hoặc người kê toa khác của quý vị yêu cầu quyết định bao trả nhanh, chúng tôi sẽ tự động đưa ra quyết định bao trả nhanh.
 - o Thư này cũng sẽ cho biết cách quý vị có thể nộp đơn khiếu nại nhanh về quyết định của chúng tôi trong việc ra quyết định bao trả tiêu chuẩn thay vì quyết định bao trả nhanh mà quý vị đã yêu cầu. Nó cho biết cách nộp đơn "khiếu nại nhanh", có nghĩa là quý vị sẽ nhận được câu trả lời của chúng tôi trong vòng 24 giờ sau khi chúng tôi nhận được khiếu nại. (Quy trình khiếu nại khác với quy trình về các quyết định bao trả và kháng nghị. Để biết thêm thông tin về quy trình khiếu nại, hãy xem Phần 10 của chương này).

Bước 2: Chúng tôi xem xét yêu cầu của quý vị và thông báo cho quý vị câu trả lời của chúng tôi.

Thời hạn cho "quyết định bao trả nhanh"

- Khi sử dụng thời hạn nhanh, chúng tôi phải trả lời quý vị **trong vòng 24 giờ**.
 - o Nói chung, đây có nghĩa là trong vòng 24 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị. Nếu quý vị đang yêu cầu một ngoại lệ, chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 24 giờ sau khi nhận được tuyên bố của bác sĩ ủng hộ yêu cầu của quý vị. Chúng tôi sẽ trả lời sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị đòi hỏi chúng tôi làm như vậy.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- o Nếu chúng tôi không đáp ứng thời hạn này, chúng tôi buộc phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị, và yêu cầu sẽ được Tổ chức Xem xét Độc lập xem xét. Ở đoạn sau của phần này, chúng tôi sẽ trình bày về tổ chức xem xét này và giải thích những gì xảy ra ở Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.
- **Nếu chúng tôi đồng ý đối với một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi phải cung cấp việc bao trả mà chúng tôi đã đồng ý cung cấp trong vòng 24 giờ sau khi nhận được yêu cầu của quý vị hoặc tuyên bố của bác sĩ ủng hộ yêu cầu của quý vị.
- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị giải thích bằng văn bản về lý do tại sao chúng tôi từ chối. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết cách quý vị có thể kháng nghị.

Thời hạn cho một "quyết định bao trả tiêu chuẩn" về một loại thuốc mà quý vị chưa nhận được

- Khi sử dụng thời hạn tiêu chuẩn, chúng tôi phải trả lời quý vị **trong vòng 72 giờ**.
 - o Nói chung, đây có nghĩa là trong vòng 72 giờ sau khi chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị. Nếu quý vị đang yêu cầu một ngoại lệ, chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 72 giờ sau khi nhận được tuyên bố của bác sĩ ủng hộ yêu cầu của quý vị. Chúng tôi sẽ trả lời sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị đòi hỏi chúng tôi làm như vậy.
 - o Nếu chúng tôi không đáp ứng thời hạn này, chúng tôi buộc phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị, và yêu cầu sẽ được Tổ chức Xem xét Độc lập xem xét. Ở đoạn sau của phần này, chúng tôi sẽ trình bày về tổ chức xem xét này và giải thích những gì xảy ra ở Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.
- **Nếu chúng tôi đồng ý với một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu** -
 - o Nếu chúng tôi đồng ý yêu cầu bao trả của quý vị, chúng tôi **phải cung cấp việc bao trả** mà chúng tôi đã đồng ý cung cấp **trong vòng 72 giờ** sau khi nhận được yêu cầu của quý vị hoặc tuyên bố của bác sĩ ủng hộ yêu cầu của quý vị.
- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị giải thích bằng văn bản về lý do tại sao chúng tôi từ chối. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết cách quý vị có thể kháng nghị.

Thời hạn cho "quyết định bao trả tiêu chuẩn" về việc thanh toán cho một loại thuốc mà quý vị đã mua

- Chúng tôi phải trả lời quý vị **trong vòng 14 ngày theo lịch** sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.
 - o Nếu chúng tôi không đáp ứng thời hạn này, chúng tôi buộc phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị, và yêu cầu sẽ được

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Tổ chức Xem xét Độc lập xem xét. Ở đoạn sau của phần này, chúng tôi sẽ trình bày về tổ chức xem xét này và giải thích những gì xảy ra ở Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.

- **Nếu chúng tôi đồng ý với một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi cũng phải thanh toán cho quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.
- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị giải thích bằng văn bản về lý do tại sao chúng tôi từ chối. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết cách quý vị có thể kháng nghị.

Bước 3: Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu bao trả của quý vị, quý vị sẽ quyết định xem có muốn kháng nghị hay không.

- Nếu chúng tôi từ chối, quý vị có quyền yêu cầu kháng nghị. Yêu cầu kháng nghị có nghĩa là yêu cầu chúng tôi xem xét lại, và có thể thay đổi, quyết định mà chúng tôi đã đưa ra.

Mục 6.5

Hướng dẫn từng bước: Cách tiến hành Kháng nghị Cấp độ 1 (cách yêu cầu tái xét quyết định bao trả do chương trình của chúng tôi đưa ra)

Thuật ngữ pháp lý

Kháng nghị đối với chương trình về quyết định bao trả thuốc Phần D được gọi là một **"quyết định lại"** của chương trình.

Bước 1: Quý vị liên hệ với chúng tôi và thực hiện kháng nghị Cấp độ 1 của mình. Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu trả lời nhanh, quý vị phải nộp **"kháng nghị nhanh"**

Những việc cần làm

- **Để bắt đầu kháng nghị, quý vị (hoặc đại diện của quý vị hoặc bác sĩ của quý vị hoặc người kê toa khác) phải liên lạc với chúng tôi.**
 - Để biết chi tiết về cách liên hệ với chúng tôi qua điện thoại, fax hoặc thư, hoặc trên trang web của chúng tôi, vì bất kỳ mục đích nào liên quan đến kháng nghị của quý vị, hãy chuyển đến Phần 1 của Chương 2 và tìm phần có tên: *Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị nộp đơn kháng nghị về thuốc kê toa Phần D.*
- **Nếu quý vị đang yêu cầu một kháng nghị tiêu chuẩn, hãy kháng nghị bằng cách gửi một yêu cầu bằng văn bản.**

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- **Nếu quý vị đang yêu cầu kháng nghị nhanh, quý vị có thể khiếu nại bằng văn bản hoặc có thể gọi cho chúng tôi theo số điện thoại được nêu tại Phần 1 của Chương 2** (*Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị nộp đơn kháng nghị về thuốc kê toa Phần D của mình*).
- **Chúng tôi phải chấp nhận bất kỳ yêu cầu bằng văn bản nào**, bao gồm một yêu cầu được gửi theo Mẫu Yêu cầu Quyết định Bao trả – Mẫu CMS có sẵn trên trang web của chúng tôi.
- **Quý vị phải gửi yêu cầu kháng nghị của mình trong vòng 60 ngày theo lịch** kể từ ngày chúng tôi gửi thông báo bằng văn bản để cho quý vị biết câu trả lời của chúng tôi đối với yêu cầu của quý vị về quyết định bao trả. Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn này và có lý do chính đáng cho việc bỏ lỡ đó, chúng tôi có thể cho quý vị thêm thời gian để kháng nghị. Ví dụ về lý do chính đáng cho việc bỏ lỡ thời hạn có thể bao gồm: quý vị bị bệnh nghiêm trọng nên không thể liên lạc với chúng tôi, hoặc chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ về thời hạn yêu cầu kháng nghị.
- **Quý vị có thể yêu cầu một bản sao các thông tin trong đơn đơn kháng nghị của mình và bổ sung thêm thông tin.**
 - o Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp một bản sao thông tin liên quan đến kháng nghị của quý vị.
 - o Nếu quý vị muốn, quý vị và bác sĩ của quý vị hoặc người kê toa khác có thể cung cấp cho chúng tôi thêm thông tin để củng cố đơn kháng nghị.

Thuật ngữ pháp lý

"Kháng nghị nhanh" còn được gọi là **"Quyết định lại được giải quyết nhanh"**.

Nếu cần thiết do tình hình sức khỏe của quý vị, hãy yêu cầu "kháng nghị nhanh"

- Nếu quý vị đang kháng nghị quyết định mà chúng tôi đưa ra về một loại thuốc mà quý vị chưa nhận được, quý vị và/hoặc bác sĩ của quý vị hoặc người kê toa khác sẽ cần quyết định xem quý vị có cần "kháng nghị nhanh" hay không.
- Các yêu cầu để được "kháng nghị nhanh" cũng giống như các yêu cầu để nhận được "quyết định bao trả nhanh" trong Mục 6.4 của chương này.

Bước 2: Chúng tôi xem xét kháng nghị của quý vị và thông báo cho quý vị câu trả lời của chúng tôi.

- Khi xem xét kháng nghị của quý vị, chúng tôi sẽ xem xét cẩn thận lại tất cả thông tin về yêu cầu bao trả chăm sóc y tế của quý vị. Chúng tôi sẽ kiểm tra xem liệu chúng tôi có tuân thủ tất cả các quy tắc khi từ chối yêu cầu của quý vị hay không.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Chúng tôi có thể liên hệ với quý vị hoặc bác sĩ của quý vị hoặc người kê toa khác để biết thêm thông tin.

Thời hạn cho một "kháng nghị nhanh"

- Nếu sử dụng thời hạn nhanh, chúng tôi phải trả lời quý vị **trong vòng 72 giờ sau khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị**. Chúng tôi sẽ trả lời sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị đòi hỏi chúng tôi làm như vậy.
 - Nếu chúng tôi không trả lời quý vị trong vòng 72 giờ, chúng tôi buộc phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị, và yêu cầu sẽ được Tổ chức Xem xét Độc lập xem xét. Ở đoạn sau của phần này, chúng tôi sẽ cho quý vị biết về tổ chức xem xét này và giải thích những gì xảy ra ở Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.
- **Nếu câu trả lời của chúng tôi là đồng ý cho một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi phải cung cấp các khoản bao trả mà chúng tôi đã đồng ý cung cấp trong vòng 72 giờ sau khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị.
- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị giải thích bằng văn bản về lý do tại sao chúng tôi từ chối và cách thức quý vị có thể kháng nghị quyết định của chúng tôi.

Thời hạn cho một "kháng nghị tiêu chuẩn"

- Nếu đang sử dụng thời hạn tiêu chuẩn, chúng tôi phải trả lời quý vị **trong vòng 7 ngày theo lịch** sau khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị cho một loại thuốc mà quý vị chưa nhận được. Chúng tôi sẽ đưa ra quyết định sớm hơn nếu quý vị chưa nhận được thuốc và tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu chúng tôi phải làm như vậy. Nếu quý vị tin rằng sức khỏe của quý vị cần điều đó, quý vị nên yêu cầu "kháng nghị nhanh".
 - Nếu chúng tôi không trả lời quý vị trong vòng 7 ngày theo lịch, chúng tôi buộc phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị, và yêu cầu sẽ được một Tổ chức Xem xét Độc lập xem xét. Ở đoạn sau của phần này, chúng tôi sẽ cho quý vị biết về tổ chức xem xét này và giải thích những gì xảy ra ở Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.
- **Nếu chúng tôi đồng ý với một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu** -
 - Nếu chúng tôi chấp thuận yêu cầu bao trả, chúng tôi phải **cung cấp việc bao trả** mà chúng tôi đã đồng ý nhanh nhất nếu sức khỏe của quý vị yêu cầu, nhưng **không muộn hơn 7 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được đơn kháng nghị của quý vị.
 - Nếu chúng tôi chấp thuận yêu cầu hoàn lại tiền cho quý vị đối với loại thuốc quý vị đã mua, chúng tôi buộc phải **gửi thanh toán cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch** sau khi nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị giải thích bằng văn bản về lý do tại sao chúng tôi từ chối và cách thức quý vị có thể kháng nghị quyết định của chúng tôi.
- Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn tiền cho quý vị cho một loại thuốc quý vị đã mua, chúng tôi phải trả lời **trong vòng 14 ngày theo lịch** sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.
 - o Nếu chúng tôi không trả lời quý vị trong vòng 14 ngày theo lịch, chúng tôi buộc phải gửi yêu cầu của quý vị lên Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị, và yêu cầu sẽ được một Tổ chức Xem xét Độc lập xem xét. Ở đoạn sau của phần này, chúng tôi sẽ trình bày về tổ chức xem xét này và giải thích những gì xảy ra ở Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.
- **Nếu chúng tôi đồng ý với một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi cũng phải thanh toán cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.
- **Nếu chúng tôi từ chối một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị giải thích bằng văn bản về lý do tại sao chúng tôi từ chối. Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết cách quý vị có thể kháng nghị quyết định của chúng tôi.

Bước 3: Nếu chúng tôi từ chối kháng nghị của quý vị, quý vị sẽ quyết định xem mình có muốn tiếp tục với quy trình kháng nghị hay không và tiến hành một kháng nghị khác.

- Nếu chúng tôi từ chối kháng nghị của quý vị, thì quý vị sẽ chọn chấp nhận quyết định này hay tiếp tục bằng cách kháng nghị khác.
- Nếu quý vị quyết định nộp đơn kháng nghị khác, điều đó có nghĩa là quý vị sẽ chuyển lên Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị (xem bên dưới).

Mục 6.6	Hướng dẫn từng bước: Cách thực hiện Kháng nghị Cấp độ 2
----------------	--

Nếu chúng tôi từ chối kháng nghị của quý vị, thì quý vị sẽ chọn chấp nhận quyết định này hay tiếp tục bằng cách kháng nghị khác. Nếu quý vị quyết định tiếp tục Kháng nghị Cấp độ 2, **Tổ chức Xem xét Độc lập** xem xét quyết định mà chúng tôi đã đưa ra khi chúng tôi từ chối kháng nghị đầu tiên của quý vị. Tổ chức này sẽ quyết định liệu quyết định mà chúng tôi đã đưa ra có nên được thay đổi hay không.

Thuật ngữ pháp lý

Tên chính thức của "Tổ chức Xem xét Độc lập" là "**Cơ quan Xem xét Độc lập**". Đôi khi nó được gọi là "**IRE**".

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Bước 1: Để thực hiện Kháng nghị Cấp độ 2, quý vị (hoặc đại diện của quý vị hoặc bác sĩ của quý vị hoặc người kê toa khác) phải liên lạc với Tổ chức Xem xét Độc lập và yêu cầu xem xét trường hợp của quý vị.

- Nếu chúng tôi từ chối Kháng nghị Cấp độ 1 của quý vị, thông báo bằng văn bản mà chúng tôi gửi cho quý vị sẽ bao gồm **hướng dẫn về cách thực hiện Kháng nghị Cấp độ 2** với Tổ chức Xem xét Độc lập. Các hướng dẫn này sẽ cho biết ai có thể đưa ra Kháng nghị Cấp độ 2 này, quý vị phải tuân theo thời hạn nào và cách liên hệ với tổ chức đánh giá.
- Khi quý vị gửi kháng nghị lên Tổ chức Xem xét Độc lập, chúng tôi sẽ gửi thông tin mà chúng tôi có về kháng nghị của quý vị cho tổ chức này. Thông tin này được gọi là “hồ sơ trường hợp” của quý vị. **Quý vị có quyền yêu cầu chúng tôi cung cấp bản sao hồ sơ trường hợp của quý vị.**
- Quý vị có quyền cung cấp thông tin bổ sung cho Tổ chức Xem xét Độc lập để củng cố cho kháng nghị của quý vị.

Bước 2: Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ xem xét đơn kháng nghị của quý vị và đưa ra câu trả lời cho quý vị.

- **Tổ chức Xem xét Độc lập là một tổ chức độc lập được Medicare thuê.** Tổ chức này không có kết nối với chúng tôi và nó không phải là cơ quan chính phủ. Tổ chức này là một công ty được Medicare chọn để xem xét các quyết định của chúng tôi về các quyền lợi Phần D của quý vị với chúng tôi.
- Những người xem xét tại Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ kiểm tra cẩn thận tất cả các thông tin liên quan đến đơn kháng nghị của quý vị. Tổ chức sẽ cho quý vị biết quyết định của mình bằng văn bản và giải thích lý do.

Thời hạn "kháng nghị nhanh" ở Cấp độ 2

- Nếu sức khỏe của quý vị đòi hỏi, hãy yêu cầu Tổ chức Xem xét Độc lập để được “kháng nghị nhanh”.
- Nếu đồng ý cho phép "kháng nghị nhanh", tổ chức xem xét phải trả lời về Kháng nghị cấp độ 2 của quý vị **trong vòng 72 giờ** sau khi họ nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị.
- **Nếu Tổ chức Xem xét Độc lập đồng ý với một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu**, chúng tôi phải cung cấp bao trả thuốc đã được tổ chức xem xét phê duyệt **trong vòng 24 giờ** sau khi nhận được quyết định từ tổ chức xem xét.

Thời hạn cho "kháng nghị tiêu chuẩn" ở Cấp độ 2

- Nếu quý vị có một kháng nghị tiêu chuẩn ở Cấp độ 2, tổ chức xem xét phải trả lời về Kháng nghị cấp độ 2 của quý vị **trong vòng 7 ngày theo lịch** sau khi nhận được đơn kháng nghị của quý vị nếu đó là cho loại thuốc mà quý vị chưa nhận được. Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi hoàn tiền cho quý vị cho một loại thuốc quý

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

vị đã mua, tổ chức xem xét phải trả lời về kháng nghị cấp độ 2 của quý vị **trong vòng 14 ngày theo lịch** sau khi nhận được yêu cầu của quý vị.

- **Nếu Tổ chức Duyệt xét Độc lập đồng ý với một phần hoặc tất cả những gì quý vị yêu cầu -**
 - o Nếu Tổ chức Xem xét Độc lập đồng ý với yêu cầu bao trả, chúng tôi phải **cung cấp bao trả thuốc** đã được tổ chức xem xét phê duyệt **trong vòng 72 giờ** sau khi nhận được quyết định từ tổ chức xem xét.
 - o Nếu Tổ chức Xem xét Độc lập chấp thuận yêu cầu hoàn lại tiền cho quý vị đối với thuốc quý vị đã mua, chúng tôi buộc phải **gửi thanh toán cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch** sau khi nhận được quyết định từ tổ chức xem xét.

Điều gì sẽ xảy ra nếu tổ chức xem xét từ chối kháng nghị của quý vị?

Nếu tổ chức này từ chối kháng nghị của quý vị, điều đó có nghĩa là họ đồng ý với quyết định của chúng tôi là không chấp thuận yêu cầu của quý vị. (Đây được gọi là "giữ nguyên quyết định". Nó còn được gọi là "từ chối kháng nghị của quý vị").

Nếu Tổ chức Xem xét Độc lập “giữ nguyên quyết định”, quý vị có quyền Khiáng nghị Cấp độ 3. Tuy nhiên, để thực hiện một kháng nghị khác ở Cấp độ 3, giá trị tính bằng đô la của việc bao trả thuốc mà quý vị đang yêu cầu phải đáp ứng một khoản tối thiểu nhất định. Nếu giá trị bằng đô la của khoản bao trả thuốc mà quý vị đang yêu cầu quá thấp, quý vị không thể thực hiện một kháng nghị khác, và quyết định ở Cấp độ 2 là quyết định cuối cùng. Thông báo mà quý vị nhận được từ Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ cho quý vị biết cách xác định số tiền cần tranh chấp để tiếp tục quy trình kháng nghị.

Bước 3: Nếu giá trị đô la của khoản bao trả mà quý vị yêu cầu đáp ứng yêu cầu, quý vị sẽ chọn xem mình có muốn khiếu nại thêm hay không.

- Có ba cấp độ bổ sung trong quy trình kháng nghị sau Cấp độ 2 (tổng cộng có 5 cấp độ kháng nghị).
- Nếu Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị bị từ chối và quý vị đáp ứng các yêu cầu để tiếp tục quy trình kháng nghị, quý vị phải quyết định xem mình có muốn tiếp tục Cấp độ 3 và thực hiện kháng nghị thứ ba hay không. Nếu quý vị quyết định kháng nghị lần thứ ba, chi tiết về cách thực hiện việc này có trong thông báo bằng văn bản mà quý vị nhận được sau lần kháng nghị thứ hai.
- Kháng nghị Cấp độ 3 được xử lý bởi một Thẩm phán Luật Hành chính hoặc luật sư xét xử. Phần 9 trong chương này trình bày thêm về Cấp độ 3, 4 và 5 của quy trình kháng nghị.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

PHẦN 7 **Cách yêu cầu chúng tôi bao trả cho thời gian nằm viện nội trú lâu hơn nếu quý vị cho rằng bác sĩ cho quý vị xuất viện quá sớm.**

Khi nhập viện, quý vị có quyền nhận được tất cả các dịch vụ bệnh viện được bao trả cần thiết để chẩn đoán và điều trị bệnh tật hoặc thương tích. Để biết thêm thông tin về việc bao trả của chúng tôi cho dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện của quý vị, bao gồm bất kỳ giới hạn bao trả nào, vui lòng xem Chương 4 của tập sách này: *Biểu Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)*.

Trong thời gian quý vị nằm viện được bao trả, bác sĩ và nhân viên bệnh viện sẽ làm việc với quý vị để chuẩn bị cho ngày quý vị xuất viện. Họ cũng sẽ giúp sắp xếp việc chăm sóc mà quý vị có thể cần sau khi xuất viện.

- Ngày quý vị xuất viện được gọi là “**ngày xuất viện**”.
- Khi ngày xuất viện của quý vị đã được quyết định, bác sĩ hoặc nhân viên bệnh viện sẽ cho quý vị biết.
- Nếu cho rằng mình đang được yêu cầu xuất viện quá sớm, quý vị có thể yêu cầu ở lại bệnh viện lâu hơn và yêu cầu của quý vị sẽ được xem xét. Phần này cho quý vị biết cách yêu cầu.

Mục 7.1 **Trong thời gian nằm viện điều trị nội trú, quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản từ Medicare cho biết về các quyền của quý vị**

Trong thời gian nằm viện được bao trả, quý vị sẽ nhận được một thông báo bằng văn bản được gọi là *Thông báo Quan trọng từ Medicare về Quyền của Quý vị*. Tất cả mọi người có Medicare đều nhận được một bản sao thông báo này mỗi khi họ nhập viện. Một người trong bệnh viện (ví dụ, nhân viên phụ trách hoặc y tá) phải đưa nó cho quý vị trong vòng hai ngày sau khi quý vị nhập viện. Nếu quý vị không nhận được thông báo, hãy hỏi bất kỳ nhân viên bệnh viện nào. Nếu quý vị cần giúp đỡ, vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Quý vị cũng có thể gọi đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

1. **Đọc kỹ thông báo này và hỏi nếu quý vị không hiểu.** Thông báo cho quý vị biết về các quyền của quý vị với tư cách là bệnh nhân của bệnh viện, bao gồm:
 - Quyền nhận các dịch vụ do Medicare bao trả trong và sau thời gian nằm viện, theo chỉ định của bác sĩ. Các quyền này bao gồm quyền được biết các dịch vụ này gồm những gì, ai sẽ trả tiền cho chúng và quý vị có thể nhận chúng ở đâu.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- Quyền của quý vị được tham gia vào bất kỳ quyết định nào về thời gian nằm viện của quý vị, và quyền được biết ai sẽ trả tiền cho việc nằm viện.
- Nơi báo cáo bất kỳ mối lo ngại nào của quý vị về chất lượng dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện.
- Quyền kháng nghị quyết định xuất viện nếu quý vị cho rằng mình sẽ được xuất viện quá sớm.

Thuật ngữ pháp lý

Thông báo bằng văn bản từ Medicare cho quý vị biết cách quý vị có thể **"yêu cầu xem xét ngay lập tức."** Yêu cầu xem xét ngay lập tức là một cách chính thức, hợp pháp để yêu cầu hoãn ngày xuất viện của quý vị để chúng tôi sẽ chi trả cho việc chăm sóc tại bệnh viện của quý vị trong một thời gian dài hơn. (Phần 7.2 dưới đây cho quý vị biết cách có thể yêu cầu xem xét ngay lập tức.)

2. Quý vị sẽ được yêu cầu ký vào thông báo bằng văn bản để xác nhận rằng quý vị đã nhận được thông báo và hiểu các quyền của mình.

- Quý vị hoặc người thay mặt quý vị sẽ được yêu cầu ký vào thông báo. (Phần 4 của chương này cho biết cách quý vị cho phép bằng văn bản để người khác làm người đại diện cho mình.)
- Việc ký vào thông báo *chỉ* cho thấy rằng quý vị đã nhận được thông tin về quyền của mình. Thông báo không cho biết ngày xuất viện của quý vị (bác sĩ hoặc nhân viên bệnh viện sẽ cho quý vị biết ngày xuất viện). Việc ký vào thông báo **không có nghĩa** là quý vị đồng ý về một ngày xuất viện.

3. Giữ bản sao thông báo, như vậy quý vị sẽ có thông tin về việc kháng nghị (hoặc báo cáo mối lo ngại về chất lượng chăm sóc) nếu quý vị cần.

- Nếu quý vị ký vào thông báo hơn hai ngày trước ngày xuất viện, quý vị sẽ nhận được một bản sao khác trước khi dự kiến xuất viện.

Để xem trước bản sao của thông báo này, quý vị có thể gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này) hoặc số 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Quý vị cũng có thể xem thông báo trực tuyến tại www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNH/HospitalDischargeAppealNotices.html

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Mục 7.2 **Hướng dẫn từng bước: Cách nộp đơn Kháng nghị Cấp độ 1 để thay đổi ngày xuất viện**

Nếu muốn yêu cầu chúng tôi chi trả các dịch vụ bệnh viện nội trú của mình trong thời gian dài hơn, quý vị sẽ cần sử dụng quy trình kháng nghị để thực hiện yêu cầu này. Trước khi bắt đầu, hãy hiểu những gì quý vị cần làm và thời hạn thực hiện.

- **Tuân theo quy trình.** Các bước trong hai cấp độ đầu tiên của quy trình kháng nghị được giải thích bên dưới.
- **Đáp ứng thời hạn.** Thời hạn rất quan trọng. Hãy chắc chắn rằng quý vị hiểu và tuân theo thời hạn áp dụng cho những việc quý vị phải làm.
- **Hãy yêu cầu trợ giúp nếu quý vị cần.** Vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng nếu quý vị có câu hỏi hoặc cần trợ giúp vào bất cứ lúc nào (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Hoặc gọi cho Chương trình Hỗ trợ Bảo hiểm Y tế Tiểu bang của quý vị, đây là một tổ chức chính phủ cung cấp hỗ trợ cá nhân (xem Phần 2 của chương này).

Trong Kháng nghị Cấp độ 1, Tổ chức Cải tiến Chất lượng sẽ xem xét kháng nghị của quý vị. Họ kiểm tra xem liệu ngày xuất viện dự kiến của quý vị có phù hợp về mặt y tế cho quý vị hay không.

Bước 1: Liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng của tiểu bang quý vị và yêu cầu "xem xét nhanh" về việc xuất viện của quý vị. Quý vị phải hành động nhanh chóng.

Tổ chức Cải tiến Chất lượng là gì?

- Tổ chức này là một nhóm bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác được chính phủ Liên bang trả lương. Các chuyên gia này không thuộc chương trình của chúng tôi. Tổ chức này được Medicare trả tiền để kiểm tra và giúp cải thiện chất lượng chăm sóc cho những người có bảo hiểm Medicare. Việc này bao gồm cả xem xét ngày xuất viện của những người có Medicare.

Quý vị có thể liên hệ với tổ chức này bằng cách nào?

- Thông báo bằng văn bản mà quý vị nhận được (*Thông báo Quan trọng từ Medicare về Quyền của Quý vị*) cho quý vị biết cách tiếp cận tổ chức này. (Hoặc tìm tên, địa chỉ và số điện thoại của Tổ chức Cải tiến Chất lượng cho tiểu bang của quý vị trong Phần 4, Chương 2 của tập sách này.)

Hành động nhanh chóng:

- Để kháng nghị, quý vị phải liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng *trước* khi rời bệnh viện và **không muộn hơn giữa đêm của ngày quý vị xuất viện.** ("Ngày xuất viện theo kế hoạch" của quý vị là ngày đã được ấn định để quý vị xuất viện.)

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- o Nếu quý vị đáp ứng thời hạn này, quý vị được phép ở lại bệnh viện *sau* ngày xuất viện *mà không phải trả tiền cho việc đó* trong khi chờ đợi để nhận được quyết định về kháng nghị của mình từ Tổ chức Cải tiến Chất lượng.
- o Nếu quý vị *không* đáp ứng thời hạn này và quý vị quyết định ở lại bệnh viện sau ngày dự kiến xuất viện, *quý vị có thể phải trả tất cả các chi phí* để được chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị nhận được sau ngày xuất viện theo kế hoạch.
- Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn để liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng và quý vị vẫn muốn kháng nghị, quý vị sẽ phải khiếu nại trực tiếp với chương trình của chúng tôi. Để biết chi tiết về cách khác để kháng nghị này, hãy xem Mục 7.4.

Yêu cầu "xem xét nhanh":

- Quý vị phải yêu cầu Tổ chức Cải tiến Chất lượng có một **"xem xét nhanh"** về việc xuất viện của quý vị. Yêu cầu "xem xét nhanh" có nghĩa là quý vị yêu cầu tổ chức sử dụng thời hạn "nhanh" cho kháng nghị thay vì sử dụng thời hạn tiêu chuẩn.

Thuật ngữ pháp lý

Một **"xem xét nhanh"** còn được gọi là **"xem xét ngay lập tức"** hoặc **"xem xét giải quyết nhanh"**.

Bước 2: Tổ chức Cải tiến Chất lượng tiến hành xem xét độc lập trường hợp của quý vị.

Điều gì xảy ra trong quá trình xem xét này?

- Các chuyên gia y tế tại Tổ chức Cải tiến Chất lượng (chúng tôi sẽ gọi tắt là "người xem xét") sẽ hỏi quý vị (hoặc đại diện của quý vị) vì sao quý vị tin rằng nên tiếp tục bao trả cho các dịch vụ. Quý vị không phải chuẩn bị bất cứ thứ gì bằng văn bản, nhưng có thể làm như vậy nếu muốn.
- Những người đánh giá cũng sẽ xem xét thông tin y tế của quý vị, nói chuyện với bác sĩ của quý vị và xem xét các thông tin mà bệnh viện và chúng tôi đã cung cấp cho họ.
- Vào buổi trưa của ngày sau khi những người đánh giá thông báo cho chương trình của chúng tôi về kháng nghị của quý vị, quý vị cũng sẽ nhận được một thông báo bằng văn bản cho biết ngày xuất viện dự kiến và giải thích chi tiết lý do tại sao bác sĩ, bệnh viện của quý vị và chúng tôi cho rằng việc để quý vị xuất viện vào ngày đó là đúng (phù hợp về mặt y tế).

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Thuật ngữ pháp lý

Văn bản giải thích này được gọi là “**Thông báo chi tiết về việc xuất viện**”. Quý vị có thể nhận mẫu thông báo bằng cách gọi cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này) hoặc số 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày trong tuần. (Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048). Hoặc quý vị có thể xem thông báo mẫu trực tuyến tại www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices

Bước 3: Trong vòng một ngày sau khi có tất cả các thông tin cần thiết, Tổ chức Cải tiến Chất lượng sẽ đưa ra câu trả lời cho kháng nghị của quý vị.

Điều gì xảy ra nếu câu trả lời là đồng ý?

- Nếu tổ chức xem xét **đồng ý** với đơn kháng nghị của quý vị, **chúng tôi phải tiếp tục cung cấp các dịch vụ bệnh viện nội trú được bao trả của quý vị trong thời gian các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế.**
- Quý vị sẽ phải tiếp tục thanh toán phần chia sẻ phí tổn của mình (ví dụ như khoản khấu trừ hoặc khoản đồng trả, nếu có áp dụng những khoản này). Ngoài ra, có thể có những giới hạn đối với các dịch vụ bệnh viện được bao trả của quý vị. (Xem Chương 4 của tập sách này.)

Điều gì xảy ra nếu câu trả lời là từ chối?

- Nếu tổ chức xem xét **từ chối** kháng nghị của quý vị, họ nói rằng ngày xuất viện dự kiến của quý vị là phù hợp về mặt y tế. Nếu điều này xảy ra, **việc bao trả của chúng tôi cho các dịch vụ bệnh viện nội trú của quý vị sẽ kết thúc** vào buổi trưa ngày **sau khi** Tổ chức Cải tiến Chất lượng trả lời về đơn kháng nghị của quý vị.
- Nếu tổ chức xem xét nói **từ chối** kháng nghị của quý vị và quý vị quyết định ở lại bệnh viện, thì sau đó **quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí** dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị nhận được sau buổi trưa của ngày sau khi Tổ chức Cải tiến Chất lượng trả lời về đơn kháng nghị của quý vị.

Bước 4: Nếu câu trả lời cho Kháng nghị Cấp độ 1 của quý vị là từ chối, quý vị sẽ quyết định xem mình có muốn thực hiện một kháng nghị khác hay không.

- Nếu Tổ chức Cải tiến Chất lượng đã **từ chối** kháng nghị của quý vị và quý vị ở lại bệnh viện sau ngày dự kiến xuất viện, sau đó quý vị có thể kháng nghị lại. Đưa ra một kháng nghị khác có nghĩa là quý vị đang tiếp tục đến “Cấp độ 2” của quy trình kháng nghị.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Mục 7.3 Hướng dẫn từng bước: Cách nộp đơn Kháng nghị Cấp độ 2 để thay đổi ngày xuất viện

Nếu Tổ chức Cải tiến Chất lượng đã từ chối kháng nghị của quý vị và quý vị ở lại bệnh viện sau ngày dự kiến xuất viện, sau đó quý vị có thể tiến hành Kháng nghị Cấp độ 2. Trong Kháng nghị Cấp độ 2, quý vị yêu cầu Tổ chức Cải tiến Chất lượng xem xét lại quyết định mà họ đã đưa ra trong lần kháng nghị đầu tiên của quý vị. Nếu Tổ chức Cải tiến Chất lượng từ chối Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị, quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí cho thời gian nằm viện sau ngày xuất viện dự kiến.

Dưới đây là các bước cho Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị:

Bước 1: Quý vị liên lạc lại với Tổ chức Cải tiến Chất lượng và yêu cầu họ xem xét lại.

- Quý vị phải yêu cầu việc xem xét này **trong vòng 60 ngày theo lịch** sau ngày Tổ chức Cải tiến Chất lượng *từ chối* Kháng nghị Cấp độ 1 của quý vị. Quý vị chỉ có thể yêu cầu xem xét này nếu quý vị ở lại bệnh viện sau ngày bảo hiểm chăm sóc của quý vị kết thúc.

Bước 2: Tổ chức Cải tiến Chất lượng sẽ xem xét lại trường hợp của quý vị lần thứ hai.

- Những người đánh giá tại Tổ chức Cải tiến Chất lượng sẽ xem xét cẩn thận tất cả các thông tin liên quan đến kháng nghị của quý vị.

Bước 3: Trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu xem xét lại lần thứ hai của quý vị, những người đánh giá của Tổ chức Cải tiến Chất lượng sẽ quyết định về kháng nghị của quý vị và cho quý vị biết quyết định của họ.

Nếu tổ chức xem xét đồng ý:

- **Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị phần chia sẻ của chúng tôi đối với chi phí chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị đã nhận được kể từ trưa ngày sau ngày khiếu nại đầu tiên của quý vị bị Tổ chức Cải tiến Chất lượng từ chối. Chúng tôi phải tiếp tục cung cấp khoản bao trả cho chăm sóc nội trú tại bệnh viện của quý vị, miễn là cần thiết về mặt y tế.**
- Quý vị phải tiếp tục thanh toán phần chi phí của mình và các giới hạn bảo hiểm có thể được áp dụng.

Nếu tổ chức xem xét từ chối:

- Điều đó có nghĩa là họ đồng ý với quyết định mà họ đã đưa ra đối với Kháng nghị Cấp độ 1 của quý vị và sẽ không thay đổi quyết định đó. Đây được gọi là "giữ nguyên quyết định."

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- Thông báo mà quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết bằng văn bản những gì quý vị có thể làm nếu muốn tiếp tục quá trình xem xét. Nó sẽ cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về cách chuyển sang cấp độ kháng nghị tiếp theo, được xử lý bởi Thẩm phán Luật Hành chính hoặc luật sư xét xử.

Bước 4: Nếu câu trả lời là từ chối, quý vị sẽ cần quyết định xem mình có muốn tiếp tục kháng nghị hay không bằng cách chuyển sang Cấp độ 3.

- Có ba cấp độ bổ sung trong quy trình kháng nghị sau Cấp độ 2 (tổng cộng có 5 cấp độ kháng nghị). Nếu tổ chức xem xét từ chối Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị, quý vị có thể chọn chấp nhận quyết định đó hoặc tiếp tục lên Cấp độ 3 và thực hiện một kháng nghị khác. Ở Cấp độ 3, đơn kháng nghị của quý vị được Thẩm phán Luật hành chính hoặc luật sư xét xử xem xét.
- Phần 9 trong chương này trình bày thêm về Cấp độ 3, 4 và 5 của quy trình kháng nghị.

Mục 7.4	Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn thực hiện Kháng nghị Cấp độ 1 của mình?
----------------	--

Quý vị có thể kháng nghị với chúng tôi

Như đã giải thích ở trên trong Mục 7.2, quý vị phải nhanh chóng liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng để bắt đầu kháng nghị đầu tiên về việc xuất viện của mình. (“Nhanh chóng” có nghĩa là trước khi quý vị rời bệnh viện và không muộn hơn ngày xuất viện dự kiến của quý vị, tùy điều kiện nào đến trước.) Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn liên hệ với tổ chức này, có một cách khác để kháng nghị.

Nếu quý vị sử dụng cách khác này để kháng nghị, *hai cấp độ kháng nghị đầu tiên là khác nhau.*

Từng bước: Cách thực hiện Kháng nghị Thay thế Cấp độ 1

Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng, quý vị có thể gửi đơn kháng nghị cho chúng tôi và yêu cầu “xem xét nhanh”. Xem xét nhanh là một kháng nghị sử dụng thời hạn nhanh thay vì thời hạn chuẩn.

Thuật ngữ pháp lý

“Xem xét nhanh” (hoặc “kháng nghị nhanh”) còn được gọi là “**kháng nghị giải quyết nhanh**”.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Bước 1: Liên hệ với chúng tôi và yêu cầu “xem xét nhanh”.

- Để biết chi tiết về cách liên lạc với chúng tôi, hãy chuyển đến Phần 1 của Chương 2 và tìm phần có tên *Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị yêu cầu quyết định bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế của mình*.
- **Hãy chắc chắn yêu cầu “xem xét nhanh”.** Điều này có nghĩa là quý vị yêu cầu chúng tôi đưa ra câu trả lời bằng cách sử dụng thời hạn “nhanh” chứ không phải thời hạn “tiêu chuẩn”.

Bước 2: Chúng tôi thực hiện “xem xét nhanh” về ngày dự kiến xuất viện của quý vị, kiểm tra xem liệu ngày đó có phù hợp về mặt y tế hay không.

- Trong quá trình xem xét này, chúng tôi sẽ kiểm tra tất cả các thông tin về thời gian nằm viện của quý vị. Chúng tôi kiểm tra xem liệu ngày xuất viện dự kiến của quý vị có phù hợp về mặt y tế hay không. Chúng tôi sẽ kiểm tra xem quyết định về thời điểm quý vị nên rời bệnh viện có công bằng và tuân thủ tất cả các quy tắc hay không.
- Trong tình huống này, chúng tôi sẽ sử dụng thời hạn “nhanh” thay vì thời hạn chuẩn để trả lời quý vị.

Bước 3: Chúng tôi đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi quý vị yêu cầu “xem xét nhanh” (“kháng nghị nhanh”).

- **Nếu chúng tôi đồng ý với kháng nghị nhanh của quý vị**, có nghĩa là chúng tôi đã đồng ý với quý vị rằng quý vị vẫn cần phải ở bệnh viện sau ngày xuất viện dự kiến và sẽ tiếp tục cung cấp các dịch vụ bệnh viện nội trú được bao trả cho quý vị, miễn là cần thiết về mặt y tế. Điều đó cũng có nghĩa là chúng tôi đã đồng ý hoàn trả cho quý vị phần chia sẻ của chúng tôi đối với chi phí chăm sóc mà quý vị đã nhận được kể từ ngày chúng tôi cho biết việc bao trả cho quý vị sẽ kết thúc. (Quý vị phải thanh toán phần chi phí của mình và có thể có các giới hạn bảo hiểm được áp dụng).
- **Nếu chúng tôi từ chối kháng nghị nhanh của quý vị**, chúng tôi nói rằng ngày xuất viện dự kiến của quý vị là phù hợp về mặt y tế. Việc bao trả của chúng tôi cho các dịch vụ bệnh viện nội trú của quý vị kết thúc kể từ ngày mà chúng tôi thông báo bảo hiểm sẽ kết thúc.
 - Nếu quý vị ở lại bệnh viện *sau* ngày xuất viện dự kiến thì sau đó **quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí** dịch vụ chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị nhận được sau ngày xuất viện theo kế hoạch.

Bước 4: Nếu chúng tôi *từ chối* kháng nghị nhanh của quý vị, trường hợp của quý vị sẽ *tự động* được chuyển sang cấp độ tiếp theo của quy trình kháng nghị.

- Để đảm bảo rằng chúng tôi đã tuân thủ tất cả các quy tắc khi từ chối kháng nghị nhanh của quý vị, **chúng tôi buộc phải gửi đơn kháng nghị của quý vị đến**

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

“Tổ chức Xem xét Độc lập”. Khi chúng tôi làm điều này, điều đó có nghĩa là quý vị đang *tự động* tiếp tục đến Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.

Từng bước: Quy trình Kháng nghị *Thay thế* Cấp độ 2

Ở bước Kháng nghị Cấp độ 2, một **Tổ chức xem xét độc lập** sẽ xem xét quyết định mà chúng tôi đã đưa ra khi từ chối "kháng nghị nhanh" của quý vị. Tổ chức này sẽ quyết định liệu quyết định mà chúng tôi đã đưa ra có nên được thay đổi hay không.

Thuật ngữ pháp lý

Tên chính thức của "Tổ chức Xem xét Độc lập" là **“Cơ quan Xem xét Độc lập”**. Đôi khi nó được gọi là **“IRE”**.

Bước 1: Chúng tôi sẽ tự động chuyển trường hợp của quý vị đến Tổ chức Xem xét Độc lập.

- Chúng tôi được yêu cầu gửi thông tin về Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị cho Tổ chức Xem xét Độc lập trong vòng 24 giờ kể từ khi chúng tôi cho quý vị biết rằng chúng tôi từ chối kháng nghị đầu tiên của quý vị. (Nếu quý vị cho rằng chúng tôi không đáp ứng thời hạn này hoặc các thời hạn khác, quý vị có thể khiếu nại. Quy trình khiếu nại khác với quy trình kháng nghị. Mục 10 của chương này cho biết cách khiếu nại.)

Bước 2: Tổ chức Xem xét Độc lập thực hiện “xem xét nhanh” đơn kháng nghị của quý vị. Những người đánh giá trả lời quý vị trong vòng 72 giờ.

- Tổ chức Xem xét Độc lập là một tổ chức độc lập được Medicare thuê.** Tổ chức này không có kết nối với chương trình của chúng tôi và nó không phải là cơ quan chính phủ. Tổ chức này là một công ty được Medicare chọn để đảm nhận công việc là Tổ chức Xem xét Độc lập. Medicare giám sát công việc của tổ chức này.
- Những người xem xét tại Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ kiểm tra cẩn thận tất cả các thông tin liên quan đến đơn kháng nghị của quý vị về việc xuất viện.
- Nếu tổ chức này đồng ý với kháng nghị của quý vị,** thì chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị (trả lại cho quý vị) phần chia sẻ của chúng tôi đối với các chi phí chăm sóc tại bệnh viện mà quý vị đã nhận được kể từ ngày dự kiến xuất viện. Chúng tôi cũng phải tiếp tục việc bao trả của chương trình đối với các dịch vụ bệnh viện nội trú của quý vị, miễn là cần thiết về mặt y tế. Quý vị phải tiếp tục thanh toán phần chi phí của mình. Nếu có những giới hạn về bao trả, các giới hạn này có thể giới hạn số tiền chúng tôi sẽ hoàn trả hoặc thời gian chúng tôi sẽ tiếp tục chi trả cho các dịch vụ của quý vị.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- **Nếu tổ chức này từ chối kháng nghị của quý vị**, có nghĩa là họ đồng ý với chúng tôi rằng ngày xuất viện dự kiến của quý vị là phù hợp về mặt y tế.
 - o Thông báo mà quý vị nhận được từ Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ cho quý vị biết bằng văn bản những gì quý vị có thể làm nếu muốn tiếp tục quá trình xem xét. Nó sẽ cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về cách chuyển sang Kháng nghị Cấp độ 3, được xử lý bởi Thẩm phán Luật Hành chính hoặc luật sư xét xử.

Bước 3: Nếu Tổ chức Xem xét Độc lập từ chối kháng nghị của quý vị, quý vị sẽ phải chọn xem quý vị có muốn tiếp tục kháng nghị hay không.

- Có ba cấp độ bổ sung trong quy trình kháng nghị sau Cấp độ 2 (tổng cộng có 5 cấp độ kháng nghị). Nếu những người xem xét từ chối Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị, quý vị sẽ quyết định chấp nhận quyết định của họ hay tiếp tục Cấp độ 3 và thực hiện kháng nghị lần thứ ba.
- Phần 9 trong chương này trình bày thêm về Cấp độ 3, 4 và 5 của quy trình kháng nghị.

PHẦN 8 Cách yêu cầu chúng tôi tiếp tục bao trả một số dịch vụ y tế nếu quý vị cho rằng việc bao trả của quý vị kết thúc quá sớm

Mục 8.1	<i>Phần này chỉ nói về ba dịch vụ:</i> Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề và các dịch vụ của Cơ sở Phục hồi chức năng Toàn diện cho Bệnh nhân Ngoại trú (CORF)
----------------	---

Phần này *chỉ* nói về các loại chăm sóc sau:

- **Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà** mà quý vị đang nhận.
- **Chăm sóc điều dưỡng lành nghề** mà quý vị đang nhận được như một bệnh nhân trong một cơ sở điều dưỡng lành nghề. (Để tìm hiểu về các yêu cầu để được coi là “cơ sở điều dưỡng lành nghề”, vui lòng xem Chương 12, *Định nghĩa các từ quan trọng*.)
- **Chăm sóc phục hồi chức năng** quý vị đang điều trị ngoại trú tại Cơ sở Phục hồi chức năng Toàn diện cho Bệnh nhân Ngoại trú (CORF) được Medicare chấp thuận. Thông thường, điều này có nghĩa là quý vị đang được điều trị bệnh hoặc tai nạn, hoặc quý vị đang hồi phục sau một ca phẫu thuật lớn. (Để biết thêm thông tin về loại cơ sở này, hãy xem Chương 12, *Định nghĩa các từ quan trọng*.)

Khi quý vị đang nhận bất kỳ loại hình chăm sóc nào trong số này, quý vị có quyền tiếp tục nhận các dịch vụ được bao trả cho loại hình chăm sóc đó, miễn là dịch vụ chăm sóc

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

đó cần thiết để chẩn đoán và điều trị bệnh tật hoặc thương tích của quý vị. Để biết thêm thông tin về các dịch vụ được bao trả của quý vị, bao gồm phần chia sẻ phí tổn và bất kỳ giới hạn nào đối với bao trả có thể áp dụng, hãy xem Chương 4 của tập sách này: *Biểu Quyền lợi Y tế (những gì được bao trả và những gì quý vị phải tự trả)*.

Khi chúng tôi quyết định đã đến lúc ngừng chi trả bất kỳ hình thức chăm sóc nào trong ba loại hình chăm sóc cho quý vị, chúng tôi buộc phải thông báo trước cho quý vị. Khi bảo hiểm của quý vị cho dịch vụ chăm sóc đó kết thúc, *chúng tôi sẽ ngừng trả phần chi phí của mình cho việc chăm sóc của quý vị*.

Nếu quý vị cho rằng chúng tôi sắp kết thúc bao trả chăm sóc của quý vị, **quý vị có thể kháng nghị quyết định của chúng tôi**. Phần này cho quý vị biết cách yêu cầu kháng nghị.

Mục 8.2 Chúng tôi sẽ cho quý vị biết trước khi việc bao trả của quý vị sẽ kết thúc

- 1. Quý vị nhận được một thông báo bằng văn bản.** Ít nhất hai ngày trước khi chương trình của chúng tôi ngừng bao trả cho việc chăm sóc quý vị, quý vị sẽ nhận được thông báo.
 - Thông báo bằng văn bản cho quý vị biết ngày chúng tôi sẽ ngừng chi trả dịch vụ chăm sóc cho quý vị.
 - Thông báo bằng văn bản cũng cho biết quý vị có thể làm gì nếu muốn yêu cầu chương trình của chúng tôi thay đổi quyết định này về thời điểm kết thúc dịch vụ chăm sóc của quý vị và tiếp tục bao trả trong một thời gian dài hơn.

Thuật ngữ pháp lý

Khi cho quý vị biết quý vị có thể làm gì, thông báo bằng văn bản cho quý vị biết cách quý vị có thể yêu cầu **"Kháng nghị xem xét nhanh"**. Yêu cầu kháng nghị nhanh là một cách chính thức, hợp pháp để yêu cầu thay đổi quyết định bao trả của chúng tôi về thời điểm ngừng chăm sóc quý vị. (Mục 8.3 dưới đây cho biết cách quý vị có thể yêu cầu kháng nghị nhanh.)

Thông báo bằng văn bản được gọi là **"Thông báo về việc không bao trả của Medicare."**

- 2. Quý vị sẽ được yêu cầu ký vào thông báo bằng văn bản để xác nhận rằng quý vị đã nhận được thông báo.**
 - Quý vị hoặc người thay mặt quý vị sẽ được yêu cầu ký vào thông báo. (Phần 4 cho biết cách quý vị cho phép bằng văn bản để người khác làm người đại diện cho mình.)

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- Việc ký vào thông báo *chỉ* cho thấy rằng quý vị đã nhận được thông tin về việc khi nào việc bao trả chấm dứt. **Ký tên vào thông báo không có nghĩa là quý vị đồng ý** với chương trình rằng đã đến lúc ngừng nhận dịch vụ chăm sóc.

Mục 8.3	Hướng dẫn từng bước: Cách tiến hành Kháng nghị Cấp độ 1 để yêu cầu chương trình chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị trong thời gian dài hơn
----------------	--

Nếu muốn yêu cầu chúng tôi bao trả cho việc chăm sóc của mình trong một thời gian dài hơn, quý vị cần sử dụng quy trình kháng nghị để đưa ra yêu cầu này. Trước khi bắt đầu, hãy hiểu những gì quý vị cần làm và thời hạn thực hiện.

- Tuân theo quy trình.** Các bước trong hai cấp độ đầu tiên của quy trình kháng nghị được giải thích bên dưới.
- Đáp ứng thời hạn.** Thời hạn rất quan trọng. Hãy chắc chắn rằng quý vị hiểu và tuân theo thời hạn áp dụng cho những việc quý vị phải làm. Cũng có những thời hạn mà chương trình của chúng tôi phải tuân theo. (Nếu cho rằng chúng tôi không đáp ứng thời hạn của mình, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Phần 10 của chương này cho quý vị biết cách nộp đơn khiếu nại.)
- Hãy yêu cầu trợ giúp nếu quý vị cần.** Vui lòng liên hệ với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng nếu quý vị có câu hỏi hoặc cần trợ giúp vào bất cứ lúc nào (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Hoặc gọi cho Chương trình Hỗ trợ Bảo hiểm Y tế Tiểu bang của quý vị, đây là một tổ chức chính phủ cung cấp hỗ trợ cá nhân (xem Phần 2 của chương này).

Nếu quý vị yêu cầu Kháng nghị Cấp độ 1 đúng hạn, Tổ chức Cải tiến Chất lượng sẽ xem xét kháng nghị của quý vị và quyết định có thay đổi quyết định do chương trình của chúng tôi đưa ra hay không.

Bước 1: Khiếu nại Cấp độ 1 của quý vị: liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng cho tiểu bang của quý vị và yêu cầu xem xét. Quý vị phải hành động nhanh chóng.

Tổ chức Cải tiến Chất lượng là gì?

- Tổ chức này là một nhóm bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác được chính phủ Liên bang trả lương. Các chuyên gia này không thuộc chương trình của chúng tôi. Họ kiểm tra chất lượng chăm sóc mà những người có Medicare nhận được và xem xét các quyết định của chương trình về thời điểm ngừng chi trả một số loại chăm sóc y tế.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Quý vị có thể liên hệ với tổ chức này bằng cách nào?

- Thông báo bằng văn bản mà quý vị nhận được cho quý vị biết cách liên hệ với tổ chức này. (Hoặc tìm tên, địa chỉ và số điện thoại của Tổ chức Cải tiến Chất lượng cho tiểu bang của quý vị trong Phần 4, Chương 2 của tập sách này.)

Quý vị nên yêu cầu những gì?

- Yêu cầu tổ chức này về "kháng nghị nhanh" (để thực hiện một xem xét độc lập) về việc liệu việc chúng tôi chấm dứt bao trả cho các dịch vụ y tế của quý vị có phù hợp về mặt y tế hay không.

Thời hạn của quý vị để liên lạc với tổ chức này.

- Quý vị phải liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng để bắt đầu kháng nghị vào buổi trưa của ngày trước ngày có hiệu lực trên Thông báo về việc Không được bao trả Medicare.
- Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn để liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng và quý vị vẫn muốn nộp đơn kháng nghị, quý vị sẽ phải khiếu nại trực tiếp với chương trình của chúng tôi. Để biết chi tiết về cách khác để kháng nghị này, hãy xem Mục 8.5.

Bước 2: Tổ chức Cải tiến Chất lượng tiến hành xem xét độc lập trường hợp của quý vị.

Điều gì xảy ra trong quá trình xem xét này?

- Các chuyên gia y tế tại Tổ chức Cải tiến Chất lượng (chúng tôi sẽ gọi tắt là "người xem xét") sẽ hỏi quý vị (hoặc đại diện của quý vị) vì sao quý vị tin rằng nên tiếp tục bao trả cho các dịch vụ. Quý vị không phải chuẩn bị bất cứ thứ gì bằng văn bản, nhưng có thể làm như vậy nếu muốn.
- Tổ chức xem xét cũng sẽ xem xét thông tin y tế của quý vị, nói chuyện với bác sĩ của quý vị và xem xét các thông tin mà chương trình của chúng tôi đã cung cấp cho họ.
- Vào cuối ngày, những người xem xét sẽ thông báo cho chúng tôi về kháng nghị của quý vị và quý vị cũng sẽ nhận được thông báo bằng văn bản từ chúng tôi giải thích chi tiết lý do chúng tôi chấm dứt bao trả cho các dịch vụ của quý vị.

Thuật ngữ pháp lý

Thông báo giải thích này được gọi là
"Giải thích Chi tiết về Quyết định Không Bao trả".

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Bước 3: Trong vòng một ngày sau khi họ có tất cả các thông tin cần thiết, những người xem xét sẽ cho quý vị biết quyết định của mình.

Điều gì xảy ra nếu những người xem xét đồng ý với kháng nghị của quý vị?

- Nếu những người xem xét **đồng ý** với đơn kháng nghị của quý vị, **chúng tôi phải tiếp tục cung cấp các dịch vụ được bao trả của quý vị trong thời gian các dịch vụ này cần thiết về mặt y tế.**
- Quý vị sẽ phải tiếp tục thanh toán phần chia sẻ phí tổn của mình (ví dụ như khoản khấu trừ hoặc khoản đồng trả, nếu có áp dụng những khoản này). Ngoài ra, có thể có những giới hạn đối với các dịch vụ được bao trả của quý vị (xem Chương 4 của tập sách này).

Điều gì xảy ra nếu những người xem xét từ chối kháng nghị của quý vị?

- Nếu những người xem xét **từ chối** kháng nghị của quý vị, **việc bao trả của quý vị sẽ kết thúc vào ngày mà chúng tôi đã thông báo cho quý vị.** Chúng tôi sẽ ngừng thanh toán phần chi phí cho việc chăm sóc này vào ngày được ghi trên thông báo.
- Nếu quý vị quyết định tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, hoặc chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề, hoặc các dịch vụ của Cơ sở Phục hồi chức năng Ngoại trú Toàn diện (CORF) **sau** ngày này khi việc bao trả của quý vị kết thúc, **quý vị sẽ phải trả toàn bộ chi phí** chăm sóc này bằng tiền của mình.

Bước 4: Nếu câu trả lời cho Kháng nghị Cấp độ 1 của quý vị là từ chối, quý vị sẽ quyết định xem mình có muốn thực hiện một kháng nghị khác hay không.

- Kháng nghị đầu tiên mà quý vị đưa ra là "Cấp độ 1" của quy trình kháng nghị. Nếu người đánh giá **từ chối** đối với Kháng nghị Cấp 1 của quý vị - và quý vị chọn tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc sau khi việc bao trả chăm sóc của quý vị đã kết thúc, quý vị có thể thực hiện một kháng nghị khác.
- Đưa ra một kháng nghị khác có nghĩa là quý vị đang tiếp tục đến "Cấp độ 2" của quy trình kháng nghị.

Mục 8.4

Hướng dẫn từng bước: Cách tiến hành Kháng nghị Cấp độ 2 để yêu cầu chương trình chúng tôi bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị trong thời gian dài hơn

Nếu Tổ chức Cải tiến Chất lượng đã từ chối kháng nghị của quý vị và quý vị chọn tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc sau khi việc bao trả chăm sóc của quý vị đã kết thúc, khi đó quý vị có thể thực hiện Kháng nghị Cấp độ 2. Trong Kháng nghị Cấp độ 2, quý vị yêu cầu Tổ chức Cải tiến Chất lượng xem xét lại quyết định mà họ đã đưa ra trong lần kháng nghị đầu tiên của quý vị. Nếu Tổ chức Cải tiến Chất lượng từ chối Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị, quý vị có thể phải trả toàn bộ chi phí cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, hoặc chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề, hoặc các dịch vụ của Cơ

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

sở Phục hồi chức năng Ngoại trú Toàn diện (CORF) sau ngày mà chúng tôi nói rằng việc bao trả cho quý vị sẽ kết thúc.

Dưới đây là các bước cho Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị:

Bước 1: Quý vị liên lạc lại với Tổ chức Cải tiến Chất lượng và yêu cầu họ xem xét lại.

- Quý vị phải yêu cầu việc xem xét này **trong vòng 60 ngày** sau ngày Tổ chức Cải tiến Chất lượng *từ chối* Kháng nghị Cấp độ 1 của quý vị. Quý vị chỉ có thể yêu cầu xem xét này nếu quý vị tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc sau ngày mà bảo hiểm chăm sóc của quý vị kết thúc.

Bước 2: Tổ chức Cải tiến Chất lượng sẽ xem xét lại trường hợp của quý vị lần thứ hai.

- Những người đánh giá tại Tổ chức Cải tiến Chất lượng sẽ xem xét cẩn thận tất cả các thông tin liên quan đến kháng nghị của quý vị.

Bước 3: Trong vòng 14 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị, những người xem xét sẽ quyết định về kháng nghị của quý vị và cho quý vị biết quyết định của họ.

Điều gì sẽ xảy ra nếu tổ chức xem xét đồng ý kháng nghị của quý vị?

- **Chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị** phần chia sẻ của chúng tôi về các chi phí chăm sóc mà quý vị đã nhận kể từ ngày chúng tôi cho biết việc bao trả cho quý vị sẽ kết thúc. **Chúng tôi phải tiếp tục bao trả** cho việc chăm sóc miễn là cần thiết về mặt y tế.
- (Quý vị phải tiếp tục thanh toán phần chi phí của mình và có thể có các giới hạn bảo hiểm được áp dụng.)

Điều gì xảy ra nếu tổ chức xem xét từ chối?

- Điều đó có nghĩa là họ đồng ý với quyết định mà chúng tôi đã đưa ra đối với Kháng nghị Cấp độ 1 của quý vị và sẽ không thay đổi quyết định đó.
- Thông báo mà quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết bằng văn bản những gì quý vị có thể làm nếu muốn tiếp tục quá trình xem xét. Nó sẽ cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về cách chuyển sang cấp độ kháng nghị tiếp theo, được xử lý bởi Thẩm phán Luật Hành chính hoặc luật sư xét xử.

Bước 4: Nếu câu trả lời là từ chối, quý vị sẽ cần quyết định xem mình có muốn tiếp tục kháng nghị hay không.

- Có ba cấp độ kháng nghị bổ sung sau Cấp độ 2 trong tổng cộng 5 cấp độ kháng nghị. Nếu những người xem xét từ chối Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị, quý vị có thể chọn chấp nhận quyết định đó hoặc tiếp tục lên Cấp độ 3 và thực hiện

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

một kháng nghị khác. Ở Cấp độ 3, đơn kháng nghị của quý vị được Thẩm phán Luật hành chính hoặc luật sư xét xử xem xét.

- Phần 9 trong chương này trình bày thêm về Cấp độ 3, 4 và 5 của quy trình kháng nghị.

Mục 8.5	Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn thực hiện Kháng nghị Cấp độ 1 của mình?
----------------	--

Quý vị có thể kháng nghị với chúng tôi

Như đã giải thích ở trên trong Mục 8.3, quý vị phải nhanh chóng liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng để bắt đầu kháng nghị đầu tiên của mình (trong vòng tối đa một hoặc hai ngày). Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn liên hệ với tổ chức này, có một cách khác để kháng nghị. Nếu quý vị sử dụng cách khác này để kháng nghị, *hai cấp độ kháng nghị đầu tiên là khác nhau*.

Từng bước: Cách thực hiện Kháng nghị *Thay thế* Cấp độ 1

Nếu quý vị bỏ lỡ thời hạn liên hệ với Tổ chức Cải tiến Chất lượng, quý vị có thể gửi đơn kháng nghị cho chúng tôi và yêu cầu “xem xét nhanh”. Xem xét nhanh là một kháng nghị sử dụng thời hạn nhanh thay vì thời hạn chuẩn.

Dưới đây là các bước cho Kháng nghị Thay thế Cấp 1:

Thuật ngữ pháp lý
"Xem xét nhanh" (hoặc "kháng nghị nhanh") còn được gọi là “ kháng nghị giải quyết nhanh ”.

Bước 1: Liên hệ với chúng tôi và yêu cầu “xem xét nhanh”.

- Để biết chi tiết về cách liên lạc với chúng tôi, hãy chuyển đến Phần 1 của Chương 2 và tìm phần có tên *Cách liên hệ với chúng tôi khi quý vị yêu cầu quyết định bao trả cho dịch vụ chăm sóc y tế của mình*.
- Hãy chắc chắn yêu cầu “xem xét nhanh”.** Điều này có nghĩa là quý vị yêu cầu chúng tôi đưa ra câu trả lời bằng cách sử dụng thời hạn “nhanh” chứ không phải thời hạn “tiêu chuẩn”.

Bước 2: Chúng tôi thực hiện “xem xét nhanh” về quyết định mà chúng tôi đã đưa ra về thời điểm kết thúc bao trả cho các dịch vụ của quý vị.

- Trong quá trình xem xét này, chúng tôi sẽ kiểm tra tất cả các thông tin về trường hợp của quý vị. Chúng tôi kiểm tra xem liệu chúng tôi có tuân thủ tất cả các quy

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

tắc khi ấn định ngày kết thúc bao trả của chương trình cho các dịch vụ mà quý vị đang nhận hay không.

- Chúng tôi sẽ sử dụng thời hạn "nhanh" thay vì thời hạn chuẩn để trả lời quý vị.

Bước 3: Chúng tôi đưa ra quyết định trong vòng 72 giờ sau khi quý vị yêu cầu “xem xét nhanh” (“kháng nghị nhanh”).

- Nếu chúng tôi đồng ý với kháng nghị nhanh của quý vị**, có nghĩa là chúng tôi đã đồng ý với quý vị rằng quý vị cần các dịch vụ lâu hơn và sẽ tiếp tục cung cấp các dịch vụ được bao trả cho quý vị, miễn là nó cần thiết về mặt y tế. Điều đó cũng có nghĩa là chúng tôi đã đồng ý hoàn trả cho quý vị phần chia sẻ của chúng tôi đối với chi phí chăm sóc mà quý vị đã nhận được kể từ ngày chúng tôi cho biết việc bao trả cho quý vị sẽ kết thúc. (Quý vị phải thanh toán phần chi phí của mình và có thể có các giới hạn bảo hiểm được áp dụng.)
- Nếu chúng tôi từ chối kháng nghị nhanh của quý vị**, thì bảo hiểm của quý vị sẽ kết thúc vào ngày mà chúng tôi đã thông báo với quý vị và chúng tôi sẽ không thanh toán bất kỳ phần chi phí nào sau ngày này.
- Nếu quý vị tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, hoặc chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề, hoặc các dịch vụ của Cơ sở Phục hồi chức năng Ngoại trú Toàn diện (CORF) sau ngày mà chúng tôi thông báo rằng việc bao trả của quý vị kết thúc, **quý vị sẽ phải trả toàn bộ chi phí** chăm sóc này bằng tiền của mình.

Bước 4: Nếu chúng tôi từ chối kháng nghị nhanh của quý vị, trường hợp của quý vị sẽ tự động được chuyển sang cấp độ tiếp theo của quy trình kháng nghị.

- Để đảm bảo rằng chúng tôi đã tuân thủ tất cả các quy tắc khi từ chối kháng nghị nhanh của quý vị, **chúng tôi buộc phải gửi đơn kháng nghị của quý vị đến “Tổ chức Xem xét Độc lập”**. Khi chúng tôi làm điều này, điều đó có nghĩa là quý vị đang *tự động* tiếp tục đến Cấp độ 2 của quy trình kháng nghị.

Từng bước: Quy trình Kháng nghị Thay thế Cấp độ 2

Ở bước Kháng nghị Cấp độ 2, một **Tổ chức xem xét độc lập** sẽ xem xét quyết định mà chúng tôi đã đưa ra khi từ chối "kháng nghị nhanh" của quý vị. Tổ chức này sẽ quyết định liệu quyết định mà chúng tôi đã đưa ra có nên được thay đổi hay không.

Thuật ngữ pháp lý

Tên chính thức của "Tổ chức Xem xét Độc lập" là **“Cơ quan Xem xét Độc lập”**. Đôi khi nó được gọi là **"IRE"**.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Bước 1: Chúng tôi sẽ tự động chuyển trường hợp của quý vị đến Tổ chức Xem xét Độc lập.

- Chúng tôi được yêu cầu gửi thông tin về Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị cho Tổ chức Xem xét Độc lập trong vòng 24 giờ kể từ khi chúng tôi cho quý vị biết rằng chúng tôi từ chối kháng nghị đầu tiên của quý vị. (Nếu quý vị cho rằng chúng tôi không đáp ứng thời hạn này hoặc các thời hạn khác, quý vị có thể khiếu nại. Quy trình khiếu nại khác với quy trình kháng nghị. Mục 10 của chương này cho biết cách khiếu nại.)

Bước 2: Tổ chức Xem xét Độc lập thực hiện “xem xét nhanh” đơn kháng nghị của quý vị. Những người đánh giá trả lời quý vị trong vòng 72 giờ.

- **Tổ chức Xem xét Độc lập là một tổ chức độc lập được Medicare thuê.** Tổ chức này không có kết nối với chương trình của chúng tôi và nó không phải là cơ quan chính phủ. Tổ chức này là một công ty được Medicare chọn để đảm nhận công việc là Tổ chức Xem xét Độc lập. Medicare giám sát công việc của tổ chức này.
- Những người xem xét tại Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ kiểm tra cẩn thận tất cả các thông tin liên quan đến đơn kháng nghị của quý vị.
- **Nếu tổ chức này đồng ý với kháng nghị của quý vị,** thì chúng tôi phải hoàn trả cho quý vị (trả lại cho quý vị) phần chia sẻ phí tổn của chúng tôi đối với các dịch vụ chăm sóc mà quý vị đã nhận được kể từ khi chúng tôi nói rằng việc bao trả cho quý vị kết thúc. Chúng tôi cũng phải tiếp tục bao trả cho việc chăm sóc miễn là cần thiết về mặt y tế. Quý vị phải tiếp tục thanh toán phần chi phí của mình. Nếu có những giới hạn về bao trả, các giới hạn này có thể giới hạn số tiền chúng tôi sẽ hoàn trả hoặc thời gian chúng tôi sẽ tiếp tục chi trả cho các dịch vụ của quý vị.
- **Nếu tổ chức này từ chối kháng nghị của quý vị,** điều đó có nghĩa là họ đồng ý với quyết định mà chương trình của chúng tôi đưa ra cho lần kháng nghị đầu tiên của quý vị và sẽ không thay đổi nó.
 - o Thông báo mà quý vị nhận được từ Tổ chức Xem xét Độc lập sẽ cho quý vị biết bằng văn bản những gì quý vị có thể làm nếu muốn tiếp tục quá trình xem xét. Họ sẽ cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về cách tiếp tục Kháng nghị Cấp độ 3.

Bước 3: Nếu Tổ chức Xem xét Độc lập từ chối kháng nghị của quý vị, quý vị sẽ phải chọn xem quý vị có muốn tiếp tục kháng nghị hay không.

- Có ba cấp độ kháng nghị bổ sung sau Cấp độ 2 trong tổng cộng 5 cấp độ kháng nghị. Nếu những người xem xét từ chối Kháng nghị Cấp độ 2 của quý vị, quý vị có thể chọn chấp nhận quyết định đó hoặc tiếp tục lên Cấp độ 3 và thực hiện một kháng nghị khác. Ở Cấp độ 3, đơn kháng nghị của quý vị được Thẩm phán Luật hành chính hoặc luật sư xét xử xem xét.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- Phần 9 trong chương này trình bày thêm về Cấp độ 3, 4 và 5 của quy trình kháng nghị.

PHẦN 9 Nộp đơn Kháng nghị Cấp độ 3 và cao hơn

Mục 9.1 Yêu cầu đối với Kháng nghị Cấp độ 3, 4 và 5 cho Dịch vụ Y tế

Phần này có thể phù hợp với quý vị nếu quý vị đã thực hiện Kháng nghị Cấp độ 1 và Kháng nghị Cấp độ 2 và cả hai kháng nghị của quý vị đều bị từ chối.

Nếu giá trị bằng đô la của vật dụng hoặc dịch vụ y tế mà quý vị kháng nghị đáp ứng các mức tối thiểu nhất định, quý vị có thể tiếp tục các mức kháng nghị bổ sung. Nếu giá trị bằng đô la nhỏ hơn mức tối thiểu, quý vị không thể kháng nghị thêm. Nếu giá trị bằng đô la đủ cao, phản hồi bằng văn bản mà quý vị nhận được cho Kháng nghị Cấp độ 2 sẽ giải thích về người cần liên hệ và phải làm gì để yêu cầu Kháng nghị Cấp độ 3.

Đối với hầu hết các tình huống liên quan đến kháng nghị, ba cấp kháng nghị cuối cùng hoạt động theo cùng một cách. Đây là người xử lý việc xem xét kháng nghị của quý vị ở mỗi cấp độ này.

Kháng nghị Cấp độ 3 Thẩm phán (được gọi là Thẩm phán Luật Hành chính) hoặc luật sư xét xử làm việc cho chính phủ Liên bang sẽ xem xét kháng nghị của quý vị và cung cấp câu trả lời.

- **Nếu Thẩm phán luật hành chính hoặc luật sư xét xử đồng ý với kháng nghị của quý vị thì quy trình kháng nghị có thể hoặc không kết thúc** - Chúng tôi sẽ quyết định có nên kháng nghị quyết định này lên Cấp 4 hay không. Không giống như quyết định ở Cấp độ 2 (Tổ chức Xem xét Độc lập), chúng tôi có quyền kháng nghị một quyết định Cấp độ 3 có lợi cho quý vị.
 - o Nếu chúng tôi quyết định *không* kháng nghị quyết định, chúng tôi phải cho phép hoặc cung cấp cho quý vị dịch vụ trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi nhận được quyết định của Thẩm phán Luật Hành chính hoặc luật sư.
 - o Nếu chúng tôi quyết định kháng nghị quyết định, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị bản sao của Yêu cầu kháng nghị Cấp độ 4 cùng với bất kỳ tài liệu nào kèm theo. Chúng tôi có thể đợi quyết định Kháng nghị Cấp độ 4 trước khi cho phép hoặc cung cấp dịch vụ đang có tranh chấp.
- **Nếu Thẩm phán luật hành chính hoặc luật sư xét xử từ chối kháng nghị của quý vị thì quy trình kháng nghị có thể hoặc không kết thúc.**
 - o Nếu quý vị quyết định chấp nhận quyết định từ chối kháng nghị của mình, quy trình kháng nghị sẽ kết thúc.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- o Nếu quý vị không muốn chấp nhận quyết định, quý vị có thể tiếp tục đến cấp độ tiếp theo của quy trình xem xét. Nếu Thẩm phán Luật Hành chính hoặc luật sư xét xử từ chối kháng nghị của quý vị, thông báo mà quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết phải làm gì tiếp theo nếu quý vị chọn tiếp tục kháng nghị của mình.

Kháng nghị cấp độ 4 **Hội đồng Kháng nghị Medicare** (Hội đồng) sẽ xem xét đơn kháng nghị của quý vị và đưa ra câu trả lời cho quý vị. Hội đồng là một phần của chính phủ Liên bang.

- **Nếu câu trả lời là đồng ý, hoặc nếu Hội đồng từ chối yêu cầu của chúng tôi để xem xét một quyết định Kháng nghị Cấp 3 có lợi, thì quy trình kháng nghị có thể hoặc có thể không kết thúc** - Chúng tôi sẽ quyết định có nên kháng nghị quyết định này lên Cấp 5 hay không. Không giống như quyết định ở Cấp độ 2 (Tổ chức Xem xét Độc lập), chúng tôi có quyền kháng nghị một quyết định Cấp độ 4 có lợi cho quý vị nếu giá trị của vật dụng hoặc dịch vụ y tế đáp ứng giá trị tính bằng đô la theo yêu cầu.
 - o Nếu chúng tôi quyết định *không* kháng nghị quyết định, chúng tôi phải cho phép hoặc cung cấp cho quý vị dịch vụ trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi nhận được quyết định của Hội đồng.
 - o Nếu chúng tôi quyết định kháng nghị quyết định, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.
- **Nếu câu trả lời là từ chối hoặc nếu Hội đồng từ chối yêu cầu xem xét, quy trình kháng nghị có thể hoặc có thể không kết thúc.**
 - o Nếu quý vị quyết định chấp nhận quyết định từ chối kháng nghị của mình, quy trình kháng nghị sẽ kết thúc.
 - o Nếu quý vị không muốn chấp nhận quyết định, quý vị có thể tiếp tục đến cấp độ tiếp theo của quy trình xem xét. Nếu Hội đồng từ chối kháng nghị của quý vị, thông báo quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết liệu các quy tắc có cho phép quý vị tiếp tục Kháng nghị Cấp độ 5 hay không. Nếu các quy tắc cho phép quý vị tiếp tục, thông báo bằng văn bản cũng sẽ cho quý vị biết phải liên hệ với ai và phải làm gì tiếp theo nếu quý vị chọn tiếp tục kháng nghị.

Kháng nghị Cấp độ 5 Một thẩm phán tại **Tòa án Liên bang Khu vực Quận** sẽ xem xét kháng nghị của quý vị.

- Đây là bước cuối cùng của quy trình kháng nghị.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Mục 9.2 Yêu cầu đối với kháng nghị Cấp độ 3, 4 và 5 đối với Thuốc Phần D

Phần này có thể phù hợp với quý vị nếu quý vị đã thực hiện Kháng nghị Cấp độ 1 và Kháng nghị Cấp độ 2 và cả hai kháng nghị của quý vị đều bị từ chối.

Nếu giá trị của thuốc mà quý vị kháng nghị đáp ứng một mức tiền bằng đô la nhất định, quý vị có thể tiếp tục các cấp độ kháng nghị bổ sung. Nếu số tiền ít hơn, quý vị không thể kháng nghị thêm. Phản hồi bằng văn bản mà quý vị nhận được cho Kháng nghị Cấp độ 2 sẽ giải thích về người cần liên hệ và phải làm gì để yêu cầu Kháng nghị Cấp độ 3.

Đối với hầu hết các tình huống liên quan đến kháng nghị, ba cấp kháng nghị cuối cùng hoạt động theo cùng một cách. Đây là người xử lý việc xem xét kháng nghị của quý vị ở mỗi cấp độ này.

Kháng nghị Cấp độ 3 Thẩm phán (được gọi là Thẩm phán Luật Hành chính) hoặc luật sư xét xử làm việc cho chính phủ Liên bang sẽ xem xét kháng nghị của quý vị và cung cấp câu trả lời.

- **Nếu câu trả lời là đồng ý, quy trình kháng nghị kết thúc.** Những gì quý vị yêu cầu trong kháng nghị đã được chấp thuận. Chúng tôi phải **cho phép hoặc bao trả thuốc** đã được phê duyệt bởi Thẩm phán Luật Hành chính hoặc luật sư xét xử **trong vòng 72 giờ (24 giờ đối với kháng nghị nhanh) hoặc thanh toán không quá 30 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được quyết định.
- **Nếu câu trả lời là từ chối, quy trình kháng nghị có thể hoặc có thể không kết thúc.**
 - o Nếu quý vị quyết định chấp nhận quyết định từ chối kháng nghị của mình, quy trình kháng nghị sẽ kết thúc.
 - o Nếu quý vị không muốn chấp nhận quyết định, quý vị có thể tiếp tục đến cấp độ tiếp theo của quy trình xem xét. Nếu Thẩm phán Luật Hành chính hoặc luật sư xét xử từ chối kháng nghị của quý vị, thông báo mà quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết phải làm gì tiếp theo nếu quý vị chọn tiếp tục kháng nghị của mình.

Kháng nghị cấp độ 4 Hội đồng Kháng nghị Medicare (Hội đồng) sẽ xem xét đơn kháng nghị của quý vị và đưa ra câu trả lời cho quý vị. Hội đồng là một phần của chính phủ Liên bang.

- **Nếu câu trả lời là đồng ý, quy trình kháng nghị kết thúc.** Những gì quý vị yêu cầu trong kháng nghị đã được chấp thuận. Chúng tôi phải **cho phép hoặc bao trả thuốc** đã được phê duyệt bởi Hội đồng **trong vòng 72 giờ (24 giờ đối với kháng nghị nhanh) hoặc thanh toán không quá 30 ngày theo lịch** sau khi chúng tôi nhận được quyết định.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại (quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- Nếu câu trả lời là từ chối, quy trình kháng nghị *có thể hoặc có thể không* kết thúc.
 - o Nếu quý vị quyết định chấp nhận quyết định từ chối kháng nghị của mình, quy trình kháng nghị sẽ kết thúc.
 - o Nếu quý vị không muốn chấp nhận quyết định, quý vị có thể tiếp tục đến cấp độ tiếp theo của quy trình xem xét. Nếu Hội đồng từ chối kháng nghị của quý vị hoặc từ chối yêu cầu xem xét lại kháng nghị, thông báo quý vị nhận được sẽ cho quý vị biết liệu các quy tắc có cho phép quý vị tiếp tục Kháng nghị Cấp độ 5 hay không. Nếu các quy tắc cho phép quý vị tiếp tục, thông báo bằng văn bản cũng sẽ cho quý vị biết phải liên hệ với ai và phải làm gì tiếp theo nếu quý vị chọn tiếp tục kháng nghị.

Kháng nghị Cấp độ 5 Một thẩm phán tại **Tòa án Liên bang Khu vực Quận** sẽ xem xét kháng nghị của quý vị.

- Đây là bước cuối cùng của quy trình kháng nghị.

NỘP ĐƠN KHIẾU NẠI

PHẦN 10 Cách khiếu nại về chất lượng chăm sóc, thời gian chờ đợi, dịch vụ khách hàng hoặc các mối quan ngại khác

- ❓ Nếu vấn đề của quý vị là về các quyết định liên quan đến quyền lợi, bao trả hoặc thanh toán, thì phần này *không dành cho quý vị*. Thay vào đó, quý vị cần sử dụng quy trình cho các quyết định bao trả và kháng nghị. Đi đến Phần 4 của chương này:

Mục 10.1 Những loại vấn đề nào được xử lý bởi quy trình khiếu nại?

Phần này giải thích cách sử dụng quy trình khiếu nại. Quy trình khiếu nại *chỉ* được sử dụng cho một số loại vấn đề. Các loại vấn đề này bao gồm các vấn đề liên quan đến chất lượng chăm sóc, thời gian chờ đợi và dịch vụ khách hàng mà quý vị nhận được. Dưới đây là ví dụ về các loại vấn đề được xử lý bởi quy trình khiếu nại.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Nếu quý vị gặp bất kỳ loại vấn đề nào trong số này, quý vị có thể nộp đơn "khiếu nại"

Khiếu nại	Ví dụ
Chất lượng chăm sóc y tế	Quý vị không hài lòng với chất lượng dịch vụ chăm sóc nhận được (bao gồm cả chăm sóc trong bệnh viện)?
Tôn trọng quyền riêng tư của quý vị	Quý vị tin rằng có người không tôn trọng quyền riêng tư của quý vị hoặc chia sẻ các thông tin về quý vị mà quý vị cảm thấy cần được bảo mật?
Thiếu tôn trọng, dịch vụ khách hàng kém hoặc các hành vi tiêu cực khác	- Có người cư xử thô lỗ hoặc thiếu tôn trọng quý vị? - Quý vị có không hài lòng với cách Bộ phận Dịch vụ khách hàng của chúng tôi đối xử với mình? - Quý vị có cảm thấy mình được khuyến khích rời khỏi chương trình?
Thời gian chờ đợi	- Quý vị gặp khó khăn trong việc đặt lịch hẹn, hoặc chờ đợi quá lâu để có được cuộc hẹn? - Quý vị có phải chờ các bác sĩ, dược sĩ hoặc các chuyên gia y tế khác quá lâu không? Hay phải chờ Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi hoặc nhân viên khác tại chương trình? - Ví dụ như chờ đợi quá lâu trên điện thoại, trong phòng chờ, khi nhận toa thuốc hoặc trong phòng khám bệnh.
Sự sạch sẽ	Quý vị không hài lòng với sự sạch sẽ hoặc tình trạng của phòng khám, bệnh viện, hoặc văn phòng bác sĩ?
Thông tin quý vị nhận được từ chúng tôi	- Quý vị tin rằng chúng tôi đã không gửi cho quý vị một thông báo mà chúng tôi cần phải gửi không? - Quý vị nghĩ rằng thông tin bằng văn bản mà chúng tôi cung cấp cho quý vị là khó hiểu?

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Khiếu nại	Ví dụ
Tính kịp thời (Tất cả các loại khiếu nại này đều liên quan đến tính kịp thời của các hành động của chúng tôi liên quan đến các quyết định bao trả và kháng nghị)	Quy trình yêu cầu quyết định bao trả và kháng nghị được giải thích ở các Phần 4 đến 9 của chương này. Nếu quý vị đang yêu cầu quyết định bao trả hoặc nộp đơn kháng nghị, quý vị sẽ sử dụng quy trình đó chứ không phải quy trình khiếu nại. Tuy nhiên, nếu quý vị đã yêu cầu chúng tôi đưa ra quyết định bao trả hoặc khiếu nại và quý vị cho rằng chúng tôi không phản hồi đủ nhanh, quý vị cũng có thể khiếu nại về sự chậm trễ của chúng tôi. Sau đây là một ví dụ: - Nếu quý vị đã yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị “quyết định bao trả nhanh” hoặc “kháng nghị nhanh” và chúng tôi đã nói rằng chúng tôi sẽ không cung cấp, quý vị có thể khiếu nại. - Nếu quý vị tin rằng chúng tôi không đáp ứng các thời hạn để đưa ra quyết định bao trả hoặc trả lời cho kháng nghị mà quý vị đã đưa ra, quý vị có thể khiếu nại. - Khi quyết định bao trả mà chúng tôi đưa ra được xem xét và chúng tôi được thông báo rằng chúng tôi phải bao trả hoặc hoàn lại tiền cho một số dịch vụ y tế hoặc thuốc nhất định, sẽ có những thời hạn áp dụng. Nếu quý vị cho rằng chúng tôi không đáp ứng các thời hạn này, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. - Khi chúng tôi không đưa ra quyết định đúng hạn, chúng tôi phải chuyển tiếp trường hợp của quý vị đến Tổ chức Xem xét Độc lập. Nếu chúng tôi không làm như vậy trong thời hạn quy định, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Mục 10.2 Tên chính thức của “nộp đơn khiếu nại” là “nộp đơn than phiền”

Thuật ngữ pháp lý

- Cái mà phần này gọi là **"khiếu nại"** còn được gọi là **"than phiền"**.
- Một thuật ngữ khác cho **"nộp đơn khiếu nại"** là **"Nộp đơn than phiền"**.
- Một cách khác để nói **"sử dụng quy trình khiếu nại"** Là **"sử dụng quy trình nộp đơn than phiền"**.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

Mục 10.3 Hướng dẫn từng bước: Nộp đơn khiếu nại.

Bước 1: Liên hệ với chúng tôi ngay - qua điện thoại hoặc bằng văn bản.

- **Thông thường, gọi Bộ phận Dịch vụ khách hàng là bước đầu tiên.** Nếu quý vị cần làm bất cứ điều gì khác, Bộ phận Dịch vụ khách hàng sẽ cho quý vị biết. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi theo số (833) 808-8163 (TTY: 711) 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần, từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 và 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, các ngày trong tuần, từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9.
- **Nếu quý vị không muốn gọi (hoặc đã gọi nhưng không hài lòng), quý vị có thể viết đơn khiếu nại và gửi cho chúng tôi.** Nếu quý vị gửi đơn khiếu nại bằng văn bản, chúng tôi sẽ trả lời đơn khiếu nại của quý vị bằng văn bản.
 - o Dưới đây là cách thức làm việc:
 - Quý vị hoặc ai đó mà quý vị cử làm đại diện có thể nộp đơn khiếu nại. Người mà quý vị cử làm đại diện của mình. Quý vị có thể cử người thân, bạn bè, luật sư, người biện hộ, bác sĩ hoặc bất kỳ ai khác hành động thay mặt quý vị.
 - Nếu quý vị muốn ủy quyền cho một người và người đó chưa được tòa án hoặc luật tiểu bang cho phép, thì quý vị và người đó phải ký tên và ghi ngày tháng vào một tuyên bố đưa ra sự cho phép hợp pháp để làm đại diện của quý vị. Để tìm hiểu cách ủy quyền cho người đại diện của mình, quý vị có thể gọi cho bộ phận Dịch vụ khách hàng. Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này.
 - Khiếu nại phải được đệ trình bằng lời hoặc bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện hoặc sự cố. Chúng tôi phải giải quyết khiếu nại nhanh chóng theo đòi hỏi dựa trên tình trạng sức khỏe của quý vị, nhưng không trễ hơn 30 ngày sau khi nhận được khiếu nại của quý vị. Chúng tôi có thể gia hạn thêm tối đa 14 ngày nếu quý vị yêu cầu gia hạn, hoặc, nếu chúng tôi chứng minh có nhu cầu bổ sung thông tin và sự chậm trễ là vì lợi ích tốt nhất của quý vị.
 - Quý vị có thể nộp khiếu nại giải quyết nhanh cho một quyết định của chương trình không phản hồi nhanh quyết định bao trả hoặc kháng nghị, hoặc nếu chúng tôi gia hạn quyết định bao trả hoặc kháng nghị. Chúng tôi phải trả lời đơn khiếu nại nhanh của quý vị trong vòng 24 giờ.
- **Cho dù quý vị gọi điện hay viết thư, quý vị nên liên hệ ngay với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng.** Khiếu nại phải được thực hiện trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi xảy ra vấn đề mà quý vị muốn khiếu nại.
- **Nếu quý vị khiếu nại vì chúng tôi đã từ chối yêu cầu của quý vị về “quyết định bao trả nhanh” hoặc “kháng nghị nhanh”, chúng tôi sẽ tự động gửi**

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

cho quý vị “khiếu nại nhanh”. Nếu quý vị có "khiếu nại nhanh", có nghĩa là chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 24 giờ.

Thuật ngữ pháp lý

Cái mà phần này gọi là "**khiếu nại nhanh**" còn được gọi là "**than phiền nhanh**".

Bước 2: Chúng tôi xem xét khiếu nại của quý vị và đưa ra câu trả lời của chúng tôi.

- **Nếu có thể, chúng tôi sẽ trả lời ngay cho quý vị.** Nếu quý vị gọi điện để khiếu nại, chúng tôi có thể đưa ra câu trả lời cho quý vị trong cùng cuộc điện thoại đó. Nếu tình trạng sức khỏe của quý vị cần chúng tôi trả lời nhanh chóng thì chúng tôi sẽ thực hiện việc đó.
- **Hầu hết các khiếu nại được trả lời trong vòng 30 ngày theo lịch.** Nếu chúng tôi cần thêm thông tin và sự chậm trễ là vì lợi ích tốt nhất của quý vị hoặc nếu quý vị yêu cầu thêm thời gian, chúng tôi có thể dành thêm tối đa 14 ngày theo lịch (tổng số 44 ngày theo lịch) để trả lời khiếu nại của quý vị. Nếu chúng tôi quyết định dành thêm ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản.
- **Nếu chúng tôi không đồng ý** với một số hoặc tất cả khiếu nại của quý vị hoặc không chịu trách nhiệm về vấn đề quý vị đang khiếu nại, chúng tôi sẽ cho quý vị biết. Trong phần trả lời, chúng tôi sẽ nêu lý do của chúng tôi cho câu trả lời này. Chúng tôi phải trả lời cho dù có đồng ý với khiếu nại hay không.

Mục 10.4 **quý vị cũng có thể khiếu nại về chất lượng chăm sóc với Tổ chức Cải tiến Chất lượng**

Quý vị có thể khiếu nại về chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được bằng cách sử dụng quy trình từng bước được nêu ở trên.

Khi quý vị khiếu nại về *chất lượng chăm sóc*, quý vị cũng có hai tùy chọn bổ sung:

- **Quý vị có thể khiếu nại lên Tổ chức Cải tiến Chất lượng.** Nếu muốn, quý vị có thể khiếu nại trực tiếp về chất lượng dịch vụ chăm sóc mà quý vị nhận được với tổ chức này (*không* gửi khiếu nại cho chúng tôi).
 - o Tổ chức Cải tiến Chất lượng là một nhóm các bác sĩ hành nghề và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác được chính phủ Liên bang trả tiền để kiểm tra và cải thiện dịch vụ chăm sóc dành cho bệnh nhân Medicare.
 - o Để tìm tên, địa chỉ và số điện thoại của Tổ chức Cải tiến Chất lượng cho tiểu bang của quý vị, vui lòng xem Phần 4, Chương 2 của tập sách này. Nếu quý vị khiếu nại với tổ chức này, chúng tôi sẽ làm việc với họ để giải quyết khiếu nại của quý vị.

Chương 9. Cần làm gì nếu quý vị có vấn đề hoặc khiếu nại
(quyết định bao trả, kháng nghị, khiếu nại)

- **Hoặc quý vị có thể khiếu nại cùng lúc với cả hai.** Nếu muốn, quý vị có thể khiếu nại về chất lượng chăm sóc cả với chúng tôi và Tổ chức Cải tiến Chất lượng.

Mục 10.5 Quý vị cũng có thể cho Medicare biết về khiếu nại của quý vị

Quý vị có thể trực tiếp gửi khiếu nại về Clever Care Health Plan cho Medicare. Để gửi đơn khiếu nại đến Medicare, hãy truy cập www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx. Medicare xem xét các khiếu nại của quý vị một cách nghiêm túc và sẽ sử dụng thông tin này để giúp cải thiện chất lượng của chương trình Medicare.

Nếu quý vị có bất kỳ phản hồi hoặc quan ngại nào khác, hoặc nếu quý vị cảm thấy chương trình không giải quyết được vấn đề của quý vị, vui lòng gọi đến số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY/TDD có thể gọi số 1-877-486-2048.

CHƯƠNG 10

*Kết thúc tư cách hội viên của quý vị
trong chương trình*

Chương 10. Kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình

PHẦN 1	Giới thiệu 283
Mục 1.1	Chương này tập trung vào vấn đề kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi 283
PHẦN 2	Khi nào quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong chương trình của chúng tôi? 283
Mục 2.1	Quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong Thời gian Ghi danh Hàng năm..... 283
Mục 2.2	Quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong Thời gian Ghi danh Mở của Medicare Advantage..... 284
Mục 2.3	Trong một số trường hợp nhất định, quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong Thời gian Ghi danh Đặc biệt 285
Mục 2.4	Quý vị có thể nhận thêm thông tin ở đâu về thời điểm có thể kết thúc tư cách hội viên của mình? 286
PHẦN 3	Quý vị chấm dứt tư cách hội viên chương trình của chúng tôi bằng cách nào? 287
Mục 3.1	Thông thường, quý vị kết thúc tư cách hội viên của mình bằng cách ghi danh vào một chương trình khác 287
PHẦN 4	Cho đến khi tư cách hội viên của quý vị kết thúc, quý vị phải tiếp tục nhận các dịch vụ y tế và thuốc của mình thông qua chương trình của chúng tôi 289
Mục 4.1	Cho đến khi tư cách hội viên của quý vị kết thúc, quý vị vẫn là hội viên trong chương trình của chúng tôi 289
PHẦN 5	Clever Care Balance Medicare Advantage phải chấm dứt tư cách hội viên của quý vị trong chương trình trong những tình huống nhất định..... 289
Mục 5.1	Khi nào chúng tôi phải kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình?..... 289
Mục 5.2	Chúng tôi <u>không thể</u> yêu cầu quý vị rời khỏi chương trình của chúng tôi vì bất kỳ lý do gì liên quan đến sức khỏe của quý vị 290
Mục 5.3	Quý vị có quyền khiếu nại nếu chúng tôi chấm dứt tư cách hội viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi 291

PHẦN 1 **Giới thiệu**

Mục 1.1 **Chương này tập trung vào vấn đề kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi**

Việc chấm dứt tư cách hội viên của quý vị trong chương trình Clever Care Balance Medicare Advantage (HMO) có thể là **tự nguyện** (sự lựa chọn của bản thân quý vị) hoặc **không tự nguyện** (không phải lựa chọn của bản thân quý vị):

- Quý vị có thể rời khỏi chương trình của chúng tôi vì quyết định rằng quý vị *muốn* rời đi.
 - o Chỉ có một số thời điểm nhất định trong năm hoặc một số tình huống nhất định mà quý vị có thể tự nguyện chấm dứt tư cách hội viên trong chương trình. Phần 2 cho quý vị biết *khi nào* quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong chương trình.
 - o Quy trình tự nguyện chấm dứt tư cách hội viên của quý vị thay đổi tùy thuộc vào loại bao trả mới mà quý vị đang chọn. Phần 3 cho quý vị biết *cách* để kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong mỗi trường hợp.
- Cũng có một số trường hợp hạn chế mà quý vị không chọn rời khỏi chương trình, nhưng chúng tôi buộc phải chấm dứt tư cách hội viên của quý vị. Phần 5 cho quý vị biết về các tình huống khi chúng tôi phải chấm dứt tư cách hội viên của quý vị.

Nếu rời khỏi chương trình của chúng tôi, quý vị phải tiếp tục được chăm sóc y tế thông qua chương trình của chúng tôi cho đến khi tư cách hội viên của quý vị kết thúc.

PHẦN 2 **Khi nào quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong chương trình của chúng tôi?**

Quý vị chỉ có thể chấm dứt tư cách hội viên của mình trong chương trình của chúng tôi tại một số thời điểm trong năm, được gọi là giai đoạn ghi danh. Tất cả hội viên có cơ hội rời khỏi chương trình trong Thời gian Ghi danh Hàng năm và trong Thời gian Ghi danh Mở rộng của Medicare Advantage. Trong một số trường hợp, quý vị cũng có thể đủ điều kiện để rời khỏi chương trình vào các thời điểm khác trong năm.

Mục 2.1 **Quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong Thời gian Ghi danh Hàng năm**

Quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong **Thời gian Ghi danh Hàng năm** (còn được gọi là “Thời gian Ghi danh Mở Hàng năm”). Đây là thời điểm mà quý vị nên xem xét bảo hiểm sức khỏe và thuốc của mình và đưa ra quyết định về bảo hiểm của mình cho năm sắp tới.

- **Thời gian Ghi danh Hàng năm là khi nào?** Thời gian này diễn ra từ ngày 15 tháng 10 đến ngày 7 tháng 12.
 - **Quý vị có thể chuyển sang loại chương trình nào trong Thời gian Ghi danh Hàng năm?** Quý vị có thể chọn giữ lại bảo hiểm hiện tại của mình hoặc thực hiện các thay đổi đối với bảo hiểm của quý vị cho năm sắp tới. Nếu quyết định thay đổi sang một chương trình mới, quý vị có thể chọn bất kỳ loại chương trình nào sau đây:
 - o Một chương trình sức khỏe Medicare khác. (Quý vị có thể chọn một chương trình bao trả thuốc theo toa hoặc một chương trình không bao trả thuốc theo toa.)
 - o Original Medicare với một chương trình thuốc theo toa riêng của Medicare.
 - o hoặc Original Medicare không có chương trình thuốc theo toa riêng biệt của Medicare.
 - **Nếu quý vị nhận “Trợ giúp Bổ sung” từ Medicare để thanh toán cho thuốc theo toa của mình:** Nếu quý vị chuyển sang Original Medicare và không đăng ký vào một chương trình thuốc theo toa riêng của Medicare, Medicare có thể ghi danh cho quý vị vào một chương trình thuốc, trừ khi quý vị đã chọn không ghi danh tự động.
- Lưu ý:** Nếu quý vị rút tên khỏi chương trình bảo hiểm thuốc theo toa của Medicare và không có tín dụng bảo hiểm thuốc theo toa trong 63 ngày liên tiếp, quý vị có thể phải trả tiền phạt ghi danh muộn Phần D nếu quý vị tham gia chương trình thuốc Medicare sau đó. (“Tín dụng” bảo hiểm nghĩa là khoản bao trả thuốc dự kiến sẽ được thanh toán, trung bình ít nhất bằng với khoản bao trả thuốc theo toa tiêu chuẩn của Medicare). Xem Phần 5 của Chương 1 để biết thêm thông tin về phạt ghi danh muộn.
- **Khi nào tư cách hội viên của quý vị sẽ kết thúc?** Tư cách hội viên của quý vị sẽ kết thúc khi chương trình bảo hiểm mới của quý vị bắt đầu vào ngày 1 tháng 1.

Mục 2.2

Quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong Thời gian Ghi danh Mở của Medicare Advantage

Quý vị có một cơ hội thay đổi bảo hiểm y tế của mình trong **Thời gian Ghi danh Mở Medicare Advantage**.

- **Thời gian Ghi danh Mở Medicare Advantage hàng năm là khi nào?** Việc này diễn ra hàng năm từ ngày 1 tháng 1 đến ngày 31 tháng 3.
- **Quý vị có thể chuyển sang loại chương trình nào trong Thời gian Ghi danh Mở Medicare Advantage hàng năm?** Trong thời gian này, quý vị có thể:

- o Chuyển sang một Chương trình Medicare Advantage khác. (Quý vị có thể chọn một chương trình bao trả thuốc theo toa hoặc một chương trình không bao trả thuốc theo toa.)
- o Rút tên khỏi chương trình của chúng tôi và nhận bảo hiểm thông qua Original Medicare. Nếu quý vị chọn chuyển sang Original Medicare trong thời gian này, quý vị cũng có thể tham gia một chương trình thuốc theo toa riêng biệt của Medicare tại thời điểm đó.
- **Khi nào tư cách hội viên của quý vị sẽ kết thúc?** Tư cách hội viên của quý vị sẽ kết thúc vào ngày đầu tiên của tháng sau khi quý vị ghi danh vào một chương trình Medicare Advantage khác hoặc chúng tôi nhận được yêu cầu của quý vị về việc chuyển sang Original Medicare. Nếu quý vị cũng chọn ghi danh vào một chương trình thuốc theo toa của Medicare, tư cách hội viên của quý vị trong chương trình thuốc sẽ bắt đầu vào ngày đầu tiên của tháng sau khi chương trình thuốc nhận được yêu cầu ghi danh của quý vị.

Mục 2.3

Trong một số trường hợp nhất định, quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình trong Thời gian Ghi danh Đặc biệt

Trong một số tình huống nhất định, các hội viên của Clever Care Balance Medicare Advantage có thể đủ điều kiện để kết thúc tư cách hội viên vào các thời điểm khác trong năm. Đây được gọi là **Thời gian Ghi danh Đặc biệt**.

- **Ai đủ điều kiện cho Thời gian Ghi danh Đặc biệt?** Nếu bất kỳ trường hợp nào sau đây áp dụng cho quý vị, quý vị có thể đủ điều kiện để kết thúc tư cách hội viên của mình trong Thời gian Ghi danh Đặc biệt. Đây chỉ là những ví dụ, để có danh sách đầy đủ, quý vị có thể liên hệ với chương trình, gọi cho Medicare, hoặc truy cập trang web Medicare (www.medicare.gov):
 - o Thông thường, khi quý vị đã chuyển đi.
 - o Nếu quý vị có Med-Cal
 - o Nếu quý vị đủ điều kiện để được “Trợ giúp Bổ sung” trong việc thanh toán cho các đơn thuốc Medicare của mình.
 - o Nếu chúng tôi vi phạm hợp đồng giữa chúng tôi với quý vị.
 - o Nếu quý vị đang được chăm sóc trong một viện, ví dụ như viện dưỡng lão hoặc bệnh viện chăm sóc dài hạn (LTC).
 - o Nếu quý vị đã ghi danh vào trong Chương trình Chăm sóc Toàn diện cho Người cao tuổi (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE).
 - o **Lưu ý:** Nếu quý vị đang tham gia chương trình quản lý thuốc, quý vị không thể thay đổi chương trình. Phần 10, Chương 5 cho quý vị biết thêm về các chương trình quản lý thuốc.
- **Giai đoạn Ghi danh Đặc biệt là gì?** Các giai đoạn ghi danh thay đổi tùy thuộc vào tình hình của quý vị.

- **Quý vị có thể làm gì?** Để biết quý vị có đủ điều kiện cho Thời gian Ghi danh Đặc biệt hay không, vui lòng gọi cho Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Nếu quý vị đủ điều kiện để chấm dứt tư cách hội viên của mình vì một tình huống đặc biệt, quý vị có thể chọn thay đổi cả bảo hiểm sức khỏe Medicare và bảo hiểm thuốc theo toa của mình. Điều này có nghĩa là quý vị có thể chọn bất kỳ loại chương trình nào sau đây:
 - o Một chương trình sức khỏe Medicare khác. (Quý vị có thể chọn một chương trình bao trả thuốc theo toa hoặc một chương trình không bao trả thuốc theo toa.)
 - o Original Medicare với một chương trình thuốc theo toa riêng của Medicare.
 - o hoặc Original Medicare không có chương trình thuốc theo toa riêng biệt của Medicare.

Nếu quý vị nhận “Trợ giúp Bổ sung” từ Medicare để thanh toán cho thuốc theo toa của mình: Nếu quý vị chuyển sang Original Medicare và không đăng ký vào một chương trình thuốc theo toa riêng của Medicare, Medicare có thể ghi danh cho quý vị vào một chương trình thuốc, trừ khi quý vị đã chọn không ghi danh tự động.

Lưu ý: Nếu quý vị rút tên khỏi chương trình bảo hiểm thuốc theo toa của Medicare và không có tín dụng bảo hiểm thuốc theo toa trong 63 ngày liên tiếp trở lên, quý vị có thể phải trả tiền phạt ghi danh muộn Phần D nếu quý vị tham gia chương trình thuốc Medicare sau đó. (“Tín dụng” bảo hiểm nghĩa là khoản bao trả thuốc dự kiến sẽ được thanh toán, trung bình ít nhất bằng với khoản bao trả thuốc theo toa tiêu chuẩn của Medicare). Xem Phần 5 của Chương 1 để biết thêm thông tin về phạt ghi danh muộn.

- **Khi nào tư cách hội viên của quý vị sẽ kết thúc?** Tư cách hội viên của quý vị thường sẽ kết thúc vào ngày đầu tiên của tháng sau khi nhận được yêu cầu thay đổi chương trình của quý vị.

Mục 2.4 **quý vị có thể nhận thêm thông tin ở đâu về thời điểm có thể kết thúc tư cách hội viên của mình?**

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào hoặc muốn biết thêm thông tin về thời điểm quý vị có thể kết thúc tư cách hội viên của mình:

- Quý vị có thể gọi cho **Bộ phận Dịch vụ Khách hàng** để biết thêm thông tin (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).
- Quý vị có thể tìm thấy thông tin trong tài liệu **Medicare & Quý vị năm 2022**.
 - o Mọi người có bảo hiểm Medicare đều sẽ nhận được một bản sao tài liệu **Medicare và Quý vị năm 2022** vào mùa thu mỗi năm. Những người mới tham gia Medicare sẽ nhận được thông tin này trong vòng một tháng sau khi đăng ký lần đầu.

- o Quý vị cũng có thể tải xuống bản sao từ trang web của Medicare (www.medicare.gov). Hoặc quý vị có thể yêu cầu một bản in bằng cách gọi cho Medicare theo số bên dưới.
- Quý vị có thể liên lạc với **Medicare** số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

PHẦN 3

Quý vị chấm dứt tư cách hội viên chương trình của chúng tôi bằng cách nào?

Mục 3.1

Thông thường, quý vị kết thúc tư cách hội viên của mình bằng cách ghi danh vào một chương trình khác

Thông thường, để kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi, quý vị chỉ cần ghi danh vào một chương trình Medicare khác vào một trong các giai đoạn ghi danh (xem Phần 2 của chương này để biết thông tin về các giai đoạn ghi danh). Tuy nhiên, nếu quý vị muốn chuyển từ chương trình của chúng tôi sang Original Medicare *không có* một chương trình thuốc theo toa của Medicare, quý vị phải yêu cầu rút tên khỏi chương trình của chúng tôi. Quý vị có thể yêu cầu xóa ghi danh theo hai cách:

- Quý vị có thể gửi văn bản yêu cầu cho chúng tôi. Hãy liên hệ với Dịch vụ Khách hàng nếu quý vị cần thêm thông tin về cách thực hiện việc này (số điện thoại được in ở mặt sau của tài liệu này).
- *hoặc* quý vị có thể gọi cho Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048.

Lưu ý: Nếu quý vị rút tên khỏi chương trình bảo hiểm thuốc theo toa của Medicare và không có tín dụng bảo hiểm thuốc theo toa trong 63 ngày liên tiếp trở lên, quý vị có thể phải trả tiền phạt ghi danh muộn Phần D nếu quý vị tham gia chương trình thuốc Medicare sau đó. (“Tín dụng” bảo hiểm nghĩa là khoản bao trả thuốc dự kiến sẽ được thanh toán, trung bình ít nhất bằng với khoản bao trả thuốc theo toa tiêu chuẩn của Medicare). Xem Phần 5 của Chương 1 để biết thêm thông tin về phạt ghi danh muộn.

Bảng dưới đây giải thích cách quý vị nên kết thúc tư cách hội viên của mình trong chương trình của chúng tôi.

Nếu quý vị muốn chuyển từ chương trình của chúng tôi sang:	Đây là những gì quý vị nên làm:
Một chương trình sức khỏe Medicare khác.	Ghi danh vào chương trình sức khỏe Medicare mới. Quý vị sẽ tự động bị hủy ghi danh khỏi Clever Care Balance Medicare Advantage khi việc bao trả của chương trình mới của quý vị bắt đầu.
Original Medicare với một chương trình thuốc theo toa riêng của Medicare.	Ghi danh vào chương trình thuốc theo toa mới của Medicare. Quý vị sẽ tự động bị hủy ghi danh khỏi Clever Care Balance Medicare Advantage khi việc bao trả của chương trình mới của quý vị bắt đầu.
- Original Medicare <i>không có</i> một chương trình thuốc theo toa riêng của Medicare. Lưu ý: Nếu quý vị rút tên khỏi một chương trình bảo hiểm thuốc theo toa của Medicare và không có tín dụng bảo hiểm thuốc theo toa trong 63 ngày liên tiếp trở lên, quý vị có thể phải trả tiền phạt ghi danh muộn Phần D nếu quý vị tham gia chương trình thuốc Medicare sau đó. Xem Phần 5 của Chương 1 để biết thêm thông tin về phạt ghi danh muộn.	Gửi yêu cầu hủy ghi danh bằng văn bản. Hãy liên hệ với Dịch vụ Khách hàng nếu quý vị cần thêm thông tin về cách thực hiện việc này (số điện thoại được in ở mặt sau của tài liệu này). - Quý vị cũng có thể liên lạc với Medicare, theo số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần và yêu cầu được hủy ghi danh. Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. - Quý vị sẽ tự động bị hủy ghi danh khỏi Clever Care Balance Medicare Advantage khi việc bao trả của chương trình Original Medicare bắt đầu.

PHẦN 4 Cho đến khi tư cách hội viên của quý vị kết thúc, quý vị phải tiếp tục nhận các dịch vụ y tế và thuốc của mình thông qua chương trình của chúng tôi

Mục 4.1	Cho đến khi tư cách hội viên của quý vị kết thúc, quý vị vẫn là hội viên trong chương trình của chúng tôi
----------------	--

Nếu quý vị rời khỏi Clever Care Balance Medicare Advantage, có thể mất thời gian trước khi tư cách hội viên của quý vị kết thúc và bảo hiểm Medicare mới của quý vị có hiệu lực. (Xem Phần 2 để biết thông tin về thời điểm bảo hiểm mới của quý vị bắt đầu.) Trong thời gian này, quý vị phải tiếp tục nhận dịch vụ chăm sóc y tế và thuốc theo toa của mình thông qua chương trình của chúng tôi.

- **Quý vị nên tiếp tục sử dụng các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi để mua thuốc theo toa cho đến khi tư cách hội viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi kết thúc.** Thông thường, các loại thuốc theo toa của quý vị chỉ được bao trả nếu chúng được mua tại một nhà thuốc trong mạng lưới, bao gồm thông qua các dịch vụ đặt mua thuốc qua đường bưu điện của chúng tôi.
- **Nếu quý vị nhập viện vào ngày mà tư cách hội viên của quý vị kết thúc, thời gian nằm viện của quý vị thường sẽ được chương trình của chúng tôi chi trả cho đến khi quý vị xuất viện** (ngay cả khi quý vị được xuất viện sau khi bảo hiểm sức khỏe mới của quý vị bắt đầu).

PHẦN 5 Clever Care Balance Medicare Advantage phải chấm dứt tư cách hội viên của quý vị trong chương trình trong những tình huống nhất định

Mục 5.1	Khi nào chúng tôi phải kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình?
----------------	--

Clever Care Balance Medicare Advantage phải kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình nếu bất kỳ tình huống nào sau đây xảy ra:

- Nếu quý vị còn có cả Medicare Phần A và Phần B.
- Nếu quý vị chuyển nhà khỏi khu vực dịch vụ của chúng tôi.
- Nếu quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi quá sáu tháng.
 - o Nếu quý vị chuyển nhà hoặc có một chuyến đi dài ngày, quý vị cần gọi cho bộ phận Dịch vụ Khách hàng để tìm hiểu xem nơi quý vị chuyển đến hoặc đi du lịch có nằm trong khu vực dịch vụ của chương trình của chúng tôi.

tôi hay không. (Số điện thoại của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng được in ở bìa sau của tập sách này).

- Nếu quý vị bị giam giữ (đi tù).
- Nếu quý vị không phải là công dân Hoa Kỳ hoặc cư trú hợp pháp tại Hoa Kỳ.
- Nếu quý vị nói dối hoặc giấu thông tin về bảo hiểm khác có cung cấp bảo hiểm thuốc theo toa mà quý vị có.
- Nếu quý vị cố tình cung cấp cho chúng tôi thông tin không chính xác khi ghi danh vào chương trình của chúng tôi và thông tin đó ảnh hưởng đến sự hội đủ điều kiện tham gia chương trình của chúng tôi. (Chúng tôi không thể bắt quý vị rời khỏi chương trình của chúng tôi vì lý do này trừ khi chúng tôi được Medicare cho phép trước.)
- Nếu quý vị liên tục hành xử theo cách gây rối và gây khó khăn cho chúng tôi trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cho quý vị và các hội viên khác trong chương trình của chúng tôi. (Chúng tôi không thể bắt quý vị rời khỏi chương trình của chúng tôi vì lý do này trừ khi chúng tôi được Medicare cho phép trước.)
- Nếu quý vị để người khác sử dụng thẻ hội viên của mình để được chăm sóc y tế. (Chúng tôi không thể bắt quý vị rời khỏi chương trình của chúng tôi vì lý do này trừ khi chúng tôi được Medicare cho phép trước.)
 - Nếu chúng tôi chấm dứt tư cách hội viên của quý vị vì lý do này, Medicare có thể yêu cầu Chánh Thanh tra điều tra trường hợp của quý vị.
- Nếu quý vị được yêu cầu trả số tiền phụ trội Phần D do thu nhập và quý vị không trả, Medicare sẽ rút tên quý vị khỏi chương trình của chúng tôi và quý vị sẽ mất bảo hiểm thuốc theo toa.

Quý vị có thể nhận thêm thông tin từ đâu?

Nếu quý vị có câu hỏi hoặc muốn biết thêm thông tin về thời điểm chúng tôi có thể kết thúc tư cách hội viên của quý vị:

- Quý vị có thể gọi cho **Bộ phận Dịch vụ Khách hàng** để biết thêm thông tin (số điện thoại được in ở bìa sau của tập sách này).

Mục 5.2 **chúng tôi không thể yêu cầu quý vị rời khỏi chương trình của chúng tôi vì bất kỳ lý do gì liên quan đến sức khỏe của quý vị**

Clever Care Balance Medicare Advantage không được phép yêu cầu quý vị rời khỏi chương trình của chúng tôi vì bất kỳ lý do gì liên quan đến sức khỏe của quý vị.

Quý vị nên làm gì nếu việc này xảy ra?

Nếu quý vị nhận thấy mình được yêu cầu rời khỏi chương trình của chúng tôi vì lý do liên quan đến sức khỏe, quý vị nên gọi cho Medicare theo số 1-800-MEDICARE (1-800-

633-4227). Người dùng TTY xin gọi số 1-877-486-2048. Quý vị có thể gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Mục 5.3	quý vị có quyền khiếu nại nếu chúng tôi chấm dứt tư cách hội viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi
----------------	--

Nếu chúng tôi chấm dứt tư cách hội viên của quý vị trong chương trình, chúng tôi phải gửi văn bản thông báo cho quý vị biết lý do. Chúng tôi cũng phải trình bày cách quý vị có thể nộp đơn phản nàn hoặc khiếu nại về quyết định chấm dứt tư cách hội viên của quý vị. Quý vị có thể xem trong Phần 10 của Chương 9 để biết thông tin về cách khiếu nại.

CHƯƠNG 11

Thông báo pháp lý

Chương 11. Thông báo pháp lý

PHẦN 1	Thông báo về luật chi phối	294
PHẦN 2	Thông báo về không phân biệt đối xử.....	294
PHẦN 3	TThông báo về quyền thế quyền của Bên trả tiền Thứ hai của Medicare.....	294
PHẦN 4	Thu hồi tiền trả thừa.....	295
PHẦN 5	Báo cáo Hành vi Gian lận, Lãng phí và Lạm dụng.....	295

PHẦN 1 Thông báo về luật chi phối

Có nhiều luật áp dụng cho *Bằng chứng Bảo hiểm* này và một số điều khoản bổ sung có thể được áp dụng do luật pháp yêu cầu. Điều này có thể tác động đến quyền và trách nhiệm của quý vị ngay cả khi luật không được nêu hoặc diễn giải trong tài liệu này. Luật chính áp dụng cho tài liệu này là Tiêu mục XVIII (Title XVIII) của Đạo luật An sinh Xã hội và các quy định thực hiện theo Đạo luật An sinh Xã hội của các Trung tâm Medicare và Dịch vụ Medicaid, hoặc CMS. Ngoài ra, các luật khác của Liên bang có thể được áp dụng và trong những trường hợp nhất định thì luật của tiểu bang quý vị đang sống cũng được áp dụng.

PHẦN 2 Thông báo về không phân biệt đối xử

Chương trình của chúng tôi phải tuân theo luật bảo vệ quý vị khỏi sự phân biệt đối xử hoặc đối xử bất công. **Chúng tôi không phân biệt đối xử** dựa trên chủng tộc, dân tộc, nguồn gốc quốc gia, màu da, tôn giáo, giới tính, tuổi tác, khuyết tật về tâm thần hoặc thể chất, tình trạng sức khỏe, yêu cầu kinh nghiệm, tiền sử y tế, thông tin di truyền, bằng chứng về khả năng bảo hiểm hoặc vị trí địa lý trong khu vực dịch vụ. Tất cả các tổ chức cung cấp các chương trình Medicare Advantage, giống như chương trình của chúng tôi, phải tuân theo luật Liên bang về chống phân biệt đối xử, bao gồm Tiêu mục VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964, Đạo luật Phục hồi năm 1973, Đạo luật Chống Phân biệt Tuổi tác năm 1975, Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ, Mục 1557 của Đạo luật Chăm sóc với Giá cả Phải chăng, tất cả các luật khác áp dụng cho các tổ chức nhận tài trợ của Liên bang, và bất kỳ luật và quy tắc nào khác áp dụng cho bất kỳ lý do nào khác.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin hoặc có lo ngại về hành vi phân biệt đối xử hoặc đối xử bất công, vui lòng gọi cho **Văn phòng Dân quyền** của Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh theo số 1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) hoặc Văn phòng Dân quyền địa phương của quý vị.

Nếu quý vị bị khuyết tật và cần trợ giúp trong việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số của Bộ phận Dịch vụ Khách hàng (số điện thoại được in trên bìa sau của tập sách này). Nếu quý vị có khiếu nại, ví dụ như vấn đề với việc sử dụng xe lăn, Bộ phận Dịch vụ Khách hàng có thể trợ giúp.

PHẦN 3 Thông báo về quyền thế quyền của Bên trả tiền Thứ hai của Medicare

Chúng tôi có quyền và trách nhiệm thu tiền cho các dịch vụ được Medicare bao trả mà Medicare không phải là người trả tiền chính. Theo các quy định của CMS tại 42 CFR mục 422.108 và 423.462, Clever Care Balance Medicare Advantage, với tư cách là một Tổ chức Medicare Advantage, sẽ thực hiện các quyền thu hồi tương tự như Bộ trưởng thực hiện theo các quy định CMS ở các phần phụ B đến D của phần 411 của 42 CFR

và các quy tắc được thiết lập trong phần này thay thế cho bất kỳ luật nào của Tiểu bang.

PHẦN 4 Thu hồi tiền trả thừa

Chúng tôi có thể thu hồi bất kỳ khoản thanh toán thừa nào mà chúng tôi thực hiện cho các dịch vụ từ bất kỳ ai nhận được khoản thanh toán thừa đó hoặc từ bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào có nghĩa vụ thanh toán cho các dịch vụ đó.

PHẦN 5 Báo cáo Hành vi Gian lận, Lãng phí và Lạm dụng

Quý vị có thể giúp ngăn chặn việc gian lận trong chăm sóc sức khỏe.

Hiệp hội Chống gian lận trong Chăm sóc Sức khỏe Quốc gia ước tính rằng thiệt hại tài chính do gian lận trong chăm sóc sức khỏe là khoảng 100 triệu đô la mỗi ngày. Quý vị có thể giúp Clever Care ngăn chặn, phát hiện và khắc phục gian lận về chăm sóc sức khỏe bằng cách báo cáo bất kỳ hoạt động đáng ngờ nào. Khi báo cáo một tình huống có thể là gian lận trong việc chăm sóc sức khỏe, quý vị đang làm phần việc của mình để giúp tiết kiệm tiền cho hệ thống chăm sóc sức khỏe.

Gian lận, Lãng phí và Lạm dụng Chăm sóc Sức khỏe là gì?

Gian lận xảy ra khi ai đó cố ý gửi yêu cầu thanh toán không đúng dẫn đến các khoản thanh toán không phù hợp.

Ví dụ: Thanh toán cho các dịch vụ không được thực hiện, làm sai lệch chẩn đoán của bệnh nhân để biến mình cho các thủ tục không cần thiết hoặc chấp nhận khoản tiền “lại quả” cho việc giới thiệu bệnh nhân.

Lãng phí là việc lạm dụng các dịch vụ hay hoạt động khác một cách trực tiếp hay gián tiếp mà dẫn đến các chi phí y tế không cần thiết. Hành vi này bao gồm việc sử dụng sai các nguồn lực thường không được coi là một hành động cần phải về mặt hình sự.

Ví dụ: Đặt hàng các xét nghiệm chẩn đoán quá mức, lạm dụng việc thăm khám hoặc nhà thuốc gửi thuốc cho hội viên mà không kiểm tra việc họ còn cần thuốc hay không.

Lạm dụng là một hành động có thể dẫn đến chi phí y tế không cần thiết. Khi một người hoặc tổ chức vô tình hoặc cố ý xuyên tạc sự thật để nhận được khoản thanh toán, thì đây là hành vi lạm dụng.

Ví dụ: Tính phí vượt mức cho các dịch vụ hoặc vật tư, cung cấp các dịch vụ không cần thiết về mặt y tế, hoặc đến gặp các bác sĩ hoặc phòng cấp cứu khác nhau để lấy thuốc giảm đau.

Bảo vệ bản thân và các quyền lợi của quý vị

- Không bao giờ cung cấp số An sinh Xã hội, Medicare, hoặc chương trình sức khỏe hoặc thông tin ngân hàng của quý vị cho người nào mà quý vị không biết.
- Không đồng ý với bất kỳ xét nghiệm phòng thí nghiệm nào nếu không có chỉ định của bác sĩ
- Việc chấp nhận bất cứ thứ gì có giá trị để đổi lấy các dịch vụ y tế là bất hợp pháp.

Đề phòng gian lận trong xét nghiệm di truyền

Những kẻ lừa đảo tiếp cận người ghi danh không cảnh giác tại các hội chợ sức khỏe, các cơ sở nhà ở dành cho người cao tuổi và các địa điểm đáng tin cậy khác để thực hiện gian lận về xét nghiệm di truyền. Họ cam kết một cách gian dối rằng Medicare sẽ chi trả cho xét nghiệm và tất cả những gì quý vị cần làm là cung cấp một mẫu quẹt niêm mạc má, thông tin nhận dạng và thông tin Medicare để nhận được kết quả xét nghiệm của quý vị.

Nếu quý vị là nạn nhân của loại lừa đảo này, những người không trung thực này hiện có thông tin cá nhân và di truyền của quý vị và có thể lập hóa đơn Medicare hàng ngàn đô la cho một dịch vụ mà quý vị chưa bao giờ nhận được.

Báo cáo về Khả năng Gian lận, Lãng phí và Lạm dụng (FWA)

Clever Care cung cấp cho quý vị nhiều cách khác nhau để báo cáo các vấn đề FWA có khả năng xảy ra. Để biết thêm thông tin về cách báo cáo, hãy truy cập trang web của chúng tôi vì clevercarehealthplan.com.

CHƯƠNG 12

Định nghĩa các từ quan trọng

Chương 12. Định nghĩa các từ quan trọng

Trung tâm phẫu thuật cấp cứu - Một Trung tâm Phẫu thuật Cấp cứu là một tổ chức hoạt động chỉ nhằm mục đích cung cấp các dịch vụ phẫu thuật ngoại trú cho các bệnh nhân không cần phải nhập viện và những người dự kiến sẽ ở lại trung tâm không quá 24 giờ.

Giai đoạn Ghi danh Hàng năm - Thời gian ấn định vào mỗi mùa thu khi các hội viên có thể thay đổi chương trình bảo hiểm y tế hoặc thuốc của mình hoặc chuyển sang Original Medicare. Giai đoạn Ghi danh Hàng năm là từ ngày 15 tháng 10 đến ngày 7 tháng 12.

Kháng nghị - Kháng nghị là điều quý vị làm nếu không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc từ chối yêu cầu bao trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa hoặc thanh toán cho các dịch vụ hoặc thuốc mà quý vị đã nhận. Quý vị cũng có thể kháng nghị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc ngừng các dịch vụ mà quý vị đang nhận. Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu kháng nghị nếu chúng tôi không thanh toán cho một loại thuốc, vật dụng hoặc dịch vụ mà quý vị nghĩ rằng mình có thể được nhận. Chương 9 giải thích về kháng nghị, bao gồm quy trình liên quan đến việc kháng nghị.

Lập Hóa đơn Phụ trội - Khi nhà cung cấp (ví dụ như bác sĩ hoặc bệnh viện) lập hóa đơn cho bệnh nhân nhiều hơn số tiền chia sẻ phí tổn được phép của chương trình. Là một hội viên Clever Care Balance Medicare Advantage, quý vị chỉ phải trả số tiền chia sẻ phí tổn của mình khi quý vị nhận được các dịch vụ được chương trình của chúng tôi bao trả. Chúng tôi không cho phép các nhà cung cấp “lập hóa đơn phụ trội” hoặc tính phí cho quý vị nhiều hơn số tiền mà chương trình của quý vị nói rằng quý vị phải trả.

Trợ cấp Quyền lợi - Là số tiền mà chương trình cung cấp cho quý vị cho một mục đích cụ thể như thanh toán chi phí chăm sóc sức khỏe hoặc được thêm vào tài khoản chi tiêu linh hoạt để thanh toán cho các dịch vụ

Thời gian Hưởng Quyền lợi – Cách thức mà cả chương trình của chúng tôi và Original Medicare đều dùng để đo lường việc sử dụng các dịch vụ bệnh viện và cơ sở điều dưỡng lành nghề (SNF) của quý vị. Thời gian hưởng quyền lợi bắt đầu từ ngày quý vị nhập viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề. Thời gian hưởng quyền lợi kết thúc khi quý vị không nhận bất kỳ dịch vụ chăm sóc nội trú nào tại bệnh viện (hoặc chăm sóc chuyên môn trong SNF) trong 60 ngày liên tiếp. Nếu quý vị đến bệnh viện hoặc cơ sở điều dưỡng lành nghề sau khi một giai đoạn quyền lợi đã kết thúc, thì một giai đoạn quyền lợi mới sẽ bắt đầu. Không giới hạn số lần hưởng quyền lợi.

Thuốc biệt dược - Thuốc theo toa được sản xuất và bán bởi công ty dược đã nghiên cứu và phát triển thuốc ban đầu. Thuốc biệt dược có cùng công thức thành phần hoạt chất với phiên bản gốc của thuốc. Tuy nhiên, thuốc gốc được sản xuất và bán bởi các nhà sản xuất thuốc khác và thường không có sẵn cho đến khi bằng sáng chế về thuốc biệt dược đã hết hạn.

Giai đoạn Bảo hiểm Tai ương - Là giai đoạn trong Quyền lợi Thuốc Phần D, khi quý vị trả khoản đồng trả hoặc đồng bảo hiểm thấp cho các loại thuốc của mình sau khi quý vị hoặc các bên đủ điều kiện khác thay mặt cho quý vị đã chi trả \$7,050 cho các loại thuốc được bao trả trong năm bảo hiểm.

Trung tâm Medicare & Dịch vụ Medicaid (CMS) - Cơ quan Liên bang quản lý Medicare. Chương 2 giải thích cách liên lạc với CMS.

Đồng bảo hiểm - Một khoản tiền mà quý vị có thể được yêu cầu trả như phần chia sẻ chi phí của quý vị cho một dịch vụ hoặc thuốc theo toa. Tiền đồng bảo hiểm thường là một tỷ lệ phần trăm (ví dụ 20%).

Khiếu nại - Tên chính thức của “nộp đơn khiếu nại” là “nộp đơn than phiền”. Quy trình khiếu nại *chỉ* được sử dụng cho một số loại vấn đề. Các loại vấn đề này bao gồm các vấn đề liên quan đến chất lượng chăm sóc, thời gian chờ đợi và dịch vụ khách hàng mà quý vị nhận được. Xem thêm “Than phiền” trong danh sách các định nghĩa này.

Cơ sở Phục hồi Chức năng Toàn diện cho Bệnh nhân Ngoại trú (CORF) - Một cơ sở chủ yếu cung cấp các dịch vụ phục hồi chức năng sau khi bị bệnh hoặc thương tích và cung cấp nhiều dịch vụ bao gồm vật lý trị liệu, dịch vụ xã hội hoặc tâm lý, trị liệu hô hấp, trị liệu nghề nghiệp và dịch vụ bệnh lý âm ngữ-lời nói, và dịch vụ đánh giá môi trường tại nhà.

Đồng trả (hoặc "đồng thanh toán") - Một số tiền quý vị có thể phải trả như là phần chia sẻ phí tổn cho một dịch vụ hoặc vật tư y tế, như thăm khám với bác sĩ, thăm khám tại bệnh viện ngoại trú hoặc thuốc theo toa. Khoản đồng trả là số tiền cố định, không phải tỉ lệ phần trăm. Ví dụ, quý vị có thể trả \$10 hoặc \$20 cho một lần thăm khám với bác sĩ hoặc thuốc theo toa.

Chia sẻ Phí tổn - Chia sẻ phí tổn là số tiền mà một hội viên phải trả khi nhận dịch vụ hoặc thuốc. Chia sẻ phí tổn bao gồm bất kỳ sự kết hợp nào của ba loại thanh toán sau đây: (1) bất kỳ số tiền khấu trừ nào mà một chương trình có thể áp đặt trước khi các dịch vụ hoặc thuốc được bao trả; (2) bất kỳ “khoản đồng trả” cố định nào mà chương trình yêu cầu khi nhận một dịch vụ hoặc thuốc cụ thể; hoặc (3) bất kỳ “khoản đồng bảo hiểm” nào, một tỷ lệ phần trăm của tổng số tiền được thanh toán cho một dịch vụ hoặc thuốc, mà chương trình yêu cầu khi nhận một dịch vụ hoặc thuốc cụ thể. “Mức chia sẻ phí tổn hàng ngày” có thể được áp dụng khi bác sĩ của quý vị kê toa lượng thuốc ít hơn lượng thuốc đủ dùng trong một tháng cho quý vị và quý vị phải trả một khoản đồng trả.

Bậc Chia sẻ Phí tổn - Mọi loại thuốc trong danh sách thuốc được bao trả đều thuộc một trong sáu bậc chia sẻ chi phí. Nói chung, bậc chia sẻ phí tổn càng cao thì chi phí mua thuốc của quý vị càng cao.

Quyết định Bao trả - Một quyết định về việc một loại thuốc được kê toa cho quý vị có được chương trình bao trả hay không và số tiền, nếu có, quý vị phải trả cho thuốc theo toa. Nói chung, nếu quý vị mang toa thuốc đến nhà thuốc và nhà thuốc cho quý vị biết

thuốc kê toa đó không được chương trình bao trả, đó không phải là quyết định bao trả. Quý vị cần gọi điện hoặc viết thư cho chương trình của mình để yêu cầu quyết định chính thức về bao trả. Các quyết định về bao trả được gọi là “quyết định bao trả” trong tập sách này. Chương 9 giải thích cách yêu cầu chúng tôi đưa ra về quyết định bao trả.

Thuốc được Bao trả - Thuật ngữ chúng tôi sử dụng để chỉ tất cả các loại thuốc theo toa được chương trình của chúng tôi bao trả.

Dịch vụ được Bao trả - Thuật ngữ chung mà chúng tôi sử dụng để chỉ tất cả các dịch vụ và vật tư chăm sóc sức khỏe được chương trình của chúng tôi bao trả.

Khoản Tín dụng Bảo hiểm Thuốc Kê toa - Bao trả thuốc theo toa (ví dụ: từ công ty hoặc công đoàn) dự kiến sẽ trả, ở mức trung bình, ít nhất là tương đương với bao trả thuốc theo toa tiêu chuẩn của Medicare. Những người có loại bao trả này khi họ đủ điều kiện tham gia Medicare thường có thể giữ bảo hiểm đó mà không phải trả tiền phạt, nếu họ quyết định ghi danh vào bảo hiểm thuốc theo toa Medicare sau đó.

Chăm sóc Giám hộ - Chăm sóc giám hộ là dịch vụ chăm sóc cá nhân được cung cấp trong nhà dưỡng lão, cơ sở chăm sóc cuối đời hoặc cơ sở khác khi quý vị không cần chăm sóc y tế chuyên môn hoặc chăm sóc điều dưỡng lành nghề. Chăm sóc giám hộ là dịch vụ chăm sóc cá nhân có thể được cung cấp bởi những người không có kỹ năng chuyên môn hoặc không được đào tạo, ví dụ như trợ giúp trong các hoạt động sinh hoạt hàng ngày như tắm rửa, thay quần áo, ăn uống, lên xuống giường hoặc ghế, đi lại xung quanh và sử dụng nhà vệ sinh. Nó cũng có thể bao gồm loại chăm sóc liên quan đến sức khỏe mà hầu hết mọi người tự làm, như sử dụng thuốc nhỏ mắt. Medicare không trả tiền cho việc chăm sóc giám hộ.

Dịch vụ Khách hàng - Một bộ phận trong chương trình của chúng tôi chịu trách nhiệm trả lời các câu hỏi của quý vị về tư cách hội viên, quyền lợi, khiếu nại và kháng nghị của quý vị. Xem Chương 2 để biết thông tin về cách liên lạc với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng.

Mức chia sẻ phí tổn theo ngày - Mức chia sẻ phí tổn theo ngày có thể được áp dụng khi bác sĩ của quý vị kê toa lượng thuốc ít hơn lượng thuốc đủ dùng trong một tháng cho quý vị và quý vị phải trả một khoản đồng trả. Mức chia sẻ phí tổn theo ngày là khoản đồng trả chia cho số ngày cấp thuốc của một tháng. Ví dụ: Nếu khoản đồng trả của quý vị cho lượng thuốc dùng trong một tháng là \$30, và lượng thuốc dùng trong một tháng trong chương trình của quý vị là 30 ngày, thì “mức chia sẻ phí tổn theo ngày” của quý vị là \$1 mỗi ngày. Như vậy có nghĩa là quý vị trả \$1 cho lượng thuốc dùng mỗi ngày khi lấy thuốc theo toa.

Khấu trừ - Số tiền quý vị phải trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc thuốc theo toa trước khi chương trình của chúng tôi bắt đầu thanh toán.

Hủy ghi danh hoặc Rút tên - Quá trình kết thúc tư cách hội viên của quý vị trong chương trình của chúng tôi. Việc hủy ghi danh có thể là tự nguyện (lựa chọn của bản thân quý vị) hoặc không tự nguyện (không phải lựa chọn của bản thân quý vị).

Phí cấp phát - Một khoản phí được tính mỗi lần cấp phát một loại thuốc được bao trả để thanh toán chi phí mua thuốc theo toa. Phí cấp phát bao gồm các chi phí như thời gian của dược sĩ để chuẩn bị và đóng gói toa thuốc.

Thiết bị y tế bền (DME) - Một số thiết bị y tế được bác sĩ yêu cầu vì lý do y tế. Ví dụ bao gồm khung tập đi, xe lăn, nạng, hệ thống nệm có nguồn điện, dụng cụ cho bệnh nhân tiểu đường, máy bơm truyền tĩnh mạch, thiết bị tạo giọng nói, thiết bị oxy, máy phun sương hoặc giường bệnh do nhà cung cấp đặt hàng để sử dụng trong nhà.

Cấp cứu - Cấp cứu y tế là khi quý vị, hoặc bất kỳ người bình thường thận trọng nào khác có kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa, tin rằng quý vị có các triệu chứng y tế cần được chăm sóc y tế ngay lập tức để không bị mất mạng, mất chân tay hoặc mất chức năng của một chi. Các triệu chứng y tế có thể là bệnh tật, chấn thương, đau dữ dội hoặc một tình trạng bệnh lý đang nhanh chóng trở nên trầm trọng hơn.

Chăm sóc Cấp cứu - Các dịch vụ được bao trả: 1) được cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ đủ điều kiện để cung cấp các dịch vụ cấp cứu; và 2) cần thiết để điều trị, đánh giá hoặc ổn định tình trạng y tế cấp cứu.

Bảng chứng Bảo hiểm (EOC) và Thông tin Tiết lộ - Tài liệu này, cùng với biểu mẫu ghi danh của quý vị và bất kỳ tài liệu đính kèm nào, điều khoản riêng hoặc bảo hiểm tùy chọn khác được chọn, giải thích về khoản bao trả của quý vị, nhiệm vụ của chúng tôi, các quyền và nghĩa vụ của quý vị khi là hội viên chương trình của chúng tôi.

Ngoại lệ - Một loại quyết định bao trả mà, nếu được chấp thuận, cho phép quý vị mua một loại thuốc không có trong danh mục của nhà tài trợ chương trình của quý vị (một ngoại lệ của danh mục), hoặc nhận một loại thuốc không ưu tiên với mức chia sẻ chi phí thấp hơn (một ngoại lệ về bậc). Quý vị cũng có thể yêu cầu một ngoại lệ nếu nhà tài trợ chương trình của quý vị yêu cầu quý vị thử một loại thuốc khác trước khi nhận được loại thuốc quý vị yêu cầu, hoặc chương trình giới hạn số lượng hay liều lượng của loại thuốc quý vị yêu cầu (một ngoại lệ của danh mục).

Trợ giúp Bổ sung - Một chương trình Medicare để giúp những người có thu nhập thấp và nguồn lực hạn chế thanh toán các chi phí của chương trình thuốc theo toa của Medicare, ví dụ như phí bảo hiểm, khoản khấu trừ và đồng bảo hiểm.

Thuốc gốc – Thuốc theo toa được Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm (FDA) phê duyệt có cùng (các) thành phần hoạt chất như thuốc biệt dược. Nói chung, thuốc “gốc” có hiệu quả giống như thuốc biệt dược và thường có giá thấp hơn.

Than phiền - Một loại khiếu nại quý vị đưa ra về chúng tôi hoặc các nhà thuốc, bao gồm khiếu nại về chất lượng dịch vụ chăm sóc. Loại khiếu nại này không liên quan đến vấn đề bảo hiểm hoặc tranh chấp về thanh toán.

Trợ lý Chăm sóc Sức khỏe Tại gia - Một trợ lý chăm sóc sức khỏe tại gia cung cấp các dịch vụ không cần kỹ năng của y tá hoặc nhà trị liệu được cấp phép, như trợ giúp chăm sóc cá nhân (ví dụ: tắm, sử dụng nhà vệ sinh, mặc quần áo hoặc thực hiện các bài tập theo yêu cầu của bác sĩ). Các trợ lý chăm sóc sức khỏe tại gia không có giấy phép điều dưỡng hoặc cung cấp liệu pháp.

Chăm sóc cuối đời - Một hội viên còn có thể sống từ 6 tháng trở xuống có quyền chọn chăm sóc cuối đời. Chúng tôi, chương trình của quý vị, phải cung cấp một danh sách các cơ sở chăm sóc cuối đời trong khu vực địa lý của quý vị. Nếu quý vị chọn dịch vụ chăm sóc cuối đời và tiếp tục đóng phí bảo hiểm, quý vị vẫn là hội viên của chương trình của chúng tôi. Quý vị vẫn có thể nhận được tất cả các dịch vụ cần thiết về mặt y tế cũng như các quyền lợi bổ sung mà chúng tôi cung cấp. Cơ sở chăm sóc cuối đời sẽ cung cấp điều trị đặc biệt cho tình trạng của quý vị.

Nằm viện Nội trú - Nằm viện khi quý vị đã chính thức nhập viện để được hưởng các dịch vụ y tế lành nghề. Ngay cả khi ở lại bệnh viện qua đêm, quý vị vẫn có thể được coi là “bệnh nhân ngoại trú”.

Số tiền điều chỉnh hàng tháng liên quan đến thu nhập (IRMAA) – Nếu tổng thu nhập đã điều chỉnh được sửa đổi theo báo cáo trên tờ khai thuế IRS của quý vị từ 2 năm trước cao hơn một số tiền nhất định, quý vị sẽ phải trả số tiền phí bảo hiểm tiêu chuẩn và Số tiền điều chỉnh hàng tháng liên quan đến thu nhập, còn được gọi là IRMAA. IRMAA là một khoản phụ phí được cộng thêm vào phí bảo hiểm của quý vị. Dưới 5% số người có Medicare bị ảnh hưởng, vì vậy hầu hết mọi người sẽ không trả phí bảo hiểm cao hơn.

Hiệp hội Bác sĩ Độc lập (IPA) - Một nhóm bác sĩ độc lập và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác theo hợp đồng cung cấp dịch vụ cho các hội viên của Clever Care.

Giới hạn Bao trả Ban đầu - Giới hạn bao trả tối đa trong Giai đoạn Bao trả Ban đầu.

Giai đoạn Bao trả Ban đầu - Đây là giai đoạn trước khi tổng chi phí thuốc của quý vị bao gồm số tiền quý vị đã thanh toán và số tiền mà chương trình của quý vị đã trả thay cho quý vị trong năm đạt \$4,430.

Thời hạn Ghi danh Ban đầu - Khi quý vị lần đầu tiên đủ điều kiện nhận Medicare, khoảng thời gian quý vị có thể ghi danh Medicare Phần A và Phần B. Ví dụ: nếu quý vị đủ điều kiện nhận Medicare khi bước sang tuổi 65, Thời hạn Ghi danh Ban đầu của quý vị là khoảng thời gian 7 tháng, bắt đầu từ 3 tháng trước tháng quý vị đủ 65 tuổi, bao gồm cả tháng quý vị tròn 65 tuổi và kết thúc 3 tháng sau tháng quý vị tròn 65 tuổi.

Danh mục Thuốc được Bao trả (Danh mục Thuốc) - Danh sách các loại thuốc theo toa được chương trình bao trả. Các loại thuốc trong danh mục này được chương trình lựa chọn với sự trợ giúp của các bác sĩ và dược sĩ. Danh mục thuốc bao gồm cả thuốc biệt dược và thuốc gốc.

Trợ cấp thu nhập thấp (LIS) - Xem phần “Trợ giúp Bổ sung”.

Số tiền Xuất túi Tối đa - Số tiền cao nhất mà quý vị phải tự trả trong năm theo lịch cho các dịch vụ được bao trả trong mạng lưới. Số tiền quý vị thanh toán cho phí bảo hiểm Phần A và Phần B Medicare và cho thuốc theo toa không được tính vào khoản xuất túi tối đa của quý vị. Xem Mục 1.2 của Chương 4 biết thông tin về số tiền xuất túi tối đa của quý vị.

Medicaid (hoặc Medical Assistance) - Một chương trình chung của chính phủ Liên bang và tiểu bang nhằm trợ giúp chi phí y tế cho một số người có thu nhập thấp và nguồn lực hạn chế. Các chương trình Medicaid có sự khác biệt giữa các tiểu bang, nhưng hầu hết các chi phí chăm sóc sức khỏe đều được bao trả nếu quý vị đủ điều kiện nhận cả Medicare và Medicaid. Xem Phần 6 của Chương 2 để biết thông tin về cách liên hệ với Medicaid tại tiểu bang của quý vị.

Chỉ định được chấp nhận về mặt y tế - Việc sử dụng một loại thuốc đã được Cục Quản lý Thực phẩm và Dược phẩm phê duyệt hoặc được một số sách tham khảo khuyến nghị. Xem Phần 3 của Chương 5 để biết thêm thông tin về chỉ định được chấp nhận về mặt y tế.

Cần thiết về mặt y tế - Các dịch vụ, vật tư hoặc thuốc cần thiết để phòng ngừa, chẩn đoán hoặc điều trị tình trạng bệnh của quý vị và đáp ứng các tiêu chuẩn được chấp nhận về hành nghề y tế.

Medicare - chương trình bảo hiểm y tế Liên bang dành cho những người từ 65 tuổi trở lên, một số người dưới 65 tuổi bị khuyết tật và những người mắc Bệnh Thận Giai đoạn Cuối (thường là người bị suy thận vĩnh viễn cần phải lọc máu hoặc ghép thận). Những người có Medicare có thể nhận được bảo hiểm sức khỏe Medicare của mình thông qua Original Medicare, chương trình PACE hoặc chương trình Medicare Advantage.

Thời gian Ghi danh Mở của Medicare Advantage - Thời gian ấn định mỗi năm khi các hội viên trong chương trình Medicare Advantage có thể hủy ghi danh trong chương trình của mình và chuyển sang chương trình Medicare Advantage khác hoặc nhận bảo hiểm thông qua Original Medicare. Nếu quý vị chọn chuyển sang Original Medicare trong thời gian này, quý vị cũng có thể tham gia một chương trình thuốc theo toa riêng biệt của Medicare tại thời điểm đó. Giai đoạn Ghi danh Mở của Medicare Advantage là từ ngày 1 tháng 1 đến ngày 31 tháng 3 và cũng có sẵn trong khoảng thời gian 3 tháng sau khi một người đủ điều kiện nhận Medicare lần đầu.

Chương trình Medicare Advantage (MA) - Đôi khi được gọi là Medicare Phần C. Một chương trình được cung cấp bởi một công ty tư nhân có hợp đồng với Medicare để

cung cấp cho quý vị tất cả các quyền lợi Medicare Phần A và Phần B. Chương trình Medicare Advantage có thể là một chương trình HMO, PPO, một chương trình Trả phí cho Dịch vụ Tư nhân (PFFS), hoặc một chương trình Tài khoản Tiết kiệm Y tế Medicare (MSA). Khi quý vị ghi danh vào Chương trình Medicare Advantage, các dịch vụ của Medicare được bao trả thông qua chương trình, và không được thanh toán theo Original Medicare. Trong hầu hết các trường hợp, Chương trình Medicare Advantage cũng cung cấp Medicare Phần D (bảo hiểm thuốc theo toa). Các kế chương trình này được gọi là **Các Chương trình Medicare Advantage với Bảo hiểm Thuốc theo Toa**. Tất cả những người có Medicare Phần A và Phần B đều đủ điều kiện tham gia bất kỳ chương trình sức khỏe Medicare Advantage nào được cung cấp trong khu vực của mình.

Chương trình Giảm giá Trong Giai đoạn Không được Bao trả Medicare - Một chương trình cung cấp giảm giá đối với hầu hết các loại thuốc biệt dược Phần D bao trả cho các hội viên Phần D đã đạt đến Giai đoạn Không được Bao trả và những người chưa nhận được “Trợ giúp Bổ sung”. Giảm giá dựa trên thỏa thuận giữa chính phủ Liên bang và các nhà sản xuất thuốc cụ thể. Vì lý do này, hầu hết, nhưng không phải tất cả, thuốc biệt dược đều được giảm giá.

Dịch vụ được Medicare Bao trả - Các dịch vụ được Medicare Phần A và Phần B bao trả. Tất cả các chương trình sức khỏe của Medicare, bao gồm cả chương trình của chúng tôi, phải bao trả tất cả các dịch vụ được Medicare Phần A và B bao trả.

Chương trình Bảo hiểm Y tế Medicare - Một chương trình bảo hiểm y tế Medicare được cung cấp bởi một công ty tư nhân có hợp đồng với Medicare để cung cấp các quyền lợi Phần A và Phần B cho những người có Medicare ghi danh tham gia chương trình. Thuật ngữ này bao gồm tất cả các Chương trình Medicare Advantage, Chương trình Medicare Cost, Các Chương trình Thẻ nghiệm/Thí điểm và Các Chương trình Chăm sóc Toàn diện cho Người cao tuổi (PACE).

Bảo hiểm Thuốc theo Toa của Medicare (Medicare Phần D) - Bảo hiểm giúp thanh toán thuốc theo toa cho bệnh nhân ngoại trú, vắc xin, sinh phẩm và một số vật tư không được Medicare Phần A hoặc Phần B bao trả.

Chính sách “Medigap” (Bảo hiểm Bổ sung Medicare) - Bảo hiểm bổ sung Medicare do các công ty bảo hiểm tư nhân bán để bảo hiểm cho các khoảng thời gian không được bao trả trong Original Medicare. Chính sách Medigap chỉ kết hợp với Original Medicare. (Chương trình Medicare Advantage không phải là chính sách Medigap.)

Hội viên (Hội viên trong Chương trình của chúng tôi, hoặc “Hội viên trong Chương trình”) - Người có Medicare đủ điều kiện nhận các dịch vụ được bao trả, người đã ghi danh vào chương trình của chúng tôi và việc ghi danh đã được Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) xác nhận.

Nhà thuốc trong mạng lưới - Nhà thuốc trong mạng lưới là nhà thuốc nơi các hội viên trong chương trình của chúng tôi có thể nhận được quyền lợi thuốc theo toa của mình.

Chúng tôi gọi họ là “hà thuốc trong mạng lưới” vì họ ký hợp đồng với chương trình của chúng tôi. Trong hầu hết các trường hợp, thuốc theo toa của quý vị chỉ được bao trả nếu được mua tại một trong các nhà thuốc trong mạng lưới của chúng tôi.

Nhà cung cấp trong mạng lưới - “Nhà cung cấp” là thuật ngữ chung mà chúng tôi sử dụng cho các bác sĩ, chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác, bệnh viện và các cơ sở chăm sóc sức khỏe khác được cấp phép hoặc chứng nhận bởi Medicare và bởi Tiểu bang để cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi gọi họ là “**nhà cung cấp trong mạng lưới**” khi họ có thỏa thuận với chương trình của chúng tôi về việc chấp nhận thanh toán của chúng tôi dưới dạng thanh toán đầy đủ và trong một số trường hợp để phối hợp cũng như cung cấp các dịch vụ được bảo hiểm cho các hội viên trong chương trình của chúng tôi. Chương trình của chúng tôi thanh toán cho các nhà cung cấp trong mạng lưới dựa trên các thỏa thuận mà họ có với các nhà cung cấp hoặc nếu các nhà cung cấp đồng ý cung cấp cho quý vị các dịch vụ được chương trình bao trả. Các nhà cung cấp trong mạng lưới cũng có thể được gọi là “nhà cung cấp của chương trình”.

Quyết định của Tổ chức - Chương trình Medicare Advantage đã đưa ra quyết định của tổ chức khi đưa ra quyết định về việc các vật tư hoặc dịch vụ có được bao trả hay không hoặc quý vị phải trả bao nhiêu cho các vật tư hoặc dịch vụ được bao trả. Các quyết định của tổ chức được gọi là “quyết định bao trả” trong tập sách này. Chương 9 giải thích cách yêu cầu chúng tôi đưa ra về quyết định bao trả.

Original Medicare (“Medicare truyền thống” hoặc Medicare “miễn phí dịch vụ”) - Original Medicare được cung cấp bởi chính phủ, và không phải là một chương trình y tế tư nhân như Medicare Advantage Plans và các chương trình thuốc theo toa. Theo Original Medicare, các dịch vụ của Medicare được bao trả bằng số tiền thanh toán cho bác sĩ, bệnh viện và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác do Quốc hội thiết lập. Quý vị có thể thăm khám với bất kỳ bác sĩ, bệnh viện hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác chấp nhận Medicare. Quý vị phải thanh toán khoản khấu trừ. Medicare thanh toán phần của mình trong số tiền được Medicare chấp thuận, và quý vị thanh toán phần của mình. Original Medicare có hai phần: Phần A (Bảo hiểm Bệnh viện) và Phần B (Bảo hiểm Y tế) và có sẵn ở khắp mọi nơi trên Hoa Kỳ.

Nhà thuốc Ngoài mạng lưới - Nhà thuốc không có hợp đồng với chương trình của chúng tôi về việc điều phối hoặc cung cấp các loại thuốc được bao trả cho các hội viên trong chương trình của chúng tôi. Như đã giải thích trong tài liệu Bằng chứng Bảo hiểm này, hầu hết các loại thuốc quý vị nhận từ các nhà thuốc ngoài mạng lưới sẽ không được chương trình của chúng tôi chi trả trừ khi áp dụng một số điều kiện nhất định.

Nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc Cơ sở ngoài mạng lưới - Một nhà cung cấp hoặc cơ sở mà chúng tôi không sắp xếp để phối hợp hoặc cung cấp các dịch vụ được bao trả cho các hội viên trong chương trình của chúng tôi. Các nhà cung cấp ngoài mạng lưới là các nhà cung cấp không được chương trình của chúng tôi tuyển dụng, sở hữu hoặc điều hành hoặc không có hợp đồng cung cấp các dịch vụ được bao trả cho

quý vị. Việc sử dụng các nhà cung cấp hoặc cơ sở ngoài mạng lưới được giải thích trong tập sách này ở Chương 3.

Chi phí Xuất túi - Xem định nghĩa về “chia sẻ phí tổn” ở trên. Yêu cầu chia sẻ phí tổn của một hội viên để thanh toán cho một phần dịch vụ hoặc thuốc nhận được cũng được gọi là yêu cầu chi phí “xuất túi” của hội viên.

Kế hoạch PACE - Một chương trình PACE (Chương trình Chăm sóc Toàn diện cho Người cao tuổi) kết hợp các dịch vụ y tế, xã hội và chăm sóc dài hạn (LTC) cho người già yếu để giúp mọi người độc lập và sống trong cộng đồng của họ (thay vì chuyển đến viện dưỡng lão) càng lâu càng tốt, đồng thời nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng cao mà họ cần. Những người ghi danh vào chương trình PACE nhận được cả quyền lợi Medicare và Medicaid của mình thông qua chương trình.

Phần C - xem “Chương trình Medicare Advantage (MA)”.

Phần D - Chương trình quyền lợi thuốc theo toa tự nguyện của Medicare. (Để dễ tham khảo, chúng tôi sẽ gọi chương trình quyền lợi thuốc theo toa là Phần D.)

Thuốc Phần D - Các loại thuốc có thể được chi trả theo Phần D. Chúng tôi có thể cung cấp hoặc không cung cấp tất cả các loại thuốc Phần D. (Xem danh mục thuốc của quý vị để biết danh sách cụ thể các loại thuốc được bao trả.) Một số danh mục thuốc cụ thể đã bị Quốc hội loại trừ khỏi danh mục thuốc Phần D.

Phạt Ghi danh Muộn Phần D - Một số tiền được cộng thêm vào phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị đối với bảo hiểm thuốc Medicare nếu quý vị không có tín dụng bảo hiểm (bảo hiểm dự kiến sẽ trả, trung bình, ít nhất bằng mức bảo hiểm thuốc theo toa Medicare tiêu chuẩn) trong khoảng thời gian liên tục 63 ngày trở lên sau khi quý vị đủ điều kiện tham gia chương trình Phần D lần đầu tiên. Quý vị trả số tiền cao hơn này miễn là quý vị có chương trình thuốc Medicare. Có một số trường hợp ngoại lệ. Ví dụ, nếu quý vị nhận “Trợ giúp Bổ sung” từ Medicare để thanh toán cho thuốc theo toa của mình, quý vị sẽ không phải nộp tiền phạt ghi danh muộn.

Chương trình Preferred Provider Organization (PPO) - Một chương trình Plan – A Preferred Provider Organization là một Chương trình Medicare Advantage có mạng lưới các nhà cung cấp theo hợp đồng đã đồng ý điều trị cho các hội viên của chương trình với số tiền thanh toán cụ thể. Một chương trình PPO phải bao gồm tất cả các quyền lợi của chương trình cho dù các quyền lợi đó được nhận từ các nhà cung cấp trong hay ngoài mạng lưới. Chia sẻ phí tổn của hội viên nói chung sẽ cao hơn khi các quyền lợi của chương trình nhận được từ các nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Các chương trình PPO có giới hạn hàng năm về phí tổn xuất túi của quý vị cho các dịch vụ nhận được từ nhà cung cấp trong mạng lưới (ưu tiên) và giới hạn cao hơn đối với tổng phí tổn xuất túi kết hợp cho các dịch vụ từ cả nhà cung cấp trong mạng lưới (được ưu tiên) và ngoài mạng lưới (không ưu tiên).

Phí bảo hiểm - Khoản thanh toán định kỳ cho Medicare, công ty bảo hiểm hoặc chương trình chăm sóc sức khỏe cho việc bao trả dịch vụ y tế hoặc thuốc theo toa.

Bác sĩ chăm sóc chính (PCP) - Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị là bác sĩ hoặc nhà cung cấp khác mà quý vị thăm khám đầu tiên đối với hầu hết các vấn đề sức khỏe. Bác sĩ chăm sóc chính đảm bảo rằng quý vị nhận được sự chăm sóc cần thiết để giữ cho quý vị khỏe mạnh. Họ cũng có thể nói chuyện với các bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác về dịch vụ chăm sóc của quý vị và giới thiệu quý vị với họ. Trong nhiều chương trình sức khỏe Medicare, quý vị phải thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của mình trước khi thăm khám với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào khác. Xem Mục 2.1 của Chương 3 để biết thông tin về Bác sĩ chăm sóc chính.

Cho phép trước - Phê duyệt trước để nhận các dịch vụ hoặc một số loại thuốc có thể có hoặc không có trong danh mục của chúng tôi. Một số dịch vụ y tế trong mạng lưới chỉ được bao trả nếu bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ trong mạng lưới khác nhận được “cho phép trước” từ chương trình của chúng tôi. Các dịch vụ được bao trả cần sự cho phép trước có trong Biểu Quyền lợi ở Chương 4. Một số loại thuốc chỉ được bao trả nếu bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp khác trong mạng lưới được chúng tôi “cho phép trước”. Thuốc được bao trả cần cho phép trước được đánh dấu trong danh mục thuốc.

Bộ phận giả và dụng cụ chỉnh hình - Đây là những thiết bị y tế do bác sĩ của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác yêu cầu. Các bộ phận được bao trả bao gồm nẹp cánh tay, lưng và cổ; chi nhân tạo; mắt nhân tạo; và các dụng cụ cần thiết để thay thế một bộ phận hoặc chức năng bên trong cơ thể, bao gồm vật tư y tế cho hậu môn nhân tạo và liệu pháp dinh dưỡng qua đường ruột và ngoài đường tiêu hóa.

Tổ chức Cải tiến Chất lượng (QIO) - Một nhóm các bác sĩ hành nghề và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác được chính phủ Liên bang trả tiền để kiểm tra và cải thiện dịch vụ chăm sóc dành cho bệnh nhân Medicare. Xem Phần 4 Chương 2 để biết thông tin về cách liên hệ với QIO cho tiểu bang của quý vị.

Giới hạn số lượng - Một công cụ quản lý được thiết kế để hạn chế việc sử dụng các loại thuốc đã chọn vì lý do chất lượng, an toàn hoặc sử dụng. Giới hạn có thể dựa trên số lượng thuốc mà chúng tôi bao trả cho mỗi đơn thuốc hoặc trong một khoảng thời gian xác định.

Dịch vụ phục hồi chức năng - Các dịch vụ này bao gồm vật lý trị liệu, liệu pháp nói và ngôn ngữ và liệu pháp vận động.

Khu vực dịch vụ - Khu vực địa lý nơi chương trình sức khỏe chấp nhận hội viên nếu chương trình này giới hạn hội viên dựa trên khu vực mọi người sinh sống. Đối với các chương trình giới hạn bác sĩ và bệnh viện mà quý vị có thể sử dụng, đó thường cũng là khu vực mà quý vị có thể nhận được các dịch vụ thông thường (không khẩn cấp).

Chương trình có thể hủy ghi danh quý vị nếu quý vị vĩnh viễn chuyển ra khỏi khu vực dịch vụ của chương trình.

Chăm sóc tại Cơ sở điều dưỡng lành nghề (SNF) - Các dịch vụ chăm sóc và phục hồi chức năng của điều dưỡng có tay nghề được cung cấp liên tục và hàng ngày, trong một cơ sở điều dưỡng lành nghề. Ví dụ về chăm sóc tại cơ sở điều dưỡng lành nghề bao gồm vật lý trị liệu hoặc tiêm tĩnh mạch mà chỉ y tá hoặc bác sĩ được cấp chứng chỉ mới có thể thực hiện.

Giai đoạn Ghi danh Đặc biệt - Một khoảng thời gian ấn định khi các hội viên có thể thay đổi các chương trình sức khỏe hoặc thuốc của mình hoặc quay trở lại Original Medicare. Các trường hợp trong đó quý vị có thể đủ điều kiện cho Giai Đoạn Ghi Danh Đặc Biệt bao gồm: quý vị chuyển ra ngoài khu vực dịch vụ, quý vị đang nhận được “Trợ Giúp Bổ sung” cho chi phí thuốc theo toa của quý vị, quý vị chuyển đến nhà điều dưỡng hoặc chúng tôi vi phạm hợp đồng giữa chúng tôi với quý vị.

Chương trình Nhu cầu Đặc biệt - Một loại đặc biệt của Chương trình Medicare Advantage cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tập trung hơn cho những nhóm người cụ thể, ví dụ như những người có cả Medicare và Medicaid, những người đang cư trú trong một viện dưỡng lão hoặc những người mắc một số bệnh mãn tính.

Liệu pháp từng bước - Một công cụ sử dụng yêu cầu quý vị thử trước một loại thuốc khác để điều trị tình trạng bệnh của mình trước khi chúng tôi chi trả cho loại thuốc mà bác sĩ của quý vị có thể đã kê toa ban đầu.

Thu nhập An sinh Bổ sung (SSI) - Một khoản trợ cấp hàng tháng do Sở An sinh Xã hội chi trả cho những người có thu nhập và nguồn lực hạn chế, những người bị tàn tật, mù hoặc từ 65 tuổi trở lên. Các quyền lợi SSI không giống như các quyền lợi An sinh Xã hội.

Dịch vụ Cần Khẩn cấp - Các dịch vụ không cấp cứu được cung cấp để điều trị bệnh tật không phải cấp cứu, không lường trước được, thương tích hoặc tình trạng cần được chăm sóc y tế ngay lập tức. Các dịch vụ cần thiết khẩn cấp có thể được cung cấp bởi các nhà cung cấp trong mạng lưới hoặc các nhà cung cấp ngoài mạng lưới khi các nhà cung cấp trong mạng lưới tạm thời không sẵn sàng hoặc không thể tiếp cận được.

Bộ phận Dịch vụ Khách hàng Clever Care Health Plan

Phương thức	Bộ phận Dịch vụ Khách hàng – Thông tin Liên hệ
GỌI ĐIỆN	(833) 808-8163 Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần. Chúng tôi cũng có các dịch vụ thông dịch ngôn ngữ miễn phí dành cho những người không nói tiếng Anh.
TTY (Chế độ Điện thoại Văn bản)	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói. Cuộc gọi đến số điện thoại này được miễn cước. Giờ làm việc từ ngày 1 tháng 10 đến ngày 31 tháng 3 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, bảy ngày một tuần; từ ngày 1 tháng 4 đến ngày 30 tháng 9 là 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày thường trong tuần.
THƯ	Clever Care Health Plan 660 W Huntington Drive Suite 200 Arcadia, CA 91007
WEBSITE	vi.clevercarehealthplan.com

Health Insurance Counseling & Advocacy Program (HICAP) (California SHIP)

HICAP là một chương trình của tiểu bang nhận tiền từ chính phủ Liên bang để tư vấn miễn phí về bảo hiểm y tế địa phương cho những người có Medicare.

Phương thức	HICAP (California SHIP)
GỌI ĐIỆN	(800) 434-0222
TTY	711 Số điện thoại này đòi hỏi phải có thiết bị điện thoại đặc biệt và chỉ dành cho những người gặp khó khăn khi nghe hoặc nói.
THƯ	California Department of Aging 1300 National Drive Suite 200 Sacramento, CA 95834-1992
WEBSITE	aging.ca.gov/Programs_and_Services/Medicare_Counseling

Tuyên bố Khai trình theo PRA Theo Đạo luật Cắt giảm Thủ tục Giấy tờ năm 1995, không ai phải tuân theo việc thu thập thông tin, trừ khi công việc đó số kiểm soát OMB hợp lệ. Số kiểm soát OMB hợp lệ cho việc thu thập thông tin này là 0938-1051. Nếu quý vị có nhận xét hoặc đề xuất để cải thiện biểu mẫu này, vui lòng viết thư cho: CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850.