

Quyền Lợi Bữa Ăn Bổ Sung 2025 Câu Hỏi Thường Gặp (FAQ)

Thông Tin Nền Tảng

Clever Care có hai lựa chọn quyền lợi dành cho bữa ăn trong năm 2025: bữa ăn dành cho bệnh mạn tính và bữa ăn sau khi xuất viện. Xin vui lòng tham khảo cuốn Chứng Từ Bảo Hiểm (EOC) để biết chi tiết về quyền lợi cụ thể.

Chương Trình	Mô Tả Quyền Lợi
Bữa ăn sau khi xuất viện	\$0 đồng thanh toán cho 84 bữa ăn mỗi năm (3 bữa mỗi ngày cho 28 ngày) được cung cấp cho các hội viên nằm viện nội trú hoặc ở lại các cơ sở điều dưỡng chuyên môn. LƯU Ý: Trừ các lần thăm khám phẫu thuật ngoại trú.
Bữa ăn cho bệnh mạn tính (Quyền Lợi Bổ Sung Đặc Biệt dành cho Bệnh Mạn Tính)	\$0 đồng thanh toán cho 42 bữa ăn mỗi năm (3 bữa mỗi ngày cho 14 ngày), CHỈ dành cho chương trình Longevity và Total+, và chỉ khi hội viên đã tham gia vào chương trình quản lý chăm sóc với một tình trạng bệnh mạn tính đã được xác nhận, gồm: - Rối loạn tự miễn dịch - Ung thư (trừ các tình trạng tiền ung thư) - Rối loạn tim mạch - Nghiện rượu hoặc thuốc mạn tính - Tình trạng sức khỏe tâm thần mạn tính và tàn tật - Suy tim mạn tính - Rối loạn phổi mạn tính - Sa sút trí tuệ/Suy giảm trí nhớ - Bệnh tiểu đường (trừ tiền tiểu đường) - Bệnh gan giai đoạn cuối - Bệnh thận giai đoạn cuối - HIV/AIDS - Rối loạn thần kinh - Rối loạn huyết học nghiêm trọng (bệnh về máu) - Đột quỵ

- **Nhà cung cấp các bữa ăn của chúng tôi là ai?**
 - Performance Kitchen cung cấp các bữa ăn được xử lý đông lạnh ngay khi còn tươi hoặc ngay lập tức sau khi chế biến. Họ tập trung vào việc sử dụng các nguyên liệu sạch, ngũ cốc nguyên hạt, chất béo lành mạnh, thảo mộc và gia vị theo phương pháp chế biến tối thiểu để tạo hương vị, đồng thời hạn chế muối và đường.
- **Có phải tất cả hội viên của Clever Care đều được hưởng quyền lợi này không?**
 - Quyền lợi bữa ăn sau khi xuất viện được áp dụng cho tất cả các chương trình.
 - Quyền lợi bữa ăn dành cho bệnh mạn tính chỉ được cung cấp cho chương trình Longevity và Total+, và chỉ khi hội viên đáp ứng được các tiêu chí đã định.
- **Hội viên yêu cầu quyền lợi bữa ăn như thế nào?**
 - **Bữa ăn sau khi xuất viện:** Hội viên yêu cầu quyền lợi bằng cách gọi trực tiếp đến Performance Kitchen theo số 844-607-0676, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều, giờ Thái Bình Dương (PST); bằng cách để lại lời nhắn qua thư thoại (voicemail) nếu gọi sau giờ làm việc; hoặc Email: info@performancekitchen.com. Nếu hội viên gọi đến bộ phận dịch vụ khách hàng hoặc phòng quản lý hồ sơ, cuộc gọi sẽ được chuyển tiếp đến Performance Kitchen với nhân viên hỗ trợ cùng chờ trên đường dây cho đến khi cuộc gọi được chuyển tiếp thành công (warm transfer).
 - **Các bữa ăn cho bệnh mạn tính:** Hội viên có thể yêu cầu bữa ăn bằng cách gọi đến bộ phận dịch vụ hội viên của Clever Care. Sau đó, bộ phận dịch vụ hội viên sẽ thông báo cho phòng quản lý sử dụng của Clever Care.
- **Yêu cầu này có thể được thực hiện bởi một ai khác thay mặt cho hội viên hay không?**
 - Được, để thay mặt cho hội viên thực hiện một yêu cầu, hãy liên lạc với bộ phận dịch vụ hội viên. Nếu người yêu cầu không phải là hội viên, thì một văn bản ủy quyền người đại diện (POA) hoặc một văn bản cho phép người đại diện (authorization) sẽ cần được lưu trong hồ sơ của hội viên.
- **Hội viên làm thế nào để đủ điều kiện nhận các bữa ăn sau khi xuất viện?**
 - Các bữa ăn sau khi xuất viện dự kiến sẽ được cung cấp ngay (trong vòng vài ngày) sau khi xuất viện nội trú hoặc cơ sở điều dưỡng chuyên môn.
- **Hội viên làm thế nào để đủ điều kiện nhận các bữa ăn dành cho bệnh mạn tính?**
 - Các bữa ăn dành cho bệnh mạn tính chỉ dành cho hội viên mắc bệnh mạn tính đủ tiêu chuẩn, và chỉ khi họ đã tham gia vào chương trình quản lý hồ sơ của Clever Care.

- **Các bữa ăn có phù hợp với mỗi dân tộc/nền văn hóa không?**
 - Có. Performance Kitchen cung cấp nhiều lựa chọn bữa ăn đa dạng, bao gồm cả ẩm thực Á Châu. Các bữa ăn cũng phụ thuộc vào chế độ ăn uống được khuyến nghị đối với mỗi hội viên. Một số ví dụ cho các bữa ăn tập trung vào người Á Châu là Phở Bò Việt Nam, Cà-ri Dừa Great Karma, Bữa Sáng Shakshuka, Gà Kung Pao, Japchae Hàn Quốc, Bibimbap Bò Hàn Quốc, v.v.
- **Sau khi nhận được yêu cầu, quy trình tiếp theo là gì?**
 - Đối với các bữa ăn dành cho bệnh mạn tính, phòng quản lý sử dụng của Clever Care sẽ tạo một yêu cầu phê duyệt (authorization) trên hệ thống EzCap. Một tệp tin sau đó sẽ được gửi đến Performance Kitchen nếu yêu cầu này được chấp thuận.
- **Quy trình của nhà cung cấp là gì?**
 - Sau khi nhận được yêu cầu, Performance Kitchen sẽ liên lạc với hội viên để xác nhận địa chỉ giao hàng, các lưu ý về chế độ ăn uống hoặc hạn chế trong ăn kiêng, khả năng nhận và tích trữ lượng đồ ăn thích hợp.
- **Các bữa ăn được giao như thế nào?**
 - Tùy thuộc vào địa chỉ, việc giao hàng cần từ 1 đến 2 ngày sau khi nhận được yêu cầu, dành cho các đơn hàng được đặt trước 8 giờ sáng PST (giờ Thái Bình Dương). Địa chỉ phải bao gồm các hướng dẫn cụ thể (ví dụ: mã số vào cổng) để đảm bảo việc giao hàng diễn ra suôn sẻ. Các bữa ăn được giao bởi FedEx (có thể thay đổi).
- **Điều gì sẽ xảy ra nếu thức ăn bị hư hại (ví dụ: bao bì đóng gói bị hỏng hoặc không đủ chất làm mát)?**
 - Hội viên nên thông báo cho Performance Kitchen. Sau đó, Performance Kitchen sẽ thay thế các bữa ăn miễn phí cho hội viên hoặc cho Clever Care.
- **Số điện thoại và giờ hoạt động của bộ phận dịch vụ khách hàng Performance Kitchen là gì?**
 - 844-607-0676, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều PST (giờ Thái Bình Dương); hội viên có thể để lại lời nhắn qua hộp thư thoại 24/7 (tức là 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần).
- **Nếu hộp đồ ăn quá nặng để mang vào thì sao?**
 - Nếu hộp đồ ăn quá nặng để có thể mang vào, hội viên nên làm theo hướng dẫn để hộp ở bên ngoài, mở hộp và lấy ra các suất ăn riêng lẻ.