



on LOK[®] | PACE
viên mãn tuổi cao niên

Thỏa Thuận Đăng Ký Tham Gia Chương Trình

Điều Khoản Và Điều Kiện

Xin Gọi 1-888-996-6565

TTY: 711

onlok.org/PACE

8:30 giờ sáng – 5:00 giờ chiều

thứ Hai–thứ Sáu

CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC TOÀN DIỆN CHO NGƯỜI CAO TUỔI

THỎA THUẬN ĐĂNG KÝ THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH ON LOK PACE

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN

Có hiệu lực từ ngày 1 tháng 9 năm 2025

On Lok PACE
Health Plan Administration
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

Điện thoại: 1-888-996-6565
Đường dây khiếm thính TTY: 711

onlok.org/PACE

Thứ Hai - Thứ Sáu, 8:30 sáng - 5:00 chiều

CẨM NANG NÀY THUỘC VỀ: _____

TRUNG TÂM PACE: _____

SỐ ĐIỆN THOẠI: _____

ĐỊA CHỈ: _____

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PACE: _____

NHÀ CUNG CẤP CHĂM SÓC CHÍNH: _____

NHÂN VIÊN XÃ HỘI: _____

DÀNH CHO DỊCH VỤ CẤP CỨU 24/24

SỐ ĐIỆN THOẠI BÁC SĨ TRONG CA TRỰC: _____

TRONG TRƯỜNG HỢP KHẨN CẤP: GỌI SỐ 911

Mục Lục

CHƯƠNG	TRANG
Chương 1 - Chào mừng Quý vị đến với Chương trình On Lok PACE	1
Chương 2 - Các Đặc điểm Nổi bật của Chương trình On Lok PACE	6
Chương 3 - Điều kiện và Thủ tục Đăng ký Tham gia	10
Chương 4 - Quyền lợi và Đài thọ Bảo hiểm	12
Chương 5 - Chăm sóc Cấp cứu và Chăm sóc Khẩn cấp	17
Chương 6 - Những Dịch vụ Không được Bảo hiểm và Giới hạn Quyền lợi	20
Chương 7 - Quyền và Trách nhiệm của Quý vị	21
Chương 8 - Các Thủ tục Khiếu nại và Kháng nghị dành cho Người tham gia	29
Chương 9 - Lệ phí hàng tháng	38
Chương 10 - Chấm dứt Quyền lợi	42
Chương 11 - Điều khoản gia hạn	45
Chương 12 - Quy định chung	46
Chương 13 - Định nghĩa Từ ngữ	53
Phụ lục I	57
Trang chữ ký	62

CHƯƠNG 1

CHÀO MỪNG QUÝ VỊ ĐẾN VỚI CHƯƠNG TRÌNH ON LOK PACE

On Lok PACE là một chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe được thiết kế dành riêng cho những người từ 55 tuổi trở lên có nhu cầu chăm sóc y tế lâu dài. Chúng tôi rất vui mừng được chào đón quý vị trở thành hội viên của chương trình. Bởi vì chúng tôi chỉ nhận đăng ký tham gia theo cá nhân, nên các thành viên phụ thuộc trong gia đình sẽ không được hưởng phúc lợi bảo hiểm khi quý vị tham gia.

Quý vị vui lòng giữ kỹ cuốn cẩm nang này. Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia Chương trình On Lok PACE mà quý vị đã ký là một hợp đồng pháp lý ràng buộc giữa quý vị và chương trình On Lok PACE.

Quý vị nên đọc kỹ lưỡng và đầy đủ tập tài liệu này. Những ai có nhu cầu chăm sóc đặc biệt nên dành thời gian đọc kỹ các phần có liên quan. Quý vị có thể xem Bảng tóm tắt Quyền lợi và Đài thọ bảo hiểm liệt kê những điều khoản chính của chương trình On Lok PACE ở cuối chương này. Chương trình On Lok PACE có ký kết thỏa thuận với Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS) và Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California (California Department of Health Care Services, DHCS). Các thỏa thuận này được gia hạn định kỳ, và nếu không được gia hạn, chương trình sẽ bị chấm dứt.

Nếu quý vị cần thêm thông tin về quyền lợi khi tham gia chương trình On Lok PACE, xin đừng ngần ngại liên lạc với chúng tôi qua số **1-888-996-6565 (TTY: 711)**. Trong bản thỏa thuận này, Chương trình On Lok PACE đôi khi được gọi là "chúng tôi", còn quý vị được gọi là "người tham gia" hoặc "hội viên". Thuật ngữ "người tham gia" là cách gọi được sử dụng phổ biến nhất tại On Lok PACE. *Một số thuật ngữ trong tài liệu này có thể gây khó hiểu. Quý vị vui lòng tham khảo phần "Định nghĩa từ ngữ" ở cuối tài liệu (Chương 13) để hiểu rõ hơn các thuật ngữ được sử dụng.*

Triết lý của chúng tôi tại On Lok PACE là giúp quý vị duy trì cuộc sống độc lập tối đa, ngay trong chính ngôi nhà và cộng đồng của mình. Chúng tôi cung cấp chương trình chăm sóc toàn diện với những dịch vụ chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ liên quan đến sức khỏe, đồng thời tập trung vào các biện pháp *phòng ngừa* nhằm duy trì sức khỏe cho quý vị.

Một điểm đặc biệt của Chương trình On Lok PACE là cách tiếp cận chăm sóc mang tính cá nhân. Chúng tôi luôn đảm bảo rằng quý vị và đội ngũ nhân viên chăm sóc

y tế của chúng tôi hiểu rõ về nhau, từ đó phối hợp hiệu quả trong việc chăm sóc. Chúng tôi không thay thế sự chăm sóc từ gia đình hay bạn bè của quý vị. Thay vào đó, chúng tôi luôn phối hợp chặt chẽ với quý vị, gia đình và bạn bè của quý vị để mang lại cho quý vị sự chăm sóc cần thiết. Chúng tôi luôn khuyến khích và trân trọng mọi góp ý, ý kiến của quý vị.

Chương trình On Lok PACE hoạt động 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, suốt 365 ngày trong năm. Để chăm sóc hiệu quả cho những người có nhiều vấn đề sức khỏe mạn tính, đội ngũ chuyên môn của chúng tôi luôn chủ động đánh giá, theo dõi sự thay đổi, can thiệp kịp thời và khuyến khích những người tham gia chủ động tham gia vào quá trình chăm sóc bản thân. Dựa trên nhu cầu cụ thể của quý vị, chúng tôi cung cấp các dịch vụ y tế, điều dưỡng và dinh dưỡng; trị liệu phục hồi chức năng; dịch vụ và hướng dẫn chăm sóc tại nhà; dược phẩm; chuyên khoa bàn chân; thính học; nhãn khoa, nha khoa, sức khỏe tâm thần và bất kỳ dịch vụ nào khác được Nhóm Chăm sóc Liên ngành (Interdisciplinary Team, IDT) phê duyệt. Trong trường hợp cần điều trị nội trú, chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế cấp tính và điều dưỡng chuyên môn tại các cơ sở mà chương trình đã ký kết hợp đồng. *(Xem Chương 4 để biết thêm chi tiết về các quyền lợi được đài thọ.)*

Quý vị vui lòng đọc kỹ Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này. Việc tham gia chương trình On Lok PACE là hoàn toàn tự nguyện. Nếu quý vị không có nhu cầu tham gia, vui lòng gửi lại Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia Chương trình cho chúng tôi mà không cần ký tên. Nếu quý vị đã ký tên và chính thức tham gia chương trình, các quyền lợi của quý vị trong chương trình On Lok PACE sẽ duy trì cho đến khi quý vị quyết định rút khỏi chương trình hoặc không còn đáp ứng các điều kiện tham gia. *(Xem Chương 10 để biết thông tin về việc chấm dứt quyền lợi.)*

Sau khi ký tên và chính thức trở thành hội viên của On Lok PACE, quý vị sẽ nhận được các tài liệu sau:

- Một bản sao của Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia Chương trình On Lok PACE đã ký, bao gồm các Điều khoản và Điều kiện (chính là tài liệu này)
- Thẻ hội viên chương trình On Lok PACE (sẽ được gửi trong vòng 30 ngày kể từ ngày đăng ký)
- Một nhãn dán có số điện thoại cấp cứu của chúng tôi để quý vị dán trong nhà

Hòa giải qua Trọng tài Độc lập có giá trị pháp lý - Một phương thức giải quyết tranh chấp

Nếu giữa chúng ta không đạt được thỏa thuận, quý vị có thể chọn phương án giải quyết tranh chấp, bất đồng hoặc khiếu nại liên quan đến các quyền lợi hoặc dịch vụ chăm sóc mà On Lok PACE cung cấp thông qua hình thức trọng tài được gọi là "hòa

giải qua trọng tài độc lập có giá trị pháp lý".

Trong thời gian được chương trình On Lok PACE cung cấp dịch vụ chăm sóc, ngoại trừ các tranh chấp thuộc phạm vi quy trình kháng nghị của Medicare được mô tả trong cẩm nang này, quý vị có thể lựa chọn đưa bất kỳ tranh chấp, bất đồng hoặc khiếu nại nào với On Lok PACE, bao gồm tranh chấp liên quan đến sơ suất y tế (ví dụ như, dịch vụ y tế được cung cấp theo thỏa thuận này được cho là không cần thiết hoặc chưa được phê duyệt hoặc thực hiện sai sót, cầu thả hoặc thiếu chuyên môn), sẽ được giải quyết bằng phương pháp hòa giải qua trọng tài theo quy định của pháp luật Tiểu bang California. Hòa giải qua trọng tài là một phương pháp thay thế tùy chọn cho việc kiện cáo hoặc tố tụng tại tòa án, trừ khi pháp luật Tiểu bang California cho phép được xem xét lại phán quyết trọng tài tại tòa. Nếu quý vị chọn phương án hòa giải qua trọng tài, cả hai bên trong thỏa thuận này sẽ từ bỏ quyền hiến định của mình trong việc đưa vụ việc ra xét xử tại tòa án với sự tham gia của bồi thẩm đoàn, và thay vào đó, chấp nhận sử dụng phương thức hòa giải qua trọng tài. *(Để biết thêm chi tiết, vui lòng xem Chương 12, phần "Hòa giải qua trọng tài.")*

Bảng Tóm tắt Quyền lợi và Đài thọ bảo hiểm

Bảng dưới đây giúp quý vị dễ dàng so sánh các quyền lợi được hưởng và chỉ mang tính tóm tắt. Quý vị không phải trả thêm bất kỳ khoản đồng thanh toán nào khi sử dụng các dịch vụ thuộc chương trình PACE.

Vui lòng đọc toàn bộ cẩm nang này, chính là Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia của quý vị với On Lok PACE, để hiểu rõ hơn về các quyền lợi và giới hạn bảo hiểm đi kèm.

Các dịch vụ cần phải được phê duyệt trước hoặc phải được cung cấp bởi các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác đã ký hợp đồng với chương trình On Lok PACE.

Quý vị không cần phải xin phép trước khi sử dụng các Dịch vụ Cấp cứu. *Vui lòng tham khảo Chương 4, Quyền lợi và Đài thọ Bảo hiểm.*

LOẠI	DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN
Các khoản khấu trừ	Không có
Giới hạn quyền lợi trọn đời	Không có

LOẠI	DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN
Các dịch vụ chuyên môn	• Dịch vụ bác sĩ chăm sóc gồm dịch vụ từ y bác sĩ chính và các nhà chuyên khoa, khám sức khỏe định kỳ, khám và chăm sóc sức khỏe phòng ngừa, dịch vụ tế nhị, dịch vụ phẫu thuật ngoại trú và chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú. • Đài thọ dịch vụ chăm sóc nha khoa, bao gồm các dịch vụ phòng ngừa (khám bệnh, chụp X-quang và vệ sinh răng) và dịch vụ phục hồi (trám răng, điều trị tủy, mào răng, cấy ghép nha khoa, cầu răng và răng giả). • Chăm sóc nhãn khoa. Kính thuốc và trồng kính điều chỉnh sau phẫu thuật đục thủy tinh thể. • Dịch vụ thính học. Khám thính lực và máy trợ thính. • Chuyên khoa bàn chân định kỳ. • Dịch vụ công tác xã hội y tế/quản lý hồ sơ ca bệnh. • Trị liệu phục hồi chức năng. Bao gồm vật lý trị liệu, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ.
Dịch vụ dành cho bệnh nhân ngoại trú	Đài thọ cho các dịch vụ phẫu thuật, sức khỏe tâm thần, chẩn đoán bằng X-quang và xét nghiệm.
Dịch vụ nằm viện	Đài thọ cho phòng điều trị dành cho hai người và chi phí ăn ở và tất cả các dịch vụ cần thiết, bao gồm các dịch vụ điều trị y tế tổng quát và chăm sóc điều dưỡng, dịch vụ tâm thần, phí phòng phẫu thuật, dịch vụ chẩn đoán hoặc trị liệu, dịch vụ xét nghiệm, chụp X-quang, băng bó, bó bột, gây mê, máu và các chế phẩm từ máu, thuốc và sinh phẩm. Các dịch vụ không được đài thọ gồm phòng riêng hoặc dịch vụ điều dưỡng riêng và các vật dụng phi y tế, trừ khi được Nhóm Chăm sóc Liên ngành phê duyệt.
Đài thọ Y tế Khẩn cấp	Đài thọ cho các dịch vụ cấp cứu. On Lok PACE không chi trả các dịch vụ cấp cứu xảy ra bên ngoài Hoa Kỳ hoặc vùng lãnh thổ thuộc Hoa Kỳ, ngoại trừ các trường hợp cấp cứu cần nhập viện tại Canada hoặc Mexico.
Dịch vụ Xe cứu thương	
Đài thọ Thuốc mua theo toa	Đài thọ cho các loại thuốc do nhà cung cấp của On Lok PACE kê toa.
Thiết bị y tế lâu bền	
Các dịch vụ sức khỏe tâm thần	
Dịch vụ Điều trị lệ thuộc hoá chất	

LOẠI	DỊCH VỤ VÀ GIỚI HẠN
Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà	
Khác	• Cơ sở điều dưỡng chuyên môn. Chỉ đài thọ cho phòng điều trị dành cho hai người, trừ khi được Nhóm Chăm sóc Liên ngành phê duyệt. • Dịch vụ chăm sóc tại nhà. • Các dịch vụ tại trung tâm sinh hoạt ban ngày (bao gồm dịch vụ dinh dưỡng, thức ăn nóng, người đi theo phụ giúp và phương tiện đưa đón). • Vật tư, thiết bị, dịch vụ cần thiết để điều trị bệnh đái tháo đường. • Chăm sóc cuối đời.

Xin lưu ý: Tất cả các dịch vụ và quyền lợi đều được xác định dựa trên kế hoạch chăm sóc (hoặc kế hoạch điều trị) theo quyết định của Nhóm Chăm sóc Liên ngành.

CHƯƠNG 2

CÁC ĐẶC ĐIỂM NỔI BẬT CỦA CHƯƠNG TRÌNH ON LOK PACE

Chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi có một số điểm đặc biệt:

1. Chuyên môn trong chăm sóc sức khỏe

Chúng tôi áp dụng phương pháp chăm sóc hiệu quả, tập trung vào việc xây dựng các kế hoạch chăm sóc cá nhân hóa, phù hợp với tình trạng sức khỏe và nhu cầu liên quan cụ thể của từng người tham gia. Đội ngũ chuyên môn tận tâm, giàu kinh nghiệm của chúng tôi không chỉ lên kế hoạch mà còn trực tiếp thực hiện chăm sóc, đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc toàn diện, đồng bộ và liên tục.

2. Nhóm Chăm sóc Liên ngành (IDT)

Quý vị sẽ được chăm sóc bởi một đội ngũ chuyên gia, làm việc phối hợp chặt chẽ với nhau và với chính quý vị. Thành phần đội ngũ bao gồm nhà cung cấp chăm sóc chính (bác sĩ hoặc y tá hành nghề), điều dưỡng viên đã đăng ký, điều phối viên chăm sóc tại nhà, nhân viên xã hội, chuyên viên vật lý trị liệu, chuyên viên trị liệu vận động, chuyên viên trị liệu hoạt động, chuyên gia dinh dưỡng, giám đốc trung tâm PACE cùng các nhân viên khác hỗ trợ quý vị, chẳng hạn như nhân viên chăm sóc cá nhân và tài xế xe đưa đón của chúng tôi. Mỗi thành viên đều đóng góp chuyên môn của mình để đánh giá toàn diện nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Khi cần thiết, các nhân viên khác cũng có thể được mời để hỗ trợ. Tất cả sẽ cùng nhau xây dựng một kế hoạch chăm sóc cá nhân hóa phù hợp nhất cho quý vị.

3. Cơ sở chăm sóc

Quý vị sẽ nhận được nhiều dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại các trung tâm PACE của chúng tôi— nơi đội ngũ của quý vị làm việc. *Hiện nay, các trung tâm và đội ngũ PACE của chúng tôi hoạt động tại các địa chỉ sau ở Quận San Francisco, Quận Santa Clara và Quận Alameda:*

Quận San Francisco

225 30th Street, San Francisco, CA 94131

1333 Bush Street, San Francisco, CA 94109

1441 Powell Street, San Francisco, CA 94133

3575 Geary Boulevard, San Francisco, CA 94118

Quận Santa Clara

299 Stockton Avenue, San Jose, CA 95126

130 North Jackson Avenue, San Jose, CA 95116

Quận Alameda

3683 Peralta Boulevard, Fremont, CA 94536

Ngoài các trung tâm PACE, quý vị cũng có thể nhận các dịch vụ tại các địa điểm khác, gọi là cơ sở chăm sóc thay thế. Những cơ sở này có thể nằm gần nơi quý vị sinh sống hoặc cung cấp các dịch vụ chuyên biệt phù hợp với nhu cầu cá nhân của quý vị. Các cơ sở chăm sóc thay thế này không phải là trung tâm PACE. Do vậy, số lượng dịch vụ tại các cơ sở này có thể hạn chế hơn so với các trung tâm PACE. Tuy nhiên, đội ngũ của chúng tôi vẫn sẽ chịu trách nhiệm đánh giá nhu cầu chăm sóc của quý vị, điều phối và trực tiếp cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị tại các cơ sở này.

Việc quý vị sẽ tham gia trung tâm nào sẽ được cân nhắc dựa trên nhiều yếu tố như mong muốn cá nhân, vị trí nơi ở và nhu cầu chăm sóc của quý vị. Chúng tôi sẽ sắp xếp phương tiện đưa đón quý vị đến trung tâm. Tần suất quý vị đến trung tâm sẽ phụ thuộc vào kế hoạch chăm sóc cá nhân của quý vị.

On Lok PACE đảm bảo quý vị luôn được tiếp cận với dịch vụ y tế thông qua các nhà cung cấp chăm sóc chính và trung tâm của chúng tôi, 24 giờ mỗi ngày, 365 ngày mỗi năm.

4. Lựa chọn bác sĩ và nhà cung cấp dịch vụ

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN SAU ĐÂY ĐỂ BIẾT AI HAY NHÓM NHÀ CUNG CẤP NÀO CÓ THỂ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE CHO QUÝ VỊ. Vì các dịch vụ chăm sóc trong chương trình On Lok PACE được cung cấp thông qua Nhóm Chăm sóc Liên ngành, nhà cung cấp chăm sóc chính (primary care provider, PCP) mà quý vị chọn sẽ là thành viên của Nhóm Chăm sóc Liên ngành này. Ngoài ra, quý vị cũng sẽ được chỉ định các nhà cung cấp khác trong nhóm của mình. Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị chịu trách nhiệm toàn diện về các nhu cầu chăm sóc sức khỏe chính của quý vị đồng thời phối hợp với các thành viên trong Nhóm Chăm sóc Liên

ngành để sắp xếp các dịch vụ y tế khác khi cần. Những người tham gia có thể lựa chọn đến khám phụ khoa trực tiếp với bác sĩ phụ khoa nằm trong mạng lưới của chương trình.

Khi cần thiết, các dịch vụ y tế cũng sẽ được cung cấp tại nhà riêng, bệnh viện hoặc viện dưỡng lão. Chúng tôi có hợp đồng với các chuyên gia y tế (chẳng hạn như bác sĩ tim mạch, bác sĩ tiết niệu và bác sĩ chỉnh hình), nhà thuốc, phòng xét nghiệm và cơ sở chụp X-quang, cũng như các bệnh viện và viện dưỡng lão. Nếu quý vị cần sử dụng các dịch vụ này, đội ngũ của chúng tôi sẽ tiếp tục đồng hành cùng quý vị, theo dõi các dịch vụ này, tình trạng sức khỏe cũng như nhu cầu hiện tại của quý vị.

Nếu quý vị muốn biết thông tin về tên, địa điểm và giờ làm việc của các bệnh viện, viện dưỡng lão và các nhà cung cấp dịch vụ khác ký hợp đồng với chúng tôi, vui lòng liên hệ với Ban Dịch vụ Chương trình Bảo Hiểm Sức khỏe của On Lok (On Lok Health Plan Services Department) theo số 1-888-996-6565 (TTY: 711) hoặc gửi email về địa chỉ memberservices@onlok.org.

5. Phê duyệt và Quản lý Dịch vụ Chăm sóc

Quý vị sẽ sớm trở nên quen thuộc với từng thành viên trong nhóm, vì tất cả họ đều sẽ làm việc chặt chẽ với quý vị, giúp quý vị duy trì sức khỏe và khả năng sống độc lập tốt nhất có thể. Trước khi sử dụng bất kỳ dịch vụ nào trong chương trình On Lok PACE, quý vị cần được Nhóm Chăm sóc Liên ngành phê duyệt dịch vụ. Tuy nhiên, với các dịch vụ khẩn cấp, quý vị không cần phải xin phê duyệt trước.

Ít nhất mỗi sáu tháng một lần - hoặc thường xuyên hơn nếu quý vị gặp vấn đề về sức khỏe - đội ngũ của chúng tôi sẽ đánh giá lại nhu cầu chăm sóc của quý vị và điều chỉnh dịch vụ nếu cần thiết. Quý vị và/hoặc gia đình của quý vị cũng có thể yêu cầu đánh giá. Nếu tình trạng của quý vị thay đổi, Nhóm Chăm sóc Liên ngành sẽ điều chỉnh các dịch vụ chăm sóc của quý vị, dựa trên bản đánh giá kế hoạch chăm sóc và các nhu cầu khác.

6. Mối quan hệ với Medicare/Medi-Cal

Các quyền lợi theo Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này được cung cấp thông qua sự hợp tác giữa On Lok PACE với Medicare (Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid thuộc Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ (Department of Health and Human Services)) và Medi-Cal (Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California). Khi ký Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này, quý vị đồng ý nhận các dịch vụ chăm sóc từ On Lok PACE, thay cho các quyền lợi thông thường của Medicare và Medi-Cal. On Lok PACE sẽ cung cấp các dịch vụ dựa trên nhu cầu cụ thể của quý vị — bao gồm tất cả

các quyền lợi của Medicare và Medi-Cal, và thêm nhiều quyền lợi khác.

Để biết thêm thông tin về các quyền lợi được Medicare đài thọ, quý vị có thể liên hệ với Chương trình Bảo vệ Quyền lợi và Cố vấn về Bảo hiểm Y tế (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP). HICAP cung cấp dịch vụ tư vấn về bảo hiểm y tế cho người cao tuổi ở California. Hãy gọi số điện thoại miễn phí của HICAP, 1-800-434-0222, để được giới thiệu đến văn phòng HICAP tại địa phương của quý vị. HICAP là dịch vụ do Tiểu bang California cung cấp miễn phí.

7. Không có giới hạn định sẵn cho việc chăm sóc

Chương trình On Lok PACE không áp dụng giới hạn định sẵn cho các dịch vụ. Chương trình không giới hạn số ngày nằm viện hoặc điều trị tại viện dưỡng lão nếu nhà cung cấp dịch vụ của On Lok PACE xác định rằng các dịch vụ đó là cần thiết. Dịch vụ chăm sóc tại nhà sẽ được chỉ định và cung cấp theo tần suất và thời gian phù hợp, dựa trên đánh giá nhu cầu của quý vị bởi các chuyên gia lâm sàng trong nhóm chăm sóc.

8. Điều khoản "Cam kết Sử dụng Dịch vụ"

Khi quý vị đăng ký tham gia On Lok PACE, chúng tôi sẽ trở thành đơn vị cung cấp dịch vụ y tế duy nhất của quý vị và quý vị đồng ý nhận các dịch vụ chăm sóc y tế **duy nhất** từ tổ chức chúng tôi, ngoại trừ trường hợp khẩn cấp hoặc các dịch vụ cần thiết khẩn cấp đã được phê duyệt khi quý vị ở ngoài khu vực dịch vụ. Quý vị sẽ có quyền tiếp cận tất cả các dịch vụ chăm sóc cần thiết thông qua đội ngũ nhân viên của chúng tôi hoặc thông qua các thỏa thuận mà On Lok PACE thiết lập với các nhà cung cấp dịch vụ hợp đồng, tuy nhiên **quý vị sẽ không còn được tiếp tục sử dụng dịch vụ từ các bác sĩ hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế khác theo hệ thống thanh toán dịch vụ truyền thống của Medicare và Medi-Cal.** Việc đăng ký tham gia On Lok PACE đồng nghĩa với việc hủy tham gia bất kỳ chương trình trả trước hoặc phúc lợi tùy chọn nào khác của Medicare hoặc Medi-Cal mà quý vị đang có.

Nếu sau khi tham gia On Lok PACE, quý vị chọn đăng ký bất kỳ chương trình trả trước hoặc phúc lợi tùy chọn nào khác của Medicare hoặc Medi-Cal, bao gồm cả phúc lợi chăm sóc cuối đời, thì hành động đó được coi là quý vị tự nguyện rút khỏi chương trình On Lok PACE. Nếu tại thời điểm đăng ký On Lok PACE quý vị không đủ điều kiện tham gia Medicare, nhưng sau đó đủ điều kiện và chọn nhận bảo hiểm Medicare từ nguồn khác không phải là On Lok PACE, quý vị sẽ bị rút khỏi chương trình. (Xin lưu ý rằng On Lok PACE sẽ không chi trả cho bất kỳ dịch vụ nào quý vị sử dụng trước khi chính thức đăng ký, trừ khi những dịch vụ này đã được On Lok PACE phê duyệt cụ thể.)

CHƯƠNG 3

ĐIỀU KIỆN VÀ THỦ TỤC ĐĂNG KÝ THAM GIA

Quý vị đủ điều kiện đăng ký tham gia chương trình On Lok PACE nếu hội đủ các tiêu chí sau:

- Cư trú trong khu vực phục vụ của On Lok PACE, bao gồm Quận San Francisco, Quận Santa Clara và các thành phố Fremont, Newark và Union City ở Quận Alameda.
- Từ 55 tuổi trở lên.
- Có nhu cầu chăm sóc ở mức độ của một cơ sở điều dưỡng của Tiểu bang, theo đánh giá của Nhóm Chăm sóc Liên ngành của chúng tôi. "Cơ sở điều dưỡng chuyên môn" là mức chăm sóc yêu cầu phải có nhân viên điều dưỡng chuyên môn sẵn sàng 24 giờ mỗi ngày. "Cơ sở chăm sóc trung gian" là mức chăm sóc yêu cầu được giám sát 24 giờ mỗi ngày, đặc biệt vào các ngày trong tuần.
- Có khả năng sinh sống trong cộng đồng mà không gây nguy hiểm cho sức khỏe và sự an toàn của quý vị tại thời điểm đăng ký.

Ngoài ra, quý vị cũng phải:

- Được Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California chứng nhận là đã đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về mức độ chăm sóc này. Bởi vì On Lok PACE chỉ phục vụ người cao tuổi đáp ứng các yêu cầu về mức độ chăm sóc của Tiểu bang về bảo hiểm các dịch vụ tại cơ sở điều dưỡng, nên sẽ có một cuộc đánh giá độc lập xác nhận rằng tình trạng sức khỏe của quý vị thực sự đủ điều kiện để tham gia chương trình.
- Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California sẽ thực hiện việc đánh giá này trước khi quý vị ký Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia Chương trình On Lok PACE dựa trên các tài liệu do các thành viên trong Nhóm Chăm sóc Liên ngành đã đánh giá sức khỏe của quý vị chuẩn bị.

Việc đăng ký tham gia chương trình On Lok PACE của quý vị sẽ chính thức có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng dương lịch kế tiếp sau ngày quý vị ký Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia. Ví dụ, nếu quý vị ký Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia

vào ngày 14 tháng Ba, việc quý vị đăng ký tham gia chương trình sẽ bắt đầu có hiệu lực từ ngày 1 tháng Tư. Xin lưu ý rằng quý vị không thể đăng ký hoặc hủy đăng ký tham gia chương trình On Lok PACE tại văn phòng An sinh Xã hội.

- On Lok PACE sẽ hoàn thành các đánh giá ban đầu và kế hoạch chăm sóc cho quý vị. Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California sẽ là cơ quan ra quyết định cuối cùng về việc quý vị có đủ điều kiện lâm sàng hay không. Nếu quý vị được Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California xác định đủ điều kiện, On Lok PACE sau đó sẽ bắt đầu tiến hành thủ tục đăng ký.
- Nếu quý vị không đáp ứng các yêu cầu về tính đủ điều kiện tài chính để tham gia Medi-Cal, quý vị có thể tự chi trả các dịch vụ chăm sóc của mình (*xem Chương 9*).
- Nếu quý vị bị từ chối đăng ký vì lý do tình trạng sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị sẽ bị ảnh hưởng khi sinh sống trong môi trường cộng đồng, On Lok PACE sẽ:
 - (1) Gửi thông báo bằng văn bản cho quý vị, nêu rõ lý do từ chối và quyền kháng nghị thông qua quy trình Điều trần Công bằng của Tiểu bang.
 - (2) Giới thiệu với quý vị các dịch vụ thay thế phù hợp, nếu có.
 - (3) Lưu giữ đầy đủ hồ sơ chứng minh lý do từ chối.
 - (4) Gửi thông báo cho Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (CMS) và Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California theo hình thức và cách thức do CMS quy định và cung cấp tài liệu để duyệt xét nếu cần.

Sau khi ký Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia, các quyền lợi của quý vị trong chương trình On Lok PACE sẽ tiếp tục vô thời hạn trừ khi quý vị chọn hủy đăng ký khỏi chương trình (tự nguyện hủy đăng ký) hoặc quý vị không còn đáp ứng các điều kiện tham gia chương trình (hủy đăng ký không tự nguyện).

CHƯƠNG 4

QUYỀN LỢI VÀ ĐÀİ THỌ BẢO HIỂM

Vui lòng xem Chương 5 để tìm hiểu cách nhận dịch vụ chăm sóc khi quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế hoặc cần được chăm sóc khẩn cấp khác.

Tôi phải làm gì nếu tôi cần được chăm sóc?

Tất cả những gì quý vị cần làm là gọi cho trung tâm PACE mà mình tham gia, được nêu ở mặt trong bìa cuốn cẩm nang này, bất cứ lúc nào.

Chương trình của chúng tôi bảo đảm quý vị có thể tiếp cận dễ dàng với đội ngũ chuyên gia y tế và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe toàn diện. Khi đăng ký tham gia, quý vị sẽ được chỉ định một nhà cung cấp chăm sóc chính tại trung tâm nơi quý vị sẽ nhận dịch vụ.

Tất cả các quyền lợi đều do chương trình On Lok PACE chi trả và sẽ được cung cấp theo đúng nhu cầu sức khỏe của quý vị dựa trên đánh giá của Nhóm Chăm sóc Liên ngành và theo các tiêu chuẩn y tế đã được công nhận. Nếu quý vị muốn biết cụ thể về quy trình phê duyệt hoặc từ chối dịch vụ chăm sóc sức khỏe, vui lòng liên hệ nhân viên xã hội để được hỗ trợ.

Các quyền lợi có thể bao gồm:

- Các dịch vụ tại trung tâm PACE, tại nhà, trong cộng đồng, bệnh viện và các cơ sở điều dưỡng
- Khám tại phòng khám chăm sóc ban đầu (với bác sĩ, y tá hành nghề và/hoặc nhân viên điều dưỡng của On Lok PACE)
- Khám sức khỏe định kỳ và đánh giá chăm sóc sức khỏe phòng ngừa (bao gồm phết tế bào cổ tử cung, chụp X-quang tuyến vú, tiêm chủng và tất cả các xét nghiệm sàng lọc ung thư được chấp nhận chung)
- Dịch vụ tế nhị, là các dịch vụ liên quan đến các bệnh lây truyền qua đường tình dục và xét nghiệm HIV
- Các dịch vụ chuyên khoa y tế, bao gồm nhưng không giới hạn ở những dịch vụ sau:
 - Gây mê
 - Thính học

- Tim mạch
- Nha khoa
- Da liễu
- Tiêu hóa
- Phụ khoa
- Nội khoa
- Thận
- Thần kinh
- Ung bướu
- Nhãn khoa
- Phẫu thuật răng miệng
- Phẫu thuật chỉnh hình
- Tai mũi họng
- Y học điều trị triệu chứng
- Dịch vụ tư vấn dược
- Phẫu thuật thẩm mỹ
- Chuyên khoa bàn chân
- Tâm thần
- Hô hấp
- Chẩn đoán hình ảnh
- Thấp khớp
- Phẫu thuật tổng quát
- Phẫu thuật lồng ngực và mạch máu
- Tiết niệu
- Chạy thận
- Dịch vụ phẫu thuật ngoại trú
- Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Dịch vụ xã hội/quản lý hồ sơ (bao gồm cả y tế)
- Giáo dục và tư vấn sức khỏe
- Liệu pháp phục hồi chức năng (vật lý trị liệu, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ)
- Chăm sóc cá nhân

- Liệu pháp hoạt động (chẳng hạn như nghệ thuật, âm nhạc và các chương trình giải trí)
- Hoạt động xã hội và văn hóa
- Tư vấn dinh dưỡng và bữa ăn nóng
- Phương tiện đưa đón, bao gồm cả người đi kèm
- Dịch vụ xe cứu thương
- Chụp X-quang
- Xét nghiệm tại phòng thí nghiệm
- Đàm thọ các trường hợp cấp cứu bất cứ nơi nào trên lãnh thổ Hoa Kỳ và các vùng lãnh thổ thuộc Hoa Kỳ
- Thiết bị y tế lâu bền
- Thiết bị chỉnh hình và chân tay giả
- Thuốc và dược phẩm kê đơn
- Chăm sóc thị lực (kính thuốc, kính điều chỉnh sau phẫu thuật đục thủy tinh thể)
- Khám thính lực và máy trợ thính
- Chăm sóc răng miệng bởi nha sĩ của On Lok PACE, với mục tiêu giúp người tham gia khôi phục chức năng nhai để duy trì tình trạng dinh dưỡng và sức khỏe tối ưu. Các dịch vụ nha khoa bao gồm (nhưng không giới hạn ở): Chăm sóc phòng ngừa (khám ban đầu và khám định kỳ hàng năm, chụp X-quang, làm sạch răng ngừa bệnh và hướng dẫn vệ sinh răng miệng); Chăm sóc cơ bản (trám răng và nhổ răng); và Chăm sóc chuyên sâu (là các phương pháp điều trị được chỉ định dựa trên tình trạng thực tế của răng miệng, ví dụ: lượng xương nâng đỡ còn lại, khả năng tuân thủ hướng dẫn của người tham gia và mức độ sẵn sàng điều trị để cải thiện sức khỏe răng miệng của họ). Chăm sóc chuyên sâu bao gồm mào răng tạm thời, răng giả toàn bộ hoặc một phần và điều trị tủy răng.
- Chẩn đoán và điều trị rối loạn cương dương ở nam giới nếu được bác sĩ của On Lok PACE hoặc bác sĩ chuyên khoa có hợp đồng với On Lok PACE trực tiếp khám và điều trị đồng thời được Nhóm Chăm sóc Liên ngành phê duyệt
- Phẫu thuật cắt bỏ vú, cắt bỏ khối u, cắt bỏ hạch bạch huyết, lắp thiết bị giả và phẫu thuật tái tạo
- Vật tư, thiết bị, dịch vụ cần thiết để điều trị bệnh đái tháo đường

Dịch vụ tại nhà

- Chăm sóc tại nhà

- Hỗ trợ sinh hoạt cá nhân (ví dụ: chải chuốt, thay quần áo, hỗ trợ đi vệ sinh)
- Công việc nhà/làm việc vặt
- Giúp tập luyện phục hồi chức năng
- Thẩm định môi trường sinh hoạt tại nhà
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà
 - Dịch vụ điều dưỡng chuyên môn
 - Thăm khám bác sĩ (tùy theo ý kiến của bác sĩ)
 - Dịch vụ xã hội (bao gồm cả y tế)
 - Dịch vụ nhân viên hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tại nhà

Chăm sóc nội trú tại bệnh viện

- Phòng điều trị hai người và ăn ở tại bệnh viện
- Dịch vụ y tế và điều dưỡng tổng quát
- Dịch vụ tâm thần
- Bữa ăn
- Thuốc, dược phẩm và sinh phẩm kê đơn
- Các vật tư và dịch vụ chẩn đoán hoặc điều trị
- Xét nghiệm, chụp X-quang và các thủ thuật chẩn đoán khác
- Nội khoa/phẫu thuật, hồi sức cấp cứu, hồi sức mạch vành, nếu cần thiết
- Chạy thận
- Băng bó, bó bột, vật tư y tế
- Phòng phẫu thuật và phòng hồi sức
- Oxy và gây mê
- Cấy ghép nội tạng và tủy xương (không mang tính thử nghiệm hoặc nghiên cứu)
- Sử dụng các thiết bị hỗ trợ, chẳng hạn như xe lăn
- Các dịch vụ phục hồi chức năng, chẳng hạn như vật lý trị liệu, trị liệu vận động, trị liệu ngôn ngữ và hô hấp
- Xạ trị
- Truyền máu, huyết tương, yếu tố máu và các chế phẩm từ máu
- Dịch vụ công tác xã hội y tế và lập kế hoạch xuất viện

On Lok PACE sẽ chỉ chi trả cho phòng riêng và điều dưỡng riêng, hoặc các khoản chi phí không liên quan đến y tế, chẳng hạn như phí điện thoại hoặc thuê tivi, nếu được Nhóm Chăm sóc Liên ngành phê duyệt.

Cơ sở Điều dưỡng Chuyên môn

- Phòng điều trị hai người và ăn ở tại bệnh viện
- Dịch vụ bác sĩ và điều dưỡng
- Chăm sóc hỗ trợ thường nhật
- Cung cấp đầy đủ các bữa ăn
- Chăm sóc và hỗ trợ cá nhân
- Thuốc kê đơn và sinh phẩm
- Vật tư và thiết bị y tế cần thiết, chẳng hạn như xe lăn
- Vật lý trị liệu, trị liệu vận động, trị liệu ngôn ngữ và hô hấp
- Dịch vụ công tác xã hội y tế

On Lok PACE sẽ chỉ chi trả cho phòng riêng và điều dưỡng riêng, hoặc các khoản chi phí không liên quan đến y tế, chẳng hạn như phí điện thoại hoặc thuê tivi, nếu được Nhóm Chăm sóc Liên ngành phê duyệt.

Chăm sóc cuối đời

Chương trình chăm sóc thoải mái của On Lok PACE dành cho những người mắc bệnh nan y giai đoạn cuối. Nếu cần, nhà cung cấp chăm sóc chính và các chuyên gia lâm sàng khác trong Nhóm Chăm sóc Liên ngành sẽ phối hợp với quý vị và gia đình để cung cấp các dịch vụ này trực tiếp hoặc thông qua hợp đồng với các đơn vị cung cấp dịch vụ chăm sóc cuối đời tại địa phương. Nếu quý vị muốn nhận quyền lợi chăm sóc cuối đời từ Medicare, quý vị sẽ cần phải rút khỏi chương trình của chúng tôi và đăng ký với một đơn vị cung cấp dịch vụ chăm sóc cuối đời được Medicare chứng nhận. *(Xem Chương 7 để biết thêm thông tin về các quyền lợi của quý vị liên quan đến dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái hoặc các dịch vụ chăm sóc cuối đời.)*

CHƯƠNG 5

DỊCH VỤ CẤP CỨU VÀ CHĂM SÓC KHẨN CẤP

On Lok PACE cung cấp dịch vụ chăm sóc cấp cứu 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần và 365 ngày trong năm.

Tình huống cấp cứu là tình trạng y tế đe dọa tính mạng. Nếu không được chẩn đoán và điều trị ngay lập tức, các tình trạng này có thể dẫn đến tổn thương nghiêm trọng và vĩnh viễn cho sức khỏe của quý vị.

Ví dụ về trường hợp cấp cứu có thể bao gồm:

- Đau ngực/các triệu chứng của cơn đau tim
- Mất ý thức bất ngờ hoặc đột ngột
- Nghẹt thở
- Khó thở nghiêm trọng
- Các triệu chứng của đột quỵ
- Xuất huyết nghiêm trọng
- Bệnh nặng khởi phát đột ngột
- Chấn thương nghiêm trọng do té ngã

Dịch vụ cấp cứu bao gồm các dịch vụ nội trú hoặc ngoại trú được cung cấp ngay lập tức bên trong hoặc bên ngoài khu vực phục vụ do phát sinh tình trạng y tế khẩn cấp.

Gọi "911" nếu quý vị cho rằng mình đang gặp tình huống y tế khẩn cấp cần có xe cứu thương hoặc ứng phó khẩn cấp. Các tình trạng như sốc, bất tỉnh, khó thở, các triệu chứng đau tim, đau dữ dội hoặc té ngã nghiêm trọng đều là những ví dụ về tình trạng y tế khẩn cấp yêu cầu ứng phó khẩn cấp.

Sau khi đã gọi hệ thống ứng phó khẩn cấp "911", quý vị hoặc gia đình của quý vị cần phải thông báo cho On Lok PACE càng sớm càng tốt để đảm bảo quá trình chăm sóc y tế được tiếp nối hiệu quả. Các bác sĩ của On Lok PACE, người đã hiểu rõ tiền sử bệnh của quý vị, sẽ phối hợp với nhà cung cấp dịch vụ cấp cứu để tiếp tục theo dõi, chăm sóc và sắp xếp chuyển viện về nhà cung cấp ký hợp đồng với On Lok PACE khi tình trạng sức khỏe của quý vị đã ổn định.

Chuẩn bị khi ra ngoài khu vực phục vụ của On Lok PACE

Trước khi rời khỏi khu vực phục vụ của On Lok PACE và ra khỏi thị trấn, quý vị vui lòng thông báo cho Nhóm Chăm sóc Liên ngành thông qua nhân viên xã hội của On Lok PACE. Nhân viên xã hội sẽ hướng dẫn quý vị những việc cần làm nếu quý vị bị bệnh trong khi ở xa bác sĩ của On Lok PACE. Đảm bảo rằng quý vị luôn mang theo thẻ hội viên của On Lok PACE, đặc biệt là khi đi ra khỏi khu vực phục vụ. Thẻ này sẽ giúp nhận diện quý vị là người tham gia chương trình On Lok PACE và cung cấp thông tin cho các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc (như phòng cấp cứu và bệnh viện) về phạm vi bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng như cách liên hệ với chúng tôi, nếu cần.

Nếu quý vị rời khỏi khu vực phục vụ của On Lok PACE quá 30 ngày, On Lok PACE có thể hủy ghi danh quý vị khỏi chương trình trừ khi On Lok PACE chấp nhận cho phép quý vị vắng mặt lâu hơn do các trường hợp đặc biệt, chẳng hạn như khi người tham gia phải nhập viện hoặc ra ngoài khu vực phục vụ trong 30 ngày đầu tiên kể từ khi mới tham gia chương trình hoặc các dịch vụ bị gián đoạn do các sự kiện thiên tai nghiêm trọng.

Dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp khi quý vị ở ngoài khu vực phục vụ

On Lok PACE chi trả chi phí cho cả dịch vụ cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp khi quý vị tạm thời ở ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi, miễn là quý vị vẫn đang ở trong lãnh thổ Hoa Kỳ hoặc các vùng lãnh thổ thuộc Hoa Kỳ. Nếu quý vị sử dụng các dịch vụ cấp cứu khi ra khỏi khu vực phục vụ (ví dụ: gọi xe cứu thương hoặc nhập viện), quý vị phải thông báo cho On Lok PACE trong vòng 48 giờ hoặc càng sớm càng tốt. Nếu quý vị nhập viện, chúng tôi có quyền sắp xếp chuyển viện khi tình trạng sức khỏe của quý vị ổn định, đến bệnh viện liên kết với On Lok PACE hoặc bệnh viện khác do chúng tôi chỉ định. Chúng tôi cũng có thể chuyển giao việc chăm sóc quý vị cho bác sĩ của On Lok PACE.

Chăm sóc khẩn cấp bao gồm các dịch vụ nội trú hoặc ngoại trú cần thiết để ngăn ngừa tình trạng sức khỏe của quý vị trở nên nghiêm trọng hơn do bệnh hoặc chấn thương không lường trước được, trong trường hợp mà việc điều trị không thể trì hoãn cho đến khi quý vị quay về khu vực phục vụ của chúng tôi.

Chăm sóc sau ổn định là các dịch vụ được cung cấp sau khi quý vị qua cơn nguy kịch mà bác sĩ điều trị cho là cần thiết về mặt y khoa. On Lok PACE sẽ chi trả cho tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết về mặt y tế được cung cấp cho người tham gia để duy trì tình trạng sức khỏe ổn định của người tham gia cho đến khi On Lok PACE có thể sắp xếp chuyển viện hoặc người tham gia được xuất viện.

Tuy nhiên, mọi dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc dịch vụ chăm sóc sau ổn định khi quý vị đang ở ngoài khu vực phục vụ đều cần phải được On Lok PACE chấp thuận trước. Để được chấp thuận cho bất kỳ dịch vụ nào ngoài khu vực phục vụ và không thuộc trường hợp khẩn cấp, quý vị phải gọi cho trung tâm On Lok PACE theo thông tin ghi trên bìa trong của cẩm nang này hoặc trên thẻ thành viên On Lok PACE và liên hệ với y tá, nhân viên xã hội hoặc nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị. Trong trường hợp chúng tôi không phản hồi yêu cầu phê duyệt của quý vị trong vòng (1) giờ kể từ khi nhận được cuộc gọi hoặc quý vị không thể liên lạc được với chúng tôi để xin phê duyệt, các dịch vụ này sẽ được chi trả.

Điều khoản hoàn tiền

Nếu quý vị đã tự thanh toán chi phí cho các dịch vụ cấp cứu hoặc chăm sóc khẩn cấp khi đang ở ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi nhưng vẫn trong lãnh thổ Hoa Kỳ hoặc các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ, On Lok PACE sẽ hoàn tiền lại cho quý vị. Yêu cầu biên lai từ cơ sở y tế hoặc bác sĩ vào thời điểm thanh toán. Biên lai này phải ghi rõ tên bác sĩ, vấn đề sức khỏe của quý vị, ngày điều trị và xuất viện, cũng như các khoản phí. Vui lòng gửi bản sao biên lai này cho nhân viên xã hội của quý vị tại On Lok PACE trong vòng 30 ngày làm việc.

Xin lưu ý rằng nếu quý vị nhận được bất kỳ dịch vụ chăm sóc y tế hoặc dịch vụ được đài thọ nào như được mô tả trong tài liệu này bên ngoài lãnh thổ Hoa Kỳ hoặc các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ (trừ những trường hợp đã được nêu ở trên), On Lok PACE sẽ không chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí đó.

CHƯƠNG 6

TRƯỜNG HỢP LOẠI TRỪ VÀ GIỚI HẠN VỀ QUYỀN LỢI

Vui lòng xem Chương 5 để tìm hiểu cách nhận dịch vụ chăm sóc khi quý vị gặp trường hợp cấp cứu y tế hoặc cần được chăm sóc khẩn cấp khác. Ngoại trừ các dịch vụ cấp cứu nhận được bên ngoài khu vực phục vụ của chúng tôi, tất cả các dịch vụ chăm sóc đều phải được thành viên có thẩm quyền trong Nhóm Chăm sóc Liên ngành chấp thuận trước.

Các trường hợp loại trừ chung và cụ thể sau đây là bổ sung cho bất kỳ loại trừ hoặc giới hạn nào được nêu trong *Chương 4* liên quan đến các quyền lợi cụ thể.

Quyền lợi được đài thọ không bao gồm:

- Phẫu thuật thẩm mỹ, trừ khi cần thiết để cải thiện chức năng của bộ phận cơ thể bị biến dạng do chấn thương do tai nạn hoặc để tái tạo sau phẫu thuật cắt bỏ vú.
- Các thủ thuật y tế, phẫu thuật hoặc quy trình chăm sóc sức khỏe khác mang tính thử nghiệm hoặc đang trong giai đoạn nghiên cứu.
- Bất kỳ dịch vụ nào được thực hiện ngoài lãnh thổ Hoa Kỳ hoặc các vùng lãnh thổ của Hoa Kỳ, ngoại trừ trường hợp cấp cứu cần nhập viện tại Canada hoặc Mexico.

CHƯƠNG 7

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA QUÝ VỊ

Tuyên ngôn quyền lợi của người tham gia On Lok PACE

Khi quý vị tham gia chương trình PACE, quý vị có một số quyền và sự bảo vệ nhất định. On Lok PACE, với tư cách là chương trình PACE của quý vị, có trách nhiệm giải thích đầy đủ và cung cấp các quyền lợi đó cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị theo cách dễ hiểu ngay tại thời điểm quý vị tham gia.

Tại On Lok PACE, chúng tôi cam kết cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng, giúp quý vị duy trì được sự độc lập tối đa. Chúng tôi đảm bảo cung cấp tất cả các dịch vụ và sản phẩm được bảo hiểm bởi Medicare và Medi-Cal, cùng với những dịch vụ khác được Nhóm Chăm sóc Liên ngành xác định là cần thiết, trong tất cả các cơ sở chăm sóc, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Nhân viên và nhà thầu của chúng tôi luôn nỗ lực để khẳng định phẩm giá và giá trị của từng người tham gia thông qua việc bảo vệ và thực hiện các quyền lợi sau:

Quý vị có quyền được điều trị.

Quý vị có quyền được điều trị phù hợp với tình trạng sức khỏe của mình và nhận được sự chăm sóc kịp thời. Quý vị có quyền:

- Nhận tất cả các dịch vụ và chăm sóc cần thiết để cải thiện hoặc duy trì tình trạng sức khỏe tổng thể, giúp đạt được mức độ tốt nhất về thể chất, tinh thần và xã hội.
- Được cấp cứu khi cần thiết, ở bất kỳ nơi đâu mà không cần sự chấp thuận của Nhóm Chăm sóc Liên ngành của On Lok PACE. Tình huống cấp cứu y tế xảy ra khi quý vị cảm thấy sức khỏe của mình đang gặp nguy hiểm nghiêm trọng — khi mỗi giây đều có giá trị. Quý vị có thể bị thương nặng, mắc bệnh đột ngột hoặc có bệnh tình trở nên nguy cấp. Quý vị có quyền nhận dịch vụ cấp cứu ở bất kỳ đâu trong lãnh thổ Hoa Kỳ hoặc các vùng lãnh thổ thuộc Hoa Kỳ mà không cần phải xin phép trước từ On Lok PACE.

Quý vị có quyền được đối xử với sự tôn trọng.

Quý vị có quyền được đối xử với phẩm giá và sự tôn trọng mọi lúc, bảo mật toàn bộ thông tin chăm sóc sức khỏe của mình, và nhận được sự chăm sóc đầy lòng từ bi

và chu đáo. Quý vị có quyền:

- Nhận mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong môi trường an toàn, sạch sẽ và dễ tiếp cận.
- Được bảo vệ khỏi hành vi gây tổn hại. Điều này bao gồm việc sử dụng thuốc quá mức, ngược đãi về thân thể hoặc tinh thần, bỏ bê, trừng phạt về thân thể, bị cách ly trái ý muốn, và bất kỳ hình thức kiểm chế thể chất hoặc hóa học nào được sử dụng với mục đích kỷ luật hoặc vì sự tiện lợi của nhân viên mà không cần thiết để điều trị triệu chứng y tế của quý vị.
- Được khuyến khích và hỗ trợ trong việc sử dụng quyền lợi của mình trong chương trình PACE.
- Nếu cần, quý vị có quyền được hỗ trợ để sử dụng các quy trình khiếu nại và kháng nghị của Medicare và Medi-Cal, cùng các quyền lợi dân sự và pháp lý khác.
- Được khuyến khích và hỗ trợ khi trao đổi với nhân viên PACE về những thay đổi trong chính sách và dịch vụ mà quý vị cho là cần thiết.
- Sử dụng điện thoại khi ở trung tâm PACE.
- Không cần phải làm bất kỳ công việc hay dịch vụ nào cho chương trình PACE.
- Được giải thích đầy đủ về các lựa chọn dịch vụ và điều trị của PACE bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu, theo cách tôn trọng và phù hợp với tín ngưỡng, giá trị và phong tục văn hóa của quý vị.

Quý vị có quyền được bảo vệ chống lại sự phân biệt đối xử.

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Mọi công ty và cơ quan hợp tác với Medicare và Medi-Cal phải tuân thủ luật này. Họ không thể phân biệt đối xử với quý vị vì lý do:

- Chủng tộc
- Dân tộc
- Màu da
- Nguồn gốc quốc gia
- Tổ tiên
- Tôn giáo
- Giới tính (bao gồm đặc điểm giới tính, bao gồm đặc điểm liên giới; mang thai hoặc các tình trạng liên quan; khuynh hướng tính dục; bản dạng giới; và định kiến giới tính)
- Tuổi tác

- Tình trạng hôn nhân
- Khuyết tật về tinh thần hoặc thể chất
- Tình trạng sức khỏe
- Thông tin di truyền
- Nguồn thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị (ví dụ: Medicare hoặc Medi-Cal)

Nếu quý vị cho rằng mình đã bị phân biệt đối xử vì bất kỳ lý do nào trong số này, xin vui lòng liên hệ với một nhân viên của chương trình PACE để được hỗ trợ giải quyết vấn đề.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, có thể gọi đến Văn phòng Dân quyền theo số 1-800-368-1019. Những người sử dụng TTY vui lòng gọi đến số 1-800-537-7697.

Quý vị có quyền được cung cấp thông tin và hỗ trợ.

Quý vị có quyền nhận thông tin chính xác, dễ hiểu, và có quyền yêu cầu thông tin này được chia sẻ với đại diện mà quý vị chỉ định – người được quý vị chọn để thay mặt quý vị hành động – và được hỗ trợ đưa ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe một cách thông thạo. Quý vị có quyền:

- Được hỗ trợ nếu gặp rào cản ngôn ngữ hoặc giao tiếp, để có thể hiểu tất cả thông tin được cung cấp.
- Yêu cầu chương trình PACE dịch thông tin sang ngôn ngữ ưu tiên của quý vị theo cách phù hợp với văn hóa, nếu tiếng mẹ đẻ của quý vị không phải là tiếng Anh và quý vị không đủ khả năng nói tiếng Anh để hiểu thông tin được cung cấp.
- Nhận được tài liệu quảng cáo và quyền lợi của người tham gia PACE bằng tiếng Anh và bất kỳ ngôn ngữ phổ biến nào trong cộng đồng của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận những tài liệu này dưới dạng chữ nổi nếu cần.
- Yêu cầu Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia được giải thích đầy đủ sao cho quý vị có thể hiểu.
- Nhận một bản sao bằng văn bản về quyền lợi của mình từ chương trình PACE. Chương trình PACE cũng phải công khai đăng tải các quyền lợi này tại một nơi dễ thấy trong trung tâm PACE.
- Được thông báo đầy đủ bằng văn bản về các dịch vụ mà chương trình PACE cung cấp. Điều này bao gồm thông tin về các dịch vụ do các đối tác bên ngoài cung cấp thay vì nhân viên PACE. Quý vị sẽ nhận được thông tin này trước

khi tham gia chương trình, trong thời gian tham gia và khi cần quyết định về các dịch vụ sẽ nhận.

- Được cung cấp bản sao về những cá nhân cung cấp dịch vụ chăm sóc không do On Lok PACE trực tiếp cung cấp khi có yêu cầu.
- Xem hoặc yêu cầu hỗ trợ xem kết quả của cuộc đánh giá gần nhất về chương trình PACE của quý vị. Các cơ quan liên bang và tiểu bang sẽ đánh giá tất cả các chương trình PACE. Quý vị cũng có quyền đánh giá cách mà chương trình PACE dự định khắc phục những vấn đề được phát hiện trong cuộc kiểm tra.

Trước khi On Lok PACE cung cấp các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái và dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có quyền yêu cầu được giải thích đầy đủ về các dịch vụ này. Điều này bao gồm quyền nhận mô tả chi tiết bằng văn bản về các dịch vụ này và sự khác biệt của chúng so với những dịch vụ quý vị đã nhận, và liệu các dịch vụ này có bổ sung hay thay thế các dịch vụ hiện tại của quý vị. Thông tin này cũng sẽ giải thích chi tiết về cách các dịch vụ hiện tại của quý vị sẽ bị ảnh hưởng nếu quý vị quyết định bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái hoặc chăm sóc cuối đời, bao gồm, nhưng không giới hạn, các ảnh hưởng đến các dịch vụ sau. Nội dung cung cấp cho quý vị phải giải thích cụ thể mọi tác động đến các dịch vụ sau:

- Dịch vụ của bác sĩ, bao gồm cả bác sĩ chuyên khoa
- Dịch vụ bệnh viện
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn
- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ xã hội
- Dịch vụ dinh dưỡng
- Phương tiện đi lại
- Chăm sóc tại nhà
- Các liệu pháp điều trị, bao gồm vật lý trị liệu, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ
- Sức khỏe tâm thần – hành vi
- Xét nghiệm chẩn đoán, bao gồm các dịch vụ chẩn đoán hình ảnh và xét nghiệm
- Thuốc
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa
- Tham gia tại trung tâm PACE

Quý vị có quyền thay đổi quyết định và rút lại sự đồng ý nhận các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái hoặc chăm sóc cuối đời vào bất cứ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì bằng cách thông báo với On Lok PACE, bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

Quý vị có quyền được lựa chọn nhà cung cấp.

Quý vị có quyền chọn nhà cung cấp dịch vụ y tế, bao gồm cả nhà cung cấp chăm sóc chính và chuyên khoa, trong mạng lưới của chương trình PACE, và được tiếp cận dịch vụ chăm sóc chất lượng. Phụ nữ có quyền nhận được dịch vụ từ bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ có đủ trình độ chuyên môn cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa dành riêng cho phụ nữ.

Quý vị cũng có quyền được tiếp cận hợp lý và kịp thời với các bác sĩ chuyên khoa phù hợp với tình trạng sức khỏe của mình.

Ngoài ra, quý vị có quyền nhận được dịch vụ chăm sóc xuyên suốt qua các cơ sở dịch vụ khác nhau, bao gồm cả quyền được chuyển đến cơ sở chăm sóc dài hạn trong trường hợp On Lok PACE không còn đủ khả năng chăm sóc an toàn cho quý vị tại cộng đồng.

Quý vị có quyền tham gia vào các quyết định điều trị.

Quý vị có quyền tham gia đầy đủ vào tất cả các quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị không thể tự mình tham gia đầy đủ vào các quyết định điều trị, hoặc muốn có người đáng tin cậy hỗ trợ mình, quý vị có quyền chỉ định người đó thay mặt quý vị đưa ra quyết định. Quý vị có quyền:

- Được giải thích đầy đủ tất cả các phương án điều trị bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu; được thông tin rõ ràng về tình trạng sức khỏe cũng như diễn tiến điều trị; và tự đưa ra quyết định liên quan đến chăm sóc y tế. Quyền này bao gồm cả việc từ chối điều trị hoặc không dùng thuốc. Nếu quý vị quyết định không điều trị, nhân viên y tế có trách nhiệm giải thích rõ việc đó sẽ ảnh hưởng như thế nào đến thể chất và tinh thần của quý vị.
- Hiểu rõ ràng về các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái và chăm sóc cuối đời On Lok PACE cung cấp. Trước khi On Lok PACE bắt đầu cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái và chăm sóc cuối đời, chương trình PACE phải giải thích cho quý vị về tất cả các phương án điều trị hiện có, cung cấp thông tin bằng văn bản, và chỉ tiến hành dịch vụ sau khi nhận được sự đồng thuận bằng văn bản từ quý vị hoặc người đại diện do quý vị chỉ định.
- Yêu cầu chương trình PACE hỗ trợ lập một bản hướng dẫn trước. Bản hướng dẫn trước là tài liệu bằng văn bản thể hiện mong muốn của quý vị về việc điều

trị y tế trong trường hợp không thể tự đưa ra quyết định. Quý vị nên trao tài liệu này cho người được ủy quyền để thực hiện những chỉ dẫn và đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe thay cho quý vị.

- Tham gia xây dựng và thực hiện kế hoạch chăm sóc của mình. Quý vị cũng có thể yêu cầu xem xét lại kế hoạch chăm sóc này bất cứ lúc nào.
- Được thông báo trước bằng văn bản về bất kỳ kế hoạch nào liên quan đến việc chuyển đổi nơi điều trị, cùng với lý do chuyển đổi.

Quý vị có quyền được bảo mật thông tin sức khỏe.

- Quý vị có quyền trao đổi riêng tư với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và thông tin y tế cá nhân của quý vị sẽ được giữ kín và bảo mật, bao gồm cả dữ liệu y tế được thu thập và lưu trữ điện tử, theo quy định bảo vệ của luật pháp tiểu bang và liên bang.
- Quý vị có quyền xem và nhận bản sao hồ sơ y tế của mình, cũng như yêu cầu chỉnh sửa nếu cần.
- Quý vị có quyền được đảm bảo rõ ràng rằng chỉ khi quý vị đồng ý bằng văn bản thì thông tin sức khỏe của quý vị mới được chia sẻ với những người không được pháp luật cho phép tiếp cận thông tin này.
- Quý vị cũng có quyền giới hạn mức độ thông tin được chia sẻ và ai là người được nhận thông tin đó thông qua sự đồng ý bằng văn bản.

Quy định về quyền riêng tư của bệnh nhân giúp quý vị có quyền truy cập nhiều hơn vào hồ sơ y tế của mình và kiểm soát cách thông tin sức khỏe cá nhân của mình được sử dụng. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về quy định về quyền riêng tư này, quý vị vui lòng gọi cho Văn phòng Dân quyền theo số 1-800-368-1019. Những người sử dụng TTY vui lòng gọi đến số 1-800-537-7697.

Quý vị có quyền khiếu nại.

Quý vị có quyền khiếu nại về các dịch vụ đã nhận được hoặc cần nhưng chưa được cung cấp, về chất lượng chăm sóc, hoặc bất kỳ mối quan ngại hay vấn đề nào liên quan đến chương trình PACE. Quý vị có quyền được giải quyết các mối quan ngại liên quan đến chương trình PACE một cách công bằng và kịp thời. Quý vị có quyền:

- Được giải thích đầy đủ về quy trình khiếu nại.
- Được khuyến khích và hỗ trợ để tự do trình bày khiếu nại với nhân viên PACE hoặc với đại diện bên ngoài mà quý vị tin tưởng. Quý vị sẽ không bị gây hại dưới bất kỳ hình thức nào khi chia sẻ mối quan ngại của mình. Điều này bao gồm việc bị trừng phạt, đe dọa hoặc phân biệt đối xử.

- Liên hệ số 1-800-MEDICARE để nhận thông tin và hỗ trợ, bao gồm việc nộp đơn khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc việc cung cấp dịch vụ.

Quý vị có quyền yêu cầu các dịch vụ bổ sung hoặc nộp đơn kháng nghị.

Quý vị có quyền yêu cầu On Lok PACE, nhân viên hoặc đối tác của chương trình cung cấp các dịch vụ quý vị cho là cần thiết. Quý vị có quyền được xử lý nhanh chóng và đầy đủ để xác định xem các dịch vụ đó có nên được cung cấp hay không.

Quý vị cũng có quyền kháng nghị nếu chương trình PACE, nhân viên hoặc nhà thầu của chương trình từ chối cung cấp dịch vụ hoặc quyết định điều trị.

Quý vị có quyền rút khỏi chương trình.

Nếu vì bất kỳ lý do nào mà quý vị cảm thấy chương trình PACE không còn phù hợp, quý vị có quyền rút khỏi chương trình bất kỳ lúc nào. Việc rút khỏi chương trình sẽ có hiệu lực từ ngày đầu tiên của tháng sau, kể từ ngày On Lok PACE nhận được thông báo rút lui tự nguyện của quý vị.

Hỗ trợ thêm:

Nếu quý vị cảm thấy quyền lợi của mình bị xâm phạm hoặc không hài lòng và muốn gửi khiếu nại hoặc kháng nghị, vui lòng thông báo ngay cho nhân viên công tác xã hội của quý vị, hoặc gọi đến văn phòng của chúng tôi trong giờ làm việc theo số 415-292-8895, hoặc số miễn phí 1-888-996-6565 (TTY: 711).

Nếu quý vị muốn trao đổi với ai đó bên ngoài chương trình On Lok PACE về mối quan ngại của mình, quý vị có thể liên hệ số 1-800-MEDICARE (1-800-633- 4227) hoặc 1-888-804-3536 (Liên minh Người tiêu dùng Y tế - Chương trình Thanh tra Medi-Cal).

Trách nhiệm của người tham gia

Chúng tôi tin rằng quý vị và các thành viên gia đình hoặc người chăm sóc tham gia chăm sóc quý vị đều đóng vai trò rất quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng chăm sóc. Để giúp quý vị duy trì sức khỏe và sự độc lập tốt nhất có thể, vui lòng giữ liên lạc với đội ngũ chăm sóc và thực hiện đầy đủ những trách nhiệm dưới đây.

Quý vị có trách nhiệm:

- Hợp tác với Nhóm Chăm sóc Liên ngành để triển khai và bám sát kế hoạch

chăm sóc của mình.

- Trao đổi với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế nếu quý vị không muốn tiếp nhận phương pháp điều trị hoặc loại thuốc nào đó mà Nhóm Chăm sóc Liên ngành quyết định là cần thiết, đồng thời hiểu và chấp nhận những hệ quả có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị nếu từ chối điều trị.
- Cung cấp cho Nhóm Chăm sóc Liên ngành hồ sơ bệnh án của quý vị một cách đầy đủ và chính xác.
- Chỉ sử dụng những dịch vụ được On Lok PACE cho phép.
- Dùng tất cả các loại thuốc được kê đơn theo chỉ dẫn.
- Gọi cho bác sĩ của On Lok PACE để được hướng dẫn trong tình huống khẩn cấp.
- Thông báo cho On Lok PACE trong vòng 48 giờ hoặc sớm nhất có thể nếu quý vị cần đến dịch vụ cấp cứu, dù đang ở trong hay ngoài khu vực phục vụ.
- Thông báo cho On Lok PACE khi quý vị muốn bắt đầu quá trình hủy đăng ký tham gia chương trình.
- Thông báo cho On Lok PACE nếu quý vị chuyển nhà hoặc có kế hoạch ở ngoài khu vực phục vụ trong thời gian dài.
- Thanh toán các khoản lệ phí hàng tháng theo yêu cầu, nếu có.
- Đối xử với nhân viên của chúng tôi một cách tôn trọng, lịch sự và không phân biệt đối xử.
- Không yêu cầu nhân viên thực hiện các công việc bị cấm theo quy định của chương trình PACE hoặc cơ quan quản lý.
- Thẳng thắn chia sẻ bất kỳ mối quan ngại hoặc sự không hài lòng nào liên quan đến việc chăm sóc của quý vị.

On Lok PACE sẽ cố gắng hết sức để đảm bảo môi trường an toàn và bảo mật tại trung tâm. Tuy nhiên, chúng tôi khuyến nghị người tham gia và gia đình không nên mang theo đồ có giá trị. On Lok PACE không chịu trách nhiệm bảo quản tài sản cá nhân.

CHƯƠNG 8

CÁC THỦ TỤC KHIẾU NẠI

VÀ KHÁNG NGHỊ DÀNH CHO NGƯỜI THAM GIA

Tại On Lok PACE, chúng tôi luôn đồng hành cùng quý vị trong việc chăm sóc sức khỏe và đảm bảo sự hài lòng của quý vị với các dịch vụ mà mình nhận được. Chúng tôi xây dựng quy trình khiếu nại nhằm tạo điều kiện để quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể chia sẻ mọi quan ngại hoặc điều chưa hài lòng, để chúng tôi kịp thời xem xét và xử lý một cách hiệu quả. Bên cạnh đó, quý vị cũng có quyền yêu cầu xem xét lại, kháng nghị nếu không đồng ý với bất kỳ quyết định nào liên quan đến việc từ chối, cắt giảm hoặc ngừng cung cấp dịch vụ mà quý vị tin rằng mình được quyền hưởng, hoặc không đồng ý với việc chúng tôi từ chối chi trả chi phí cho dịch vụ mà quý vị cho là thuộc trách nhiệm chi trả của chương trình.

Nội dung trong chương này sẽ cung cấp thông tin chi tiết về quy trình khiếu nại và kháng nghị của On Lok PACE. Bất kỳ lúc nào quý vị có nhu cầu gửi đơn khiếu nại hoặc nộp đơn kháng nghị, chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ. Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, chúng tôi có nhân viên song ngữ hoặc dịch vụ phiên dịch để hỗ trợ quý vị.

Quý vị sẽ không bao giờ bị phân biệt đối xử, trả đũa cũng như không phải lo sợ bị phân biệt đối xử hoặc trả đũa vì đã gửi đơn khiếu nại hoặc kháng nghị. Trong suốt thời gian quý vị đang khiếu nại hoặc kháng nghị, On Lok PACE vẫn sẽ tiếp tục cung cấp đầy đủ các dịch vụ cần thiết cho quý vị. Tính bảo mật của khiếu nại hoặc kháng nghị của quý vị sẽ luôn được đảm bảo trong suốt quá trình xử lý. Mọi thông tin liên quan sẽ chỉ được chia sẻ với những người có thẩm quyền.

Quy trình khiếu nại

Khiếu nại là việc quý vị bày tỏ sự không hài lòng, bằng lời nói hoặc văn bản, liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc cách dịch vụ được cung cấp, bất kể quý vị có yêu cầu thực hiện hành động nào hay không. Khiếu nại có thể liên quan giữa quý vị và chương trình On Lok PACE, hoặc giữa quý vị và một nhà cung cấp dịch vụ khác thuộc chương trình PACE. Quý vị sẽ nhận được tài liệu hướng dẫn bằng văn bản về quy trình khiếu nại khi đăng ký tham gia chương trình và ít nhất mỗi năm một lần sau đó. Các nội dung khiếu nại có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Chất lượng dịch vụ quý vị nhận được tại nhà, tại trung tâm PACE hoặc khi điều trị nội trú (như ở bệnh viện, cơ sở phục hồi chức năng, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, cơ sở chăm sóc trung gian, hoặc cơ sở chăm sóc nội trú);

- Thời gian chờ đợi trên điện thoại, trong phòng chờ, hoặc trong phòng khám;
- Thái độ ứng xử của các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc nhân viên chương trình;
- Tính đầy đủ và tiện nghi của cơ sở vật chất tại trung tâm;
- Chất lượng bữa ăn được cung cấp;
- Dịch vụ đưa đón;
- Vi phạm quyền lợi của quý vị; và
- Phân biệt đối xử từ bất kỳ nhân viên trung tâm PACE, nhà cung cấp theo hợp đồng, và/hoặc nhân viên của nhà cung cấp theo hợp đồng.

Cách gửi khiếu nại

Khiếu nại có thể được gửi bởi chính quý vị, thành viên trong gia đình quý vị hoặc người chăm sóc, hoặc người đại diện do quý vị chỉ định. Thông tin dưới đây hướng dẫn cách gửi khiếu nại.

1. Quý vị có thể trực tiếp trình bày khiếu nại với nhân viên chương trình PACE tại trung tâm mà quý vị tham gia, hoặc qua điện thoại, hoặc với bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào có hợp đồng với On Lok PACE, bao gồm cả tài xế đưa đón và nhân viên chăm sóc tại nhà. Nếu quý vị phản ánh với nhà cung cấp dịch vụ hợp đồng, họ sẽ thông báo chi tiết khiếu nại của quý vị cho nhân viên của On Lok PACE. Nhân viên này sẽ đảm bảo khiếu nại của quý vị được ghi nhận đầy đủ. Quý vị cần cung cấp đầy đủ thông tin về khiếu nại của mình, để nhân viên phụ trách có thể phản hồi và giúp xử lý khiếu nại của quý vị một cách kịp thời và hiệu quả. Nếu quý vị muốn gửi khiếu nại bằng văn bản, vui lòng gửi khiếu nại bằng văn bản đến:

On Lok PACE
Health Plan Services Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

Dù không bắt buộc, quý vị có thể yêu cầu mẫu Biểu mẫu Khiếu nại để điền khi nộp đơn khiếu nại.

Quý vị cũng có thể liên hệ với Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của chúng tôi qua số **415-292-8895**, hoặc đường dây miễn phí **1-888-996-6565** để được hỗ trợ nộp đơn khiếu nại. Đối với người khiếm thính (TTY), vui lòng gọi **711**. Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của chúng tôi sẽ hỗ trợ

quý vị nộp đơn khiếu nại. Quý vị cũng có thể truy cập trang web của chúng tôi tại **onlok.org/PACE** để nhận thông tin về quy trình khiếu nại.

2. Nhân viên tiếp nhận khiếu nại của quý vị sẽ phối hợp điều tra khi nguyên nhân của vấn đề chưa được xác định, và một cuộc điều tra sẽ được tiến hành để tìm ra giải pháp và thực hiện các hành động thích hợp. Tất cả thông tin liên quan đến khiếu nại của quý vị sẽ được bảo mật nghiêm ngặt, kể cả với các nhân viên khác của On Lok PACE và các nhà cung cấp dịch vụ hợp đồng khi cần thiết. Xin lưu ý, nếu quý vị không muốn nhận thông báo về kết quả giải quyết khiếu nại, vui lòng thông báo cho On Lok PACE khi quý vị nộp khiếu nại. On Lok PACE sẽ vẫn tiến hành điều tra, nhưng On Lok PACE sẽ ghi nhận mong muốn của quý vị và không gửi thêm bất kỳ thông báo nào.
3. Trong suốt quá trình giải quyết khiếu nại, On Lok PACE sẽ tiếp tục cung cấp đầy đủ các dịch vụ cần thiết cho quý vị.
4. Nhân viên của On Lok PACE sẽ tiến hành giải quyết khiếu nại của quý vị một cách nhanh chóng tùy theo mức độ nghiêm trọng của vấn đề, nhưng không quá ba mươi (30) ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại.

Giải quyết khiếu nại

1. On Lok PACE sẽ thông báo cho quý vị về kết quả giải quyết khiếu nại của quý vị càng sớm càng tốt, tùy theo mức độ nghiêm trọng của vấn đề, nhưng không muộn hơn ba (3) ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi giải quyết khiếu nại.
2. On Lok PACE sẽ thông báo cho quý vị bằng lời nói hoặc bằng văn bản, tùy theo sự lựa chọn của quý vị. Đối với các khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc, chúng tôi luôn cung cấp thông báo bằng văn bản về kết quả giải quyết khiếu nại.
3. Thông báo mà On Lok PACE cung cấp sẽ bao gồm một bản tóm tắt về khiếu nại của quý vị, các bước chúng tôi đã thực hiện để điều tra khiếu nại, kết quả điều tra của chúng tôi, những hành động chúng tôi đã thực hiện hoặc sẽ thực hiện để giải quyết vấn đề, và thời gian dự kiến các hành động này sẽ được thực hiện.

Tùy chọn xem xét khiếu nại

1. Nếu quý vị không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại, vui lòng cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể tiếp tục làm việc nhằm tìm ra một giải pháp mà quý vị cảm thấy chấp nhận được.

2. Quý vị cũng có thể liên hệ với số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) để khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ đã được cung cấp.
3. Nếu quý vị có Medicare và khiếu nại liên quan đến các dịch vụ được Medicare chi trả, quý vị, gia đình hoặc người chăm sóc của quý vị, hoặc đại diện được chỉ định của quý vị có quyền gửi khiếu nại bằng văn bản tới tổ chức cải thiện chất lượng (Quality Improvement Organization, QIO). Nếu quý vị gửi khiếu nại cho QIO, On Lok PACE có trách nhiệm hợp tác với họ để giải quyết khiếu nại. Thông tin này cũng sẽ được bao gồm trong thông báo giải quyết khiếu nại mà quý vị nhận được nếu quý vị đã gửi khiếu nại cho On Lok PACE như một lựa chọn bổ sung có sẵn cho quý vị.
4. Trong trường hợp On Lok PACE không thể cung cấp một giải pháp thỏa đáng, quý vị có quyền tiếp tục khiếu nại với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California bằng cách liên hệ với:

Health Consumer Alliance
Medicare Medi-Cal Ombudsman Program
www.healthconsumer.org
Điện thoại: 1-888-804-3536
TTY: 1-877-735-2929

Quý vị cũng có thể liên hệ với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California:

California Department of Managed Health Care
Help Center
980 Ninth Street, Suite 500
Sacramento, CA 95814-2725
Điện thoại: 1-888-466-2219
Fax: 916-255-5241
TDD: 1-877-688-9891

Vì On Lok PACE là một chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe, Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California muốn quý vị biết những thông tin sau:

“Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California chịu trách nhiệm quản lý các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị có khiếu nại đối với chương trình chăm sóc sức khỏe của mình, trước tiên, quý vị nên gọi điện cho chương trình chăm sóc sức khỏe của mình theo số điện thoại **415-292-8895** hoặc **1-888-996-6565 (TTY: 711)** và sử dụng quy trình khiếu nại của chương trình đó trước khi liên hệ với sở. Việc sử dụng quy trình khiếu nại này không cản trở bất kỳ quyền hoặc biện pháp pháp lý nào mà quý vị có thể có. Nếu quý vị cần hỗ trợ về một khiếu nại liên quan

đến trường hợp khẩn cấp, khiếu nại chưa được chương trình chăm sóc sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng, hoặc khiếu nại chưa được giải quyết trong hơn 30 ngày, quý vị có thể gọi điện cho sở để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể đủ điều kiện nhận Đánh giá Y tế Độc lập (Independent Medical Review, IMR). Nếu đủ điều kiện, quy trình IMR sẽ cung cấp một đánh giá khách quan đối với các quyết định y tế do chương trình chăm sóc sức khỏe đưa ra liên quan đến tính cần thiết y tế của một dịch vụ hoặc điều trị dự kiến, các quyết định bảo hiểm cho các điều trị thử nghiệm hoặc điều tra, và tranh chấp thanh toán đối với dịch vụ y tế khẩn cấp hoặc cấp cứu. Sở cũng có số điện thoại miễn phí **(1-888-466-2219)** và đường dây TDD **(1-877-688-9891)** dành cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Trang web internet của sở **<http://www.dmhc.ca.gov>** có các mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn đăng ký IMR và hướng dẫn trực tuyến.”

Đường dây nóng dịch vụ y tế tại nhà: Nếu quý vị có câu hỏi hoặc bất kỳ lo ngại nào về dịch vụ y tế tại nhà của On Lok PACE, chúng tôi khuyên quý vị nên trao đổi trực tiếp với y tá chăm sóc tại nhà, nhân viên xã hội, hoặc giám đốc trung tâm PACE của quý vị. Tuy nhiên, xin lưu ý rằng Tiểu bang California có số điện thoại miễn phí và bảo mật để tiếp nhận câu hỏi hoặc khiếu nại liên quan đến dịch vụ y tế tại nhà. Số điện thoại là **1-800-554-0353**, và hoạt động từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9:00 sáng đến 5:00 chiều.

Quy trình kháng nghị

Nếu On Lok PACE quyết định không đài thọ hoặc chi trả cho một dịch vụ quý vị yêu cầu, quý vị có thể thực hiện hành động để thay đổi quyết định đó. Hành động quý vị thực hiện - dù bằng lời nói hay bằng văn bản - được gọi là **"kháng nghị"**. Quý vị có quyền kháng nghị bất kỳ quyết định nào mà chúng tôi đưa ra để từ chối, cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị cho là mình có quyền nhận, hoặc để yêu cầu thanh toán cho các dịch vụ mà quý vị cho rằng chúng tôi có nghĩa vụ phải chi trả.

Quý vị sẽ nhận được thông tin chi tiết bằng văn bản về quy trình kháng nghị khi đăng ký, ít nhất một lần mỗi năm và mỗi khi Nhóm Chăm sóc Liên ngành từ chối yêu cầu dịch vụ hoặc yêu cầu thanh toán.

Quy trình kháng nghị tiêu chuẩn và khẩn cấp: Có hai loại quy trình kháng nghị: kháng nghị tiêu chuẩn và kháng nghị khẩn cấp. Dưới đây là thông tin chi tiết về cả hai quy trình.

Nếu quý vị yêu cầu **kháng nghị tiêu chuẩn**, quý vị cần nộp kháng nghị trong vòng một trăm tám mươi (180) ngày kể từ khi yêu cầu dịch vụ hoặc yêu cầu thanh toán dịch vụ của quý vị bị từ chối, cắt giảm hoặc dừng lại. Ngày này sẽ được ghi trên Thông báo thực thi quyết định của Yêu cầu Dịch vụ hoặc Thanh toán. (Mốc thời gian 180 ngày có thể được gia hạn nếu có lý do chính đáng.) Chúng tôi sẽ phản hồi

kháng nghị của quý vị nhanh chóng theo mức độ cần thiết của sức khỏe, nhưng không muộn hơn ba mươi (30) ngày kể từ ngày chúng tôi nhận được kháng nghị của quý vị.

Nếu quý vị cảm thấy sức khỏe, cuộc sống, hoặc khả năng hồi phục của mình sẽ bị ảnh hưởng nghiêm trọng nếu không được cung cấp dịch vụ yêu cầu, quý vị hoặc bất kỳ bác sĩ điều trị nào cũng có thể yêu cầu **kháng nghị khẩn cấp**. Chúng tôi sẽ tự động đưa ra quyết định về kháng nghị khẩn cấp của quý vị nhanh chóng theo mức độ cần thiết của sức khỏe, nhưng không muộn hơn bảy mươi hai (72) giờ kể từ khi nhận được yêu cầu kháng nghị khẩn cấp của quý vị. Chúng tôi có thể gia hạn thêm thời gian này lên đến mười bốn (14) ngày lịch nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu chúng tôi chứng minh với Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California về việc cần thêm thông tin và lý do việc trì hoãn có lợi cho quý vị.

Lưu ý: Nếu quý vị có Medi-Cal và lý do kháng nghị của quý vị là On Lok PACE quyết định cắt giảm hoặc ngừng (các) dịch vụ quý vị đang nhận, quý vị có thể chọn yêu cầu tiếp tục nhận (các) dịch vụ đang tranh chấp cho đến khi quá trình kháng nghị hoàn tất. Nếu quyết định ban đầu của chúng tôi về việc cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ được giữ nguyên, quý vị có thể phải chịu trách nhiệm tài chính về việc thanh toán (các) dịch vụ tranh chấp trong suốt quá trình kháng nghị.

Thông tin dưới đây mô tả quy trình kháng nghị mà quý vị hoặc đại diện của quý vị cần làm theo nếu muốn nộp kháng nghị:

1. Nếu On Lok PACE từ chối yêu cầu dịch vụ hoặc thanh toán dịch vụ mà quý vị hoặc đại diện của quý vị đã yêu cầu, hoặc cắt giảm hoặc ngừng dịch vụ mà quý vị đang nhận, quý vị có quyền kháng nghị quyết định này. Quý vị và/hoặc người đại diện của quý vị sẽ nhận được thông báo bằng văn bản giải thích lý do từ chối yêu cầu dịch vụ hoặc yêu cầu thanh toán của quý vị và quý vị cũng sẽ nhận được thông báo bằng lời nói.
2. Quý vị có thể kháng nghị bằng lời nói, trực tiếp hoặc qua điện thoại, hoặc gửi kháng nghị bằng văn bản đến nhân viên trung tâm PACE của quý vị. Nhân viên này sẽ bảo đảm quý vị được cung cấp tài liệu về thủ tục kháng nghị bằng văn bản và kháng nghị của quý vị sẽ được ghi vào hồ sơ một cách thích hợp. Quý vị cần cho nhân viên này biết tất cả chi tiết về kháng nghị để nhân viên có thẩm quyền giải quyết vấn đề quý vị kháng nghị một cách nhanh chóng và hiệu quả. Nếu cần thêm thông tin, Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị và hỗ trợ quý vị cung cấp thông tin còn thiếu.
3. Nếu quý vị muốn kháng nghị qua điện thoại, quý vị có thể liên hệ với Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của chúng tôi theo số **415-292-8895**,

hoặc số điện thoại miễn phí của chúng tôi là **1-888-995-6565**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 sáng đến 5:00 chiều, để yêu cầu mẫu đơn kháng nghị và/hoặc nhận hỗ trợ nộp đơn kháng nghị. Đối với người khiếm thính (TTY), vui lòng gọi **711**.

4. Nếu quý vị muốn gửi đơn kháng nghị bằng văn bản, vui lòng yêu cầu nhân viên cung cấp mẫu đơn kháng nghị. Vui lòng gửi đơn kháng nghị của quý vị đến:

On Lok PACE
Health Plan Services Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

5. Quý vị sẽ nhận được văn bản xác nhận đã nhận được đơn kháng nghị trong vòng năm (5) ngày làm việc đối với kháng nghị **tiêu chuẩn**. Đối với kháng nghị **khẩn cấp**, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị hoặc đại diện của quý vị trong vòng một (1) ngày làm việc qua điện thoại hoặc trực tiếp rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng nghị khẩn cấp.
6. Việc xem xét lại quyết định của On Lok PACE sẽ do một hoặc nhiều người không liên quan đến quá trình ra quyết định ban đầu thực hiện, với sự tham khảo ý kiến của Nhóm Chăm sóc Liên ngành và những người không có quyền lợi liên quan đến kết quả kháng nghị. Quý vị và bất kỳ ai hỗ trợ quý vị trong quá trình kháng nghị đều có thể trình bày hoặc gửi các thông tin và/hoặc bằng chứng liên quan để xem xét, bằng văn bản hoặc trực tiếp.
7. Sau khi On Lok PACE hoàn tất việc xem xét kháng nghị của quý vị, quý vị và người đại diện của quý vị sẽ được thông báo bằng văn bản về quyết định đối với kháng nghị. Khi cần thiết và tùy thuộc vào kết quả của quyết định, On Lok PACE sẽ thông báo cho quý vị và đại diện của quý vị về các quyền kháng nghị khác mà quý vị có thể có nếu quyết định không có lợi cho quý vị. Vui lòng tham khảo thông tin mô tả bên dưới:

Quyết định về Kháng nghị của quý vị:

Nếu chúng tôi quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị, chúng tôi có trách nhiệm cung cấp hoặc sắp xếp các dịch vụ nhanh nhất theo nhu cầu tình trạng sức khỏe của quý vị. **Nếu chúng tôi quyết định hoàn toàn có lợi cho quý vị** về yêu cầu **thanh toán**, chúng tôi có trách nhiệm thanh toán theo yêu cầu trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch kể từ khi nhận được yêu cầu kháng nghị của quý vị.

Nếu chúng tôi quyết định không hoàn toàn có lợi cho quý vị, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông báo bằng văn bản trong đó nêu rõ lý do cụ thể cho việc từ chối,

lý do tại sao dịch vụ không giúp cải thiện hoặc duy trì sức khỏe tổng thể của quý vị, quyền của quý vị trong việc kháng nghị quyết định và mô tả về quyền kháng nghị ngoài chương trình thông qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal (**xem Quyền kháng nghị Bổ sung bên dưới**). Chúng tôi cũng có trách nhiệm thông báo cho Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid liên bang và Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California.

Quyền Kháng nghị Bổ sung theo Medi-Cal và Medicare

Nếu On Lok PACE đưa ra quyết định không hoàn toàn có lợi cho quý vị, quý vị có quyền kháng nghị bổ sung được gọi là quyền kháng nghị ngoài chương trình. Kháng nghị ngoài chương trình sẽ gồm một thủ tục tái xét công bằng, không thiên vị mới về yêu cầu kháng nghị của quý vị thông qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal. Nếu quý vị đã đăng ký cả **Medicare và Medi-Cal**, quý vị có thể chọn quy trình kháng nghị mà quý vị muốn sử dụng. Nếu quý vị không chắc mình đang đăng ký chương trình nào, vui lòng hỏi chúng tôi. Chúng tôi có thể giải thích sự khác biệt giữa các quy trình này và chương trình nào có thể phù hợp hơn với quý vị. Kháng nghị ngoài chương trình chỉ có thể được thực hiện cho một trong hai chương trình (Medicare hoặc Medi-Cal), không thể đồng thời cả hai. Chúng tôi cũng sẽ gửi kháng nghị của quý vị đến chương trình bên ngoài thích hợp để xem xét nếu quý vị muốn.

Các quy trình kháng nghị ngoài chương trình của Medicare và Medi-Cal được mô tả dưới đây.

Quy trình Kháng nghị Ngoài chương trình của Medi-Cal

Chương trình Medi-Cal tiến hành kháng nghị cấp trên thông qua quy trình điều trần của tiểu bang.

Nếu quý vị đã đăng ký cả **Medicare và Medi-Cal HOẶC chỉ Medi-Cal** và chọn kháng nghị quyết định của chúng tôi bằng cách sử dụng quy trình kháng nghị ngoài chương trình của Medi-Cal, chúng tôi sẽ gửi kháng nghị của quý vị đến Sở Dịch vụ Xã hội California. Bất cứ lúc nào trong quá trình kháng nghị, quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần cấp tiểu bang thông qua:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
Điện thoại: 1-800-952-5253
Fax: 916-229-4410
TTY: 1-800-952-8349

Nếu quý vị chọn yêu cầu một phiên điều trần cấp tiểu bang, quý vị phải nộp yêu cầu trong vòng chín mươi (90) ngày dương lịch kể từ ngày có quyết định của đơn vị đánh giá bên thứ ba.

Nếu quyết định không có lợi cho kháng nghị của quý vị, sẽ có các cấp độ kháng nghị khác và chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị theo đuổi kháng nghị của mình.

Quy trình Kháng nghị Ngoài chương trình của Medicare

Chương trình Medicare ký hợp đồng với "Tổ chức Đánh giá Độc lập" (Independent Review Entity, IRE) để cung cấp đánh giá bên ngoài đối với các kháng nghị liên quan đến các chương trình PACE. Đơn vị đánh giá này hoàn toàn độc lập với On Lok PACE.

Nếu quý vị **đăng ký cả Medicare và Medi-Cal HOẶC chỉ Medicare** và chọn kháng nghị quyết định của chúng tôi thông qua quy trình kháng nghị ngoài chương trình của Medicare, chúng tôi sẽ gửi kháng nghị của quý vị đến IRE để xem xét đơn kháng nghị của quý vị một cách công bằng. Yêu cầu xem xét lại bằng văn bản phải được nộp cho IRE trong vòng sáu mươi (60) ngày dương lịch kể từ ngày có quyết định của đơn vị xem xét về kháng nghị nội bộ. IRE sẽ liên hệ với chúng tôi để thông báo kết quả đánh giá. IRE có thể giữ nguyên quyết định ban đầu của chúng tôi hoặc thay đổi quyết định và đưa ra phán quyết có lợi cho quý vị.

Để biết thêm thông tin về quy trình kháng nghị hoặc yêu cầu các biểu mẫu, vui lòng liên hệ với Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của chúng tôi theo số **415-292-8895**, hoặc số điện thoại miễn phí của chúng tôi là **1-888-995-6565**, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 sáng đến 5:00 chiều, để yêu cầu biểu mẫu kháng nghị và/hoặc nhận hỗ trợ nộp đơn kháng nghị. Đối với người khiếm thính (TTY), vui lòng gọi **711**.

Quy trình Đánh giá Y tế Độc lập (IMR) của Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California

Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Có Quản lý California vận hành quy trình Đánh giá Y tế Độc lập (IMR) cho những người đăng ký chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe KHÔNG đăng ký Medicare (người được xem là “đăng ký Medicare” nếu họ đăng ký cả Medicare và Medi-Cal hoặc chỉ đăng ký Medicare). Nếu quý vị đủ điều kiện để được xét duyệt theo quy trình IMR, On Lok PACE sẽ cung cấp cho quý vị một văn bản riêng giải thích các quyền lợi của quý vị theo chương trình này.

CHƯƠNG 9

PHÍ HÀNG THÁNG

Phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị, nếu có, sẽ phụ thuộc vào tình trạng đủ điều kiện tham gia Medicare và Medi-Cal cũng như thu nhập và tài sản cá nhân của quý vị. Nếu quý vị có trách nhiệm thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng hoặc chi phí bảo hiểm thuốc theo toa, On Lok PACE sẽ giải thích rõ điều này cho quý vị. Chúng tôi cũng sẽ trao đổi với quý vị về khoản thanh toán này trong hội nghị đăng ký và sẽ ghi rõ số tiền vào Thỏa thuận Đăng ký Tham gia của quý vị trước khi yêu cầu quý vị ký tên. Chúng tôi sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị về bất kỳ thay đổi nào trong phí bảo hiểm hàng tháng ít nhất 30 ngày trước khi thay đổi có hiệu lực. Nếu quý vị muốn, On Lok PACE có thể tự động trừ phí bảo hiểm từ tài khoản ngân hàng của quý vị.

Quý vị vẫn có thể tiếp tục thanh toán phí bảo hiểm Medicare Phần B hàng tháng như thường lệ hoặc để khoản phí này được trừ trực tiếp từ tiền trợ cấp An sinh Xã hội của quý vị, nếu áp dụng.

Thông tin dưới đây sẽ giúp quý vị hiểu rõ hơn về mức phí bảo hiểm dựa trên nguồn chi trả của quý vị.

A. Đồng thời Đủ điều kiện (Medi-Cal và Medicare) hoặc chỉ Medi-Cal

Quý vị có thể không cần phải thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng cho On Lok PACE. Khoản giảm chi tiêu (spend down) của quý vị, nếu có, sẽ do Tiểu bang California xác định và được thanh toán cho On Lok PACE; sau đó, On Lok PACE sẽ thay mặt quý vị nộp khoản phí bảo hiểm này cho Tiểu bang California.

Nhóm Chăm sóc Liên ngành của quý vị sẽ giúp xác định xem quý vị có chịu bất kỳ trách nhiệm thanh toán nào hay không.

Nếu có, khoản thanh toán hàng tháng của quý vị là \$ _____ bắt đầu vào _____ (ngày).

B. Chỉ Medicare

Nếu quý vị có Medicare và không đủ điều kiện nhận Medi-Cal, thì quý vị sẽ trả phí bảo hiểm hàng tháng cho On Lok PACE. Nhóm Chăm sóc Liên ngành của quý vị sẽ giúp xác định mức phí bảo hiểm hàng tháng.

Phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị là \$_____ bắt đầu vào _____ (ngày). Vì khoản phí này không bao gồm chi phí bảo hiểm thuốc theo toa Medicare, quý vị sẽ chịu trách nhiệm trả phí bảo hiểm bổ sung hàng tháng cho bảo hiểm thuốc theo toa Medicare với số tiền \$_____. *

Quý vị có thể thanh toán cả hai khoản phí cùng nhau hoặc có thể liên hệ với nhân viên xã hội của mình để biết các tùy chọn thanh toán khác.

* Phí bảo hiểm thuốc theo toa Medicare hàng tháng sẽ là mức được Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (CMS) phê duyệt. Mức này được tính trên cơ sở hàng năm. Quý vị sẽ được thông báo về mức phí thuốc theo toa đã được phê duyệt hiện tại khi đăng ký và hàng năm sau đó.

C. Tự Chi trả (Không đủ điều kiện Medicare và Medi-Cal)

Nếu quý vị không đủ điều kiện nhận Medicare hoặc Medi-Cal, quý vị sẽ phải trả phí bảo hiểm hàng tháng cho On Lok PACE. Phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị là \$_____ bắt đầu vào _____ (ngày). Vì phí này không bao gồm chi phí bảo hiểm thuốc theo toa, quý vị sẽ chịu trách nhiệm trả thêm phí bảo hiểm hàng tháng cho bảo hiểm thuốc theo toa với số tiền \$_____. *

D. Thanh toán Phí

Nếu quý vị được yêu cầu trả phí hàng tháng cho On Lok PACE, bao gồm phí bảo hiểm cho các dịch vụ hoặc bảo hiểm thuốc theo toa, hoặc số tiền giảm chi tiêu Medi-Cal hoặc chia sẻ chi phí, quý vị sẽ nhận được hóa đơn. Quý vị phải thanh toán số tiền này trước ngày đầu tiên của tháng sau khi ký Thỏa thuận Đăng ký Tham gia. Sau đó, các khoản thanh toán sẽ đến hạn vào ngày đầu tiên của mỗi tháng. Quý vị có thể thanh toán bằng séc, lệnh chuyển tiền, tiền mặt hoặc trích tiền tự động. Chúng tôi có thể giúp quý vị thiết lập trích tiền tự động để đóng phí bảo hiểm.

Vui lòng gửi séc hoặc lệnh chuyển tiền đến:

On Lok PACE
Accounting Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

E. Tôi đã nhận được Hóa đơn hoặc Phiếu Yêu cầu Thanh toán

Nếu quý vị nhận được hóa đơn hoặc phiếu yêu cầu thanh toán từ nhà cung cấp, vui lòng đưa một bản sao cho thành viên của Nhóm Chăm sóc Liên ngành của quý vị để xem xét thanh toán.

Quý vị không phải chịu trách nhiệm thanh toán đối với các dịch vụ trong mạng lưới đã được chấp thuận, và hóa đơn hoặc phiếu yêu cầu này có thể đã được gửi đến quý vị do nhầm lẫn. Nếu hóa đơn là cho dịch vụ chưa được chấp thuận hoặc ngoài mạng lưới, dịch vụ đó có thể không được chi trả và quý vị có thể phải tự thanh toán.

Trong trường hợp đó, On Lok PACE sẽ gửi cho quý vị một thư giải thích lý do dịch vụ không được chi trả, kèm theo thông tin về quyền kháng nghị của quý vị.

Vui lòng tham khảo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia mà quý vị đã ký để biết số tiền sẽ được tính. Nếu quý vị có trách nhiệm thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng hoặc phí bảo hiểm thuốc theo toa, nhân viên đăng ký sẽ giải thích chi tiết cho quý vị. Chúng tôi cũng sẽ trao đổi với quý vị về khoản thanh toán này trong hội nghị đăng ký, và sẽ ghi rõ số tiền vào Thỏa thuận Đăng ký Tham gia trước khi yêu cầu quý vị ký. Nếu quý vị bị tính cả hai loại phí bảo hiểm, quý vị có thể thanh toán cùng lúc, hoặc liên hệ với nhân viên xã hội của mình để được tư vấn thêm về các phương thức thanh toán khác. Chúng tôi sẽ thông báo bằng văn bản cho quý vị về bất kỳ thay đổi nào trong phí bảo hiểm hàng tháng ít nhất 30 ngày trước khi thay đổi có hiệu lực.

Phí bảo hiểm Medicare Phần B hàng tháng thông thường của quý vị sẽ tiếp tục được trừ từ tiền trợ cấp An Sinh Xã Hội, nếu có áp dụng.

F. Phạt Đăng ký Trễ Bảo hiểm Thuốc Theo toa

Xin lưu ý rằng nếu quý vị đủ điều kiện nhận bảo hiểm thuốc theo toa của Medicare và đang đăng ký On Lok PACE sau khi đã không có bảo hiểm thuốc theo toa Medicare hoặc bảo hiểm tương đương trở lên ít nhất trong 63 ngày liên tục, quý vị có thể phải trả một khoản phí hàng tháng cao hơn cho bảo hiểm thuốc theo toa Medicare. Quý vị có thể liên hệ với nhân viên xã hội của On Lok PACE để biết điều này có áp dụng cho quý vị hay không.

Nếu quý vị phải đóng phí bảo hiểm hàng tháng hoặc phí bảo hiểm thuốc theo toa, quý vị sẽ nhận được hóa đơn thanh toán. Quý vị phải thanh toán số tiền này trước ngày đầu tiên của tháng sau khi ký Thỏa thuận Đăng ký Tham gia, và vào ngày đầu tiên của mỗi tháng kế tiếp. Quý vị có thể thanh toán bằng séc hoặc lệnh chuyển tiền đến:

On Lok PACE
Accounting Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

G. Chấm dứt do Không thanh toán

Nếu quý vị phải đóng phí hằng tháng, hóa đơn hàng tháng sẽ nhắc nhở rằng quý vị phải thanh toán phí này trước ngày đầu tiên của mỗi tháng. Nếu quý vị không thanh toán số tiền đến hạn sau thời gian ân hạn ba mươi (30) ngày, On Lok PACE có thể gửi cho quý vị một thông báo về việc buộc hủy đăng ký. Nếu điều này xảy ra, On Lok PACE sẽ gửi Thông báo Hủy đăng ký bằng văn bản ít nhất ba mươi (30) ngày trước ngày hủy đăng ký, thông báo rằng quý vị sẽ bị hủy đăng ký nếu vẫn chưa thanh toán khoản nợ tính đến ngày ghi trong Thông báo Hủy đăng ký. Ngày hủy đăng ký sẽ là ngày đầu tiên của tháng kế tiếp, tính từ sau ba mươi (30) ngày kể từ ngày On Lok PACE gửi Thông báo Hủy đăng ký. Thông báo Hủy đăng ký cũng sẽ nêu rõ rằng, nếu quý vị thanh toán đủ số tiền yêu cầu trước ngày hủy đăng ký có hiệu lực, quý vị sẽ tiếp tục được tham gia mà không bị gián đoạn quyền lợi. Nếu quý vị phải đóng phí hằng tháng, quý vị có trách nhiệm thanh toán phí cho bất kỳ tháng nào mà quý vị sử dụng dịch vụ của On Lok PACE. *Nếu quý vị bị hủy đăng ký và muốn đăng ký lại, vui lòng tham khảo Chương 10 và 11 liên quan đến chính sách hủy đăng ký và điều khoản gia hạn của On Lok PACE.*

H. Các khoản phí khác

Không có. Không có khoản đồng thanh toán hoặc khoản khấu trừ cho các dịch vụ được phê duyệt.

CHƯƠNG 10

CHẤM DỨT QUYỀN LỢI

Sau khi quý vị ký Thỏa thuận Đăng ký Tham gia, các quyền lợi của quý vị theo chương trình On Lok PACE sẽ tiếp tục vô thời hạn, trừ khi quý vị hủy đăng ký chương trình (tự nguyện) hoặc bị buộc hủy đăng ký do không còn đáp ứng điều kiện đăng ký (không tự nguyện).

On Lok PACE sẽ hỗ trợ quý vị chuyển trở lại các chương trình và dịch vụ Medicare và/hoặc Medi-Cal truyền thống mà quý vị đủ điều kiện càng sớm càng tốt. Hồ sơ y tế của quý vị sẽ được chuyển đến các nhà cung cấp mới trong vòng 30 ngày, và quý vị cũng sẽ được giới thiệu đến các nguồn lực cộng đồng khác nhằm bảo đảm quý vị nhận được chăm sóc liên tục.

Quý vị cần tiếp tục sử dụng các dịch vụ của On Lok PACE và thanh toán phí hàng tháng, nếu có, cho đến khi việc hủy đăng ký có hiệu lực. On Lok PACE sẽ tiếp tục cung cấp mọi dịch vụ cần thiết cho đến khi việc hủy đăng ký có hiệu lực. Nếu quý vị cần được chăm sóc trước khi được tái đăng ký, On Lok PACE sẽ thanh toán cho những dịch vụ mà quý vị được hưởng theo quy định của Medicare hoặc Medi-Cal.

On Lok PACE sẽ cung cấp thông tin cho quý vị về các tác động và hậu quả của việc hủy đăng ký, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc giải thích rằng quý vị có thể sẽ không thể tiếp tục nhận được đầy đủ các dịch vụ và quyền lợi như trước trong các chương trình Medicare hoặc Medi-Cal tùy chọn khác sau khi rút khỏi chương trình PACE.

Tự nguyện Hủy đăng ký

Nếu quý vị muốn chấm dứt quyền lợi bằng cách hủy đăng ký, quý vị nên trao đổi với nhân viên xã hội của mình. Quý vị có thể hủy đăng ký chương trình On Lok PACE bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì. Quý vị sẽ được yêu cầu ký vào "Mẫu đơn Hủy đăng ký". Mẫu này sẽ nêu rõ rằng quý vị sẽ không còn được hưởng các dịch vụ của On Lok PACE sau 12 giờ đêm ngày cuối cùng của tháng. Ngày hủy đăng ký có hiệu lực sẽ là ngày đầu tiên của tháng sau ngày chúng tôi nhận được thông báo hủy đăng ký của quý vị. Xin lưu ý rằng quý vị không thể đăng ký hoặc hủy đăng ký tham gia chương trình On Lok PACE tại văn phòng An sinh Xã hội.

Hủy đăng ký Không tự nguyện

On Lok PACE có thể chấm dứt quyền lợi của quý vị bằng cách gửi thông báo bằng

văn bản trước ba mươi (30) ngày vì một trong các lý do sau:

- Quý vị chuyển ra khỏi khu vực dịch vụ của On Lok PACE hoặc ở ngoài khu vực dịch vụ quá 30 ngày liên tiếp, trừ khi On Lok PACE chấp thuận thời gian vắng mặt dài hơn do hoàn cảnh đặc biệt (*xem Chương 6*).
- Quý vị hoặc người chăm sóc có hành vi gây rối hoặc đe dọa, làm ảnh hưởng đến sức khỏe hoặc sự an toàn của quý vị hoặc của người khác. Điều này cũng bao gồm trường hợp quý vị có đủ năng lực đưa ra quyết định nhưng liên tục từ chối tuân thủ các điều khoản trong kế hoạch chăm sóc hoặc Thỏa thuận Đăng ký Tham gia. Việc hủy đăng ký trong các trường hợp này cần có sự chấp thuận trước của Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California và sẽ được tiến hành nếu quý vị hoặc người chăm sóc có hành vi gây rối đối với việc lập kế hoạch chăm sóc hoặc hành vi đe dọa ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ PACE dành cho quý vị và những người tham gia khác.
- Quý vị không còn đáp ứng điều kiện chăm sóc ở cơ sở điều dưỡng theo yêu cầu của Medi-Cal và bị xác định là không đủ điều kiện.
- Quý vị không thanh toán hoặc không có thỏa thuận thanh toán phù hợp cho bất kỳ khoản phí nào đến hạn với On Lok PACE, bao gồm nghĩa vụ giảm chi tiêu (spend down) Medi-Cal hoặc khoản chi trả theo quy định xử lý thu nhập sau khi đủ điều kiện, trong vòng thời gian ân hạn 30 ngày.
- Thỏa thuận giữa On Lok PACE, Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid và Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California không được gia hạn hoặc bị chấm dứt.
- On Lok PACE không thể cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe do mất giấy phép hoạt động do tiểu bang cấp hoặc hợp đồng với các nhà cung cấp bên ngoài.

Việc hủy đăng ký không tự nguyện sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo, bắt đầu sau 30 ngày kể từ ngày chúng tôi gửi thông báo hủy đăng ký đến quý vị.

Mọi quyền lợi về phúc lợi sẽ chấm dứt vào lúc nửa đêm ngày cuối cùng của tháng, sau khi quý vị hủy đăng ký dù là tự nguyện hay không tự nguyện. Chúng tôi sẽ phối hợp ngày hủy đăng ký giữa Medicare và Medi-Cal nếu quý vị đủ điều kiện tham gia cả hai chương trình. Quý vị bắt buộc phải sử dụng các dịch vụ của On Lok PACE (trừ các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp được cung cấp ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi) và thanh toán phí hàng tháng (nếu có), cho đến khi việc hủy đăng ký có hiệu lực. On Lok PACE sẽ tiếp tục cung cấp tất cả các dịch vụ cần thiết cho đến khi việc hủy đăng ký có hiệu lực.

Nếu quý vị đang nằm viện hoặc đang trong quá trình điều trị tại thời điểm việc hủy đăng ký có hiệu lực, On Lok PACE có trách nhiệm tiếp tục cung cấp dịch vụ cho đến khi quý vị được khôi phục quyền lợi từ Medicare và Medi-Cal (theo quyền lợi và tình trạng đủ điều kiện của quý vị).

CHƯƠNG 11

ĐIỀU KHOẢN GIA HẠN

Bảo hiểm của quý vị từ On Lok PACE sẽ kéo dài liên tục vô thời hạn (không cần gia hạn). Tuy nhiên, bảo hiểm của quý vị sẽ bị chấm dứt nếu:

1. Quý vị tự nguyện hủy đăng ký (*xem Chương 10*), hoặc
2. Quý vị bị hủy đăng ký không tự nguyện do một trong các điều kiện khác được quy định trong *Chương 10*.

Nếu quý vị rời khỏi On Lok PACE, quý vị có thể đăng ký lại. Để đăng ký lại, quý vị phải nộp đơn lại, đáp ứng các yêu cầu về điều kiện tham gia và hoàn thành quy trình đánh giá của chúng tôi.

CHƯƠNG 12

QUY ĐỊNH CHUNG

Hòa giải qua trọng tài

Ngoại trừ những tranh chấp thuộc quy trình khiếu nại của Medicare, quý vị có thể chọn giải quyết bất kỳ tranh chấp, bất đồng hoặc khiếu nại nào với On Lok PACE, bao gồm cả tranh chấp liên quan đến sai sót y tế (tức là liệu dịch vụ y tế được cung cấp theo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này có phải là không cần thiết, không được phép, hoặc được thực hiện có sai sót, cẩu thả, hoặc thiếu chuyên môn) thông qua hình thức trọng tài theo quy định của luật bang California. Hòa giải qua trọng tài là một phương pháp thay thế tùy chọn cho việc kiện cáo hoặc tố tụng tại tòa án, trừ khi pháp luật Tiểu bang California cho phép được xem xét lại phán quyết trọng tài tại tòa. Nếu quý vị chọn hòa giải qua trọng tài, cả hai bên trong Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này đều từ bỏ quyền hiến định được đưa tranh chấp ra tòa án để xét xử bởi một bồi thẩm đoàn, và thay vào đó chấp nhận giải quyết tranh chấp bằng trọng tài.

Quý vị có thể bắt đầu quy trình hòa giải qua trọng tài bằng cách gửi một lá thư có tiêu đề “Yêu cầu Hòa giải qua Trọng tài”, trình bày chi tiết yêu cầu của quý vị, đến Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của On Lok tại địa chỉ 1333 Bush Street, San Francisco, CA 94109.

Nếu việc thanh toán phần chi phí và lệ phí cho trọng tài viên trung lập gây khó khăn tài chính lớn cho quý vị, quý vị có thể yêu cầu On Lok PACE thanh toán toàn bộ hoặc một phần các chi phí này. Một trọng tài viên trung lập độc lập sẽ xem xét và chấp thuận hoặc từ chối yêu cầu hỗ trợ chi phí của quý vị. On Lok PACE sẽ chịu trách nhiệm thanh toán chi phí và lệ phí cho trọng tài viên này, và người này sẽ không phải là trọng tài viên giải quyết tranh chấp chính.

Ủy quyền Thu thập Hồ sơ Y tế

Bằng việc chấp nhận tham gia theo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này, quý vị ủy quyền cho On Lok PACE thu thập và sử dụng hồ sơ y tế và thông tin từ tất cả các cơ sở và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đã từng điều trị cho quý vị trong quá khứ. Điều này bao gồm thông tin và hồ sơ liên quan đến việc điều trị và chăm sóc mà quý vị đã nhận được trước ngày Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này có hiệu lực.

Quý vị có quyền tiếp cận hồ sơ y tế của mình theo quy định của luật liên bang và luật tiểu bang. Thông tin này sẽ được lưu trữ một cách an toàn để bảo vệ quyền

riêng tư của quý vị và được giữ trong khoảng thời gian theo quy định liên bang hoặc tiểu bang, tùy theo thời gian nào dài hơn.

Ủy quyền Chụp và Sử dụng Hình ảnh

Bằng việc chấp nhận tham gia theo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này, quý vị ủy quyền cho On Lok PACE chụp và sử dụng các bức ảnh, video, hình ảnh kỹ thuật số hoặc các loại hình ảnh khác nhằm mục đích chăm sóc y tế, nhận diện, thanh toán dịch vụ hoặc cho hoạt động nội bộ của On Lok PACE. Hình ảnh sẽ chỉ được công bố hoặc sử dụng bên ngoài On Lok PACE khi có sự cho phép của quý vị.

Thay đổi Thỏa thuận Đăng ký Tham gia

Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này có thể được điều chỉnh nếu những thay đổi đó được Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid và Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California phê duyệt. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản ít nhất 30 ngày trước bất kỳ thay đổi nào như vậy, đồng thời cung cấp cho quý vị bản cập nhật và giải thích các thay đổi cho quý vị và người chăm sóc của quý vị.

Chính sách Bảo mật Hồ sơ Y tế

Thông tin cá nhân và y tế được On Lok PACE thu thập tuân thủ theo chính sách bảo mật nhằm ngăn ngừa tiết lộ thông tin cá nhân và y tế của quý vị, ngoại trừ khi cần thiết cho việc chăm sóc quý vị. Quý vị có thể yêu cầu một bản sao chính sách bảo mật của chúng tôi bằng cách gọi đến Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của On Lok theo số 1-888-996-6565 (TTY: 711).

Tiếp tục Dịch vụ khi Chấm dứt Tham gia

Nếu Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này chấm dứt vì bất kỳ lý do nào, quý vị sẽ được khôi phục tham gia vào các chương trình Medicare và Medi-Cal truyền thống, theo tình trạng đáp ứng điều kiện của quý vị. On Lok PACE sẽ hỗ trợ quý vị chuyển đổi trở lại chương trình Medicare và/hoặc Medi-Cal truyền thống, nhằm đảm bảo việc chăm sóc sức khỏe của quý vị không bị gián đoạn.

Hợp tác Đánh giá

Để giúp chúng tôi xác định các dịch vụ phù hợp nhất cho quý vị, quý vị cần hợp tác đầy đủ trong việc cung cấp cho chúng tôi thông tin y tế và tài chính.

Luật Điều chỉnh

Theo luật liên bang, On Lok PACE phải tuân thủ các yêu cầu của Đạo luật Cân đối Ngân sách (Balanced Budget Act) năm 1997 (P.L. 101-33) đã được sửa đổi, các Mục 1894 và 1934 của Đạo luật An sinh Xã hội (Social Security Act) và Chương 42 của Bộ Quy định Liên bang (Code of Federal Regulations), Phần 460. Theo luật California, On Lok PACE phải tuân thủ các yêu cầu của Đạo luật Chương trình Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Knox-Keene (Knox-Keene Health Care Service Plan Act) năm 1975 đã được sửa đổi (Chương 2.2 thuộc Phần 2 trong Bộ Luật Y tế và An toàn California (California Health and Safety Code) và Chương 1 thuộc Tiêu đề 28 trong Bộ Quy định California), các Mục 14591 đến 14593 của Bộ Luật Phúc lợi và Tổ chức California (California Welfare and Institutions Code) và Tiêu đề 22 của Bộ Quy định California, Phần 3 và 5. Bất kỳ điều khoản nào được yêu cầu phải có trong Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này theo quy định của luật liên bang hoặc tiểu bang đều sẽ ràng buộc On Lok PACE, cho dù có được nêu rõ trong tài liệu này hay không; và bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này mà tại thời điểm có hiệu lực mâu thuẫn với luật California hoặc luật liên bang đều sẽ được sửa đổi để phù hợp với yêu cầu tối thiểu của các đạo luật đó.

Không Chuyển nhượng

Quý vị không thể chuyển nhượng bất kỳ quyền lợi hoặc khoản thanh toán nào được quy định trong Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này cho bất kỳ cá nhân, công ty hay tổ chức nào khác. Mọi hành động chuyển nhượng của quý vị sẽ bị coi là vô hiệu. (Chuyển nhượng có nghĩa là việc chuyển quyền được hưởng dịch vụ theo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này hoặc quyền nhận tiền từ chúng tôi cho các dịch vụ đó cho người hoặc tổ chức khác.)

Không phân biệt đối xử

On Lok PACE sẽ không có hành vi phân biệt đối xử trái pháp luật đối với người tham gia trong quá trình cung cấp dịch vụ dựa trên chủng tộc, dân tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tổ tiên, tôn giáo, giới tính (bao gồm các đặc điểm giới tính, đặc điểm liên giới tính; mang thai hoặc các tình trạng liên quan; xu hướng tính dục; bản dạng giới; và định kiến giới tính), tuổi tác, tình trạng hôn nhân, khuyết tật trí tuệ hoặc thể chất, tình trạng y tế, thông tin di truyền hoặc nguồn thanh toán. On Lok PACE cũng sẽ không phân biệt đối xử với người tham gia trong việc cung cấp dịch vụ dựa trên việc quý vị có hay không có Tiền Chỉ thị về Chăm sóc Sức khỏe.

Thông báo

Bất kỳ thông báo nào chúng tôi gửi cho quý vị theo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này sẽ được gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ của quý vị theo thông tin lưu trữ

trong hồ sơ của chúng tôi. Quý vị có trách nhiệm thông báo kịp thời cho chúng tôi nếu thay đổi địa chỉ. Khi gửi thông báo cho chúng tôi, xin vui lòng gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ sau:

On Lok PACE
Health Plan Services Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

Thông báo về Một số Sự kiện Nhất định

Nếu quý vị có thể bị ảnh hưởng nghiêm trọng và bất lợi, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông báo hợp lý về bất kỳ việc chấm dứt, vi phạm Thỏa thuận Đăng ký Tham gia, hoặc việc bệnh viện, bác sĩ, hoặc bất kỳ cá nhân nào khác mà chúng tôi có hợp đồng cung cấp dịch vụ không thể thực hiện nghĩa vụ. Chúng tôi sẽ gửi thông báo bằng văn bản trước 30 ngày nếu chúng tôi dự định chấm dứt hợp đồng với một nhóm y tế hoặc tổ chức hành nghề cá nhân mà quý vị đang nhận điều trị. Ngoài ra, chúng tôi cũng sẽ thông báo cho quý vị nếu nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị chấm dứt quan hệ lao động hoặc hợp đồng với On Lok PACE. Trong cả hai trường hợp, chúng tôi sẽ sắp xếp để một nhà cung cấp khác tiếp tục cung cấp dịch vụ bị gián đoạn cho quý vị.

Hiến Tạng và Mô

Hiến tạng và mô mang lại nhiều lợi ích cho xã hội. Hiến tạng và mô cho phép người nhận cấy ghép có cơ hội sống đầy đủ và ý nghĩa hơn. Hiện tại, nhu cầu cấy ghép nội tạng cao hơn rất nhiều so với nguồn cung có sẵn. Nếu quý vị quan tâm đến việc hiến tạng, xin vui lòng trao đổi với nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị tại On Lok PACE. Việc hiến tạng bắt đầu tại bệnh viện khi một bệnh nhân được công bố là chết não và được xác định là người có thể hiến tạng nội tạng. Một tổ chức tiếp nhận nội tạng sẽ hỗ trợ phối hợp quá trình hiến tạng.

Mối Quan hệ của Chúng tôi với Nhà cung cấp của On Lok PACE

Các nhà cung cấp dịch vụ của On Lok PACE, ngoài đội ngũ nhân viên của On Lok PACE, là các tổ chức độc lập và chỉ có mối quan hệ hợp đồng với chúng tôi. Các nhà cung cấp này không phải là nhân viên hay đại lý của chúng tôi. Các nhà cung cấp dịch vụ của On Lok PACE duy trì mối quan hệ riêng với quý vị và hoàn toàn chịu trách nhiệm về bất kỳ hành động hoặc thiếu sót nào của họ, bao gồm cả sơ suất hoặc làm sai chuyên môn. Không điều khoản nào trong Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này làm thay đổi nghĩa vụ của quý vị đối với bất kỳ nhà cung cấp nào đã điều trị cho quý vị, bao gồm việc tuân thủ các quy định, nội quy và chính sách khác do nhà cung cấp đó ban hành.

Tham gia vào Chính sách Công của Chương trình

Hội đồng Quản trị của On Lok Senior Health Services có một ủy ban thường trực, gọi là Ủy ban Cố vấn Chính sách Chương trình, báo cáo cho hội đồng mỗi quý và tư vấn cho hội đồng về các vấn đề liên quan đến hoạt động của On Lok PACE và đội ngũ nhân viên của chúng tôi nhằm đảm bảo sự thoải mái, phẩm giá và thuận tiện cho người tham gia. Ủy ban này có ít nhất chín thành viên và hơn một nửa số thành viên là những người đang tham gia chương trình On Lok PACE. Ngoài ra, ít nhất một thành viên ủy ban là thành viên Hội đồng Quản trị của On Lok Senior Health Services và ít nhất một thành viên là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Hầu hết các thành viên của ủy ban được bổ nhiệm bởi hội đồng quản trị, nhưng do chính ủy ban đề cử. Bất kỳ thay đổi quan trọng nào trong chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi đều được thông báo cho những người tham gia ít nhất mỗi năm một lần.

Các Chính sách và Quy trình do Chúng tôi Ban hành

Chúng tôi bảo lưu quyền ban hành các chính sách và quy trình hợp lý nhằm cung cấp các dịch vụ và quyền lợi theo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này.

Công bố về Giới thiệu và Thanh toán cho Nhà cung cấp Dịch vụ

Quý vị có quyền yêu cầu thông tin về việc liệu chương trình của chúng tôi có các thỏa thuận tài chính đặc biệt với các bác sĩ có thể ảnh hưởng đến việc giới thiệu và các dịch vụ khác mà quý vị có thể cần hay không. Các nhà cung cấp dịch vụ đã ký hợp đồng với On Lok PACE được thanh toán theo hình thức phí dịch vụ hoặc theo mức phí cố định hàng tháng. Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin cụ thể, vui lòng liên hệ với Ban Dịch vụ Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của On Lok theo số 1-888-996-6565 (TTY: 711) hoặc theo địa chỉ memberservices@onlok.org và yêu cầu thông tin về các thỏa thuận thanh toán cho nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi.

Thu hồi từ Trách nhiệm Pháp lý của Bên thứ Ba

Nếu quý vị bị thương hoặc mắc bệnh do hành vi hoặc thiếu sót của bên thứ ba dẫn đến việc khởi kiện về trách nhiệm pháp lý đối với bên thứ ba đó, On Lok PACE phải báo cáo trường hợp này cho Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California. Nếu quý vị là người thụ hưởng Medi-Cal, bất kỳ khoản bồi thường nào quý vị nhận được liên quan đến thương tích, bệnh tật đó sẽ được chuyển nhượng cho Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California.

Giảm Quyền lợi

Chúng tôi sẽ không được phép giảm bất kỳ quyền lợi nào nêu trong Thỏa thuận

Đăng ký Tham gia này, trừ khi đã có thông báo bằng văn bản trước ít nhất 30 ngày. Khoảng thời gian 30 ngày này sẽ bắt đầu vào ngày đóng dấu bưu điện trên phong bì.

Hoàn trả từ Bảo hiểm

Nếu quý vị có bảo hiểm tư nhân hoặc các loại bảo hiểm khác, bao gồm nhưng không giới hạn ở bảo hiểm xe cơ giới, bảo hiểm trách nhiệm, bảo hiểm chăm sóc sức khỏe hoặc bảo hiểm chăm sóc dài hạn, On Lok PACE được phép yêu cầu hoàn trả từ công ty bảo hiểm đó nếu bảo hiểm đó chi trả cho thương tích, bệnh tật hoặc tình trạng của quý vị. (Các trường hợp trách nhiệm pháp lý đối với bên thứ ba do vi phạm dân sự sẽ được loại trừ.) Chúng tôi sẽ trực tiếp gửi hóa đơn cho các công ty bảo hiểm đối với các dịch vụ và quyền lợi đã cung cấp (và sau khi nhận được khoản hoàn trả, sẽ giảm bớt bất kỳ khoản thanh toán nào mà quý vị có trách nhiệm trả cho On Lok PACE). Quý vị phải hợp tác và hỗ trợ chúng tôi bằng cách cung cấp thông tin về bảo hiểm của quý vị cũng như hoàn thiện và ký tất cả các mẫu đơn yêu cầu và tài liệu cần thiết để chúng tôi gửi hóa đơn cho công ty bảo hiểm. Nếu quý vị không thực hiện, quý vị sẽ phải tự mình thanh toán đầy đủ khoản phí hàng tháng. *(Xem Chương 9 để biết trách nhiệm thanh toán.)*

An toàn

Để đảm bảo môi trường an toàn, chính sách an toàn của On Lok PACE quy định việc bắt buộc sử dụng dây đai an toàn ghế xe lăn có cơ chế tháo nhanh cho tất cả người tham gia trong quá trình di chuyển, dù là trên phương tiện hay khi di chuyển từ khu vực này sang khu vực khác.

Chính sách Ý kiến Thứ hai

Quý vị có thể yêu cầu ý kiến y tế thứ hai, cũng như những người khác thay mặt quý vị, bao gồm gia đình quý vị, nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị và Nhóm Chăm sóc Liên ngành. Nếu quý vị mong muốn có ý kiến thứ hai, quý vị nên thông báo cho nhà cung cấp chăm sóc chính của mình.

Thời hạn Khiếu nại

Đối với bất kỳ khiếu nại nào mà quý vị có thể có đối với On Lok PACE hoặc liên quan đến các dịch vụ do On Lok PACE cung cấp, quý vị phải tiến hành trong vòng hai năm kể từ ngày quý vị nhận được dịch vụ liên quan đến khiếu nại đó. Trong trường hợp bị thương tích cá nhân, khiếu nại phải được tiến hành trong vòng một năm kể từ ngày xảy ra thương tích đó.

Xét nghiệm Lao

Cần phải làm xét nghiệm lao (Tuberculosis, TB) qua da, xét nghiệm máu IGRA hoặc chụp X-quang ngực khi đăng ký. On Lok PACE sẽ cung cấp điều trị nếu xét nghiệm lao cho kết quả dương tính.

Thanh toán cho các Dịch vụ Không được phê duyệt

Quý vị có thể hoàn toàn tự chịu trách nhiệm thanh toán cho các dịch vụ không được phê duyệt hoặc ngoài mạng lưới PACE, ngoại trừ các dịch vụ chăm sóc cấp cứu và chăm sóc khẩn cấp (xem “Điều khoản Hoàn tiền” tại Chương 5).

Thanh toán cho Dịch vụ theo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này

Thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp theo Thỏa thuận Đăng Ký Tham gia này sẽ do On Lok PACE thực hiện cho nhà cung cấp dịch vụ. Quý vị không phải chịu trách nhiệm thanh toán bất kỳ khoản tiền nào mà On Lok PACE nợ các nhà cung cấp đã chọn.

CHƯƠNG 13

ĐỊNH NGHĨA TỪ NGỮ

Quyền lợi và đài thọ bảo hiểm là các dịch vụ y tế và dịch vụ liên quan đến y tế mà chúng tôi cung cấp thông qua Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này. Các dịch vụ này thay thế cho các quyền lợi mà quý vị sẽ nhận được từ Medicare và/hoặc Medi-Cal. Việc cung cấp các dịch vụ này dựa trên thỏa thuận giữa On Lok PACE, Medicare (Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid thuộc Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh Hoa Kỳ) và Medi-Cal (Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California). Thỏa Thuận Đăng Ký Tham Gia này cung cấp cho quý vị các quyền lợi tương đương với những gì quý vị sẽ nhận được từ Medicare và Medi-Cal, cùng với nhiều quyền lợi bổ sung khác. Để nhận bất kỳ quyền lợi nào theo Thỏa thuận Đăng Ký Tham gia này, quý vị phải đáp ứng các điều kiện được mô tả trong Thỏa thuận này.

Nhà cung cấp theo hợp đồng có nghĩa là cơ sở y tế, chuyên gia chăm sóc sức khỏe hoặc cơ quan đã ký hợp đồng với On Lok PACE để cung cấp các dịch vụ y tế và các dịch vụ liên quan đến y tế cho những người tham gia On Lok PACE.

Quyết định về phạm vi bảo hiểm có nghĩa là việc phê duyệt hoặc từ chối dịch vụ y tế của On Lok PACE, chủ yếu dựa trên việc xác định rằng việc cung cấp một dịch vụ cụ thể có nằm trong hoặc bị loại khỏi danh mục quyền lợi được bảo hiểm theo các điều khoản và điều kiện của Thỏa thuận Đăng Ký Tham gia giữa chúng tôi và quý vị.

Được chứng nhận năng lực hành nghề đề cập đến yêu cầu rằng tất cả những người hành nghề (bác sĩ, nhà tâm lý học, nha sĩ và bác sĩ chuyên khoa chân) phục vụ cho người tham gia On Lok PACE đều phải trải qua một quy trình chính thức bao gồm việc kiểm tra lý lịch chặt chẽ nhằm xác minh trình độ học vấn, đào tạo, kinh nghiệm và xác nhận năng lực chuyên môn.

Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe (DHCS) có nghĩa là cơ quan duy nhất của Tiểu bang chịu trách nhiệm quản lý Chương trình Medicaid liên bang (ở California được gọi là Medi-Cal).

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe có tranh chấp có nghĩa là bất kỳ dịch vụ chăm sóc sức khỏe nào đủ điều kiện thanh toán theo Thỏa thuận Đăng Ký Tham gia của quý vị với On Lok PACE nhưng đã bị On Lok PACE từ chối, cắt giảm hoặc ngừng cung cấp toàn bộ hoặc một phần do xác định rằng dịch vụ đó không cần thiết về mặt y tế. Một quyết định liên quan đến “dịch vụ chăm sóc sức khỏe có tranh chấp” liên quan đến thực hành y khoa và không phải là quyết định về phạm vi bảo hiểm.

Đủ điều kiện nhận dịch vụ chăm sóc tại viện dưỡng lão có nghĩa là tình trạng sức khỏe của quý vị được Nhóm Chăm sóc Liên ngành của On Lok PACE đánh giá là đáp ứng các tiêu chí của Tiểu bang California về việc nhập viện tại Cơ sở Chăm sóc Trung gian (Intermediate Care Facility, ICF) hoặc Cơ sở Điều dưỡng Chuyên môn (Skilled Nursing Facility, SNF). Tuy nhiên, mục tiêu của On Lok PACE là giúp quý vị tiếp tục sinh sống trong cộng đồng càng lâu càng tốt, ngay cả khi quý vị đủ điều kiện chăm sóc tại viện dưỡng lão.

Tình trạng y tế khẩn cấp và dịch vụ cấp cứu được định nghĩa trong *Chương 5*.

Thỏa thuận Đăng ký Tham gia có nghĩa là thỏa thuận giữa quý vị và On Lok PACE, trong đó thiết lập các điều khoản và điều kiện cũng như mô tả các quyền lợi mà quý vị được hưởng. Thỏa thuận Đăng Ký Tham gia này có hiệu lực cho đến khi quý vị hủy đăng ký và/hoặc chấm dứt tham gia.

Loại trừ có nghĩa là bất kỳ dịch vụ hoặc lợi ích nào mà On Lok PACE không được phép cung cấp theo quy định của liên bang.

Dịch vụ thử nghiệm và nghiên cứu có nghĩa là dịch vụ không được coi là phương pháp điều trị an toàn và hiệu quả theo các tiêu chuẩn y tế được chấp nhận rộng rãi (ngay cả khi đã được pháp luật cho phép sử dụng trong các thử nghiệm hoặc nghiên cứu trên người); hoặc chưa được chính phủ phê duyệt để điều trị một tình trạng bệnh lý.

Gia đình có nghĩa là vợ/chồng, "người quan trọng khác", con cái và người thân; định nghĩa "gia đình" cũng có thể được mở rộng, bao gồm bạn bè thân thiết hoặc bất kỳ người nào khác mà quý vị chọn để tham gia vào việc chăm sóc cho quý vị.

Dịch vụ y tế là các dịch vụ như chăm sóc y tế, xét nghiệm chẩn đoán, thiết bị y tế, dụng cụ y tế, thuốc, thiết bị chỉnh hình và chân tay giả, tư vấn dinh dưỡng, điều dưỡng, dịch vụ xã hội, các liệu pháp, nha khoa, nhãn khoa, chuyên khoa chân và thính học. Các dịch vụ y tế có thể được cung cấp tại trung tâm hoặc phòng khám On Lok PACE, tại nhà của quý vị, hoặc tại văn phòng chuyên gia, các nhà cung cấp khác, bệnh viện, hoặc viện dưỡng lão có hợp đồng với On Lok PACE.

Các dịch vụ liên quan đến y tế là những dịch vụ giúp On Lok PACE cung cấp các dịch vụ y tế và cho phép quý vị duy trì sự độc lập của mình. Các dịch vụ như vậy bao gồm chăm sóc cá nhân, dịch vụ nội trợ/việc nhà, chăm sóc hỗ trợ, các hoạt động giải trí, dịch vụ hộ tống, dịch vụ phiên dịch, vận chuyển, giao bữa ăn tận nhà và hỗ trợ giải quyết các vấn đề về nhà ở.

Chăm sóc sức khỏe tại nhà đề cập đến hai nhóm dịch vụ — dịch vụ hỗ trợ và dịch vụ chuyên môn. Dựa trên các kế hoạch chăm sóc cá nhân hóa, dịch vụ hỗ trợ được

cung cấp cho người tham gia tại nhà và có thể bao gồm các công việc gia đình và các việc liên quan như giặt giũ, hỗ trợ bữa ăn, dọn dẹp, mua sắm, cũng như hỗ trợ tắm rửa và thay quần áo khi cần thiết. Người thực hiện dịch vụ chuyên môn có thể là các nhân viên xã hội, y tá, chuyên gia vật lý trị liệu, chuyên gia trị liệu vận động và đội ngũ y tế túc trực thuộc chương trình.

Dịch vụ bệnh viện là những dịch vụ thường xuyên và phổ biến được cung cấp tại các bệnh viện đa khoa cấp tính.

Nhóm Chăm sóc Liên ngành (IDT) có nghĩa là nhóm các nhà cung cấp dịch vụ của On Lok PACE, được điều phối bởi giám đốc trung tâm PACE và bao gồm các nhà cung cấp dịch vụ chính (PCP), y tá đã đăng ký, nhân viên xã hội trình độ thạc sĩ (Master's-level Social Workers, MSW), nhân viên chăm sóc cá nhân, điều phối viên chăm sóc tại nhà, tài xế, chuyên gia vật lý trị liệu và trị liệu vận động, chuyên gia hoạt động trị liệu và chuyên gia dinh dưỡng. Các thành viên của Nhóm Chăm sóc Liên ngành sẽ đánh giá tình trạng y tế, chức năng và tâm lý xã hội của quý vị và xây dựng một kế hoạch chăm sóc xác định các dịch vụ cần thiết. Nhóm này cung cấp và giám sát nhiều dịch vụ. Tất cả các dịch vụ quý vị nhận được phải được bác sĩ của quý vị hoặc các chuyên gia lâm sàng đủ tiêu chuẩn trong Nhóm Chăm sóc Liên ngành phê duyệt. Nhóm sẽ đánh giá lại định kỳ nhu cầu của quý vị và kế hoạch điều trị của quý vị có thể được điều chỉnh.

Đe dọa tính mạng có nghĩa là các bệnh hoặc tình trạng có khả năng tử vong cao nếu quá trình bệnh lý hoặc tình trạng đó không được can thiệp.

Phí hàng tháng có nghĩa là số tiền quý vị phải trả trước mỗi tháng cho On Lok PACE để nhận các quyền lợi theo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này.

Viện dưỡng lão có nghĩa là cơ sở y tế hoạt động dưới dạng Cơ sở Chăm sóc Trung gian hoặc Cơ sở Điều dưỡng Chuyên môn do Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California cấp phép.

On Lok PACE là tên của chương trình PACE và chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe do On Lok Senior Health Services quản lý, một tổ chức phi lợi nhuận dựa vào cộng đồng, cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế và các dịch vụ liên quan theo hình thức trả trước cho người cao tuổi cư trú trong khu vực dịch vụ của chúng tôi, những người đủ điều kiện được chăm sóc tại viện dưỡng lão. Các từ “chúng tôi”, “của chúng tôi”, “On Lok” và “chương trình” cũng đề cập đến On Lok PACE.

Bác sĩ của On Lok PACE là bác sĩ được On Lok PACE tuyển dụng hoặc có hợp đồng với On Lok PACE để cung cấp dịch vụ y tế cho những người tham gia.

Ngoài khu vực là bất kỳ khu vực nào ngoài khu vực dịch vụ của On Lok PACE.
(Xem định nghĩa bên dưới về khu vực dịch vụ).

PACE là từ viết tắt của **Program of All-Inclusive Care for the Elderly** (Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện cho Người Cao Niên). PACE là chương trình dịch vụ toàn diện tích hợp chăm sóc cấp tính và dài hạn cho người cao tuổi có vấn đề sức khỏe nghiêm trọng. Các khoản thanh toán cho các dịch vụ được thực hiện trên cơ sở tính tiền trọn gói hàng tháng, kết hợp nguồn tài trợ từ cả chính phủ liên bang và tiểu bang thông qua Medicare và Medi-Cal. Các cá nhân không đủ điều kiện tham gia các chương trình này sẽ tự chi trả. PACE sắp xếp cho những người tham gia đến trung tâm On Lok PACE để nhận chăm sóc cá nhân từ các bác sĩ, y tá và các nhà cung cấp dịch vụ y tế và xã hội khác. Mục tiêu là giúp những người tham gia duy trì sự độc lập trong cộng đồng càng lâu càng an toàn càng tốt.

Nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) là bác sĩ, y tá hành nghề hoặc trợ lý bác sĩ được On Lok PACE tuyển dụng hoặc có hợp đồng với On Lok PACE để cung cấp dịch vụ y tế cho những người tham gia.

Người đại diện có nghĩa là người đang hành động thay mặt hoặc hỗ trợ người tham gia PACE và có thể bao gồm, nhưng không giới hạn, thành viên gia đình, bạn bè, nhân viên PACE hoặc người được xác định hợp pháp là Người được ủy quyền về Chăm sóc Sức khỏe/theo tiền chỉ thị, người bảo hộ, người giám hộ, v.v.

Các dịch vụ nhạy cảm có nghĩa là những dịch vụ liên quan đến các bệnh lây truyền qua đường tình dục (Sexually Transmitted Diseases, STD) và xét nghiệm HIV.

Khu vực dịch vụ có nghĩa là vị trí địa lý mà On Lok PACE phục vụ. Khu vực này bao gồm Quận San Francisco, Quận Santa Clara, và các thành phố Fremont, Newark và Union City ở Quận Alameda.

Chăm sóc khẩn cấp có nghĩa là các dịch vụ được cung cấp cho quý vị khi quý vị ra khỏi khu vực dịch vụ PACE và quý vị tin rằng bệnh tật hoặc thương tích của mình quá nghiêm trọng không thể hoãn điều trị cho đến khi quý vị trở lại khu vực dịch vụ, nhưng tính mạng hoặc chức năng cơ thể của quý vị không gặp nguy hiểm nghiêm trọng.

Phụ lục I

Phụ lục này giải thích quyền của quý vị trong việc đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe và cách quý vị có thể lập kế hoạch cho những trường hợp quý vị không thể tự mình phát biểu ý kiến. Luật liên bang yêu cầu chúng tôi cung cấp cho quý vị thông tin này. Chúng tôi hy vọng thông tin này sẽ giúp tăng khả năng kiểm soát của quý vị đối với phương pháp điều trị y tế mà quý vị nhận được.

Ai Quyết Định Về Việc Điều Trị Của Tôi?

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị thông tin và lời khuyên về điều trị. Quý vị có quyền lựa chọn. Quý vị có thể nói "Có" với các phương pháp điều trị quý vị muốn. Quý vị có thể nói "Không" với các phương pháp điều trị mà quý vị không muốn. Quý vị có quyền nói "Không" với một phương pháp điều trị mà quý vị không muốn ngay cả khi phương pháp điều trị đó có thể kéo dài sự sống cho quý vị. Nếu quý vị có một người bảo hộ, quý vị vẫn có thể tự đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe của mình. Điều này chỉ thay đổi khi thẩm phán quyết định rằng người bảo hộ của quý vị cũng sẽ thay mặt quý vị đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe của quý vị.

Làm Thế Nào Để Tôi Biết Mình Muốn Gì?

Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị phải cho quý vị biết về tình trạng sức khỏe của quý vị và về những phương pháp điều trị khác nhau có thể thực hiện cho quý vị. Nhiều phương pháp điều trị có "tác dụng phụ". Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị phải cung cấp cho quý vị thông tin về các vấn đề nghiêm trọng mà điều trị y tế có thể gây ra.

Thông thường, có nhiều hơn một phương pháp điều trị có thể giúp quý vị — và mỗi người có những ý tưởng khác nhau về cách nào là tốt nhất. Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị có thể cho quý vị biết phương pháp điều trị nào có sẵn cho quý vị và phương pháp điều trị nào có thể hiệu quả nhất cho quý vị. Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị cũng có thể thảo luận về việc liệu lợi ích của việc điều trị có khả năng lớn hơn những nhược điểm tiềm ẩn hay không. Tuy nhiên, nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị không thể chọn cho quý vị. Sự lựa chọn đó phụ thuộc vào điều gì là quan trọng đối với quý vị.

Nếu Tôi Bị Bệnh Quá Nặng Không Thể Tự Quyết Định Thì Sao?

Nếu quý vị không thể đưa ra quyết định điều trị, nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị sẽ yêu cầu người thân, bạn bè hoặc người thân thiết nhất mà quý vị đã xác

định với nhà cung cấp chăm sóc chính là người quý vị muốn đại diện đưa ra quyết định điều gì là tốt nhất cho quý vị. Cách này hiệu quả trong hầu hết trường hợp. Tuy nhiên, đôi khi không phải ai cũng đồng ý về điều mà quý vị muốn nếu quý vị không thể tự mình phát biểu ý kiến. Có một số cách mà quý vị có thể chuẩn bị trước để chỉ định người mà quý vị muốn đại diện cho mình. Theo luật California, những văn bản này được gọi là Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe.

Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe cho phép quý vị viết ra tên của người mà quý vị muốn giao quyền đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe thay cho quý vị khi quý vị không thể tự mình làm điều đó. Phần này của Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe được gọi là Giấy ủy quyền Lâu dài về Chăm sóc Sức khỏe. Người quý vị chọn được gọi là "đại diện". Quý vị có thể sử dụng các biểu mẫu Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe hoặc có thể viết ra nội dung chỉ thị của mình miễn là quý vị tuân thủ một vài hướng dẫn cơ bản.

Ai Có Thể Viết Tiền Chỉ Thị Chăm Sóc Sức Khỏe?

Quý vị có thể viết nếu quý vị từ 18 tuổi trở lên và tỉnh táo. Quý vị không cần luật sư để lập hoặc điền vào Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe.

Tôi Có Thể Chỉ Định Ai Đưa Ra Quyết Định Điều Trị Y Tế Khi Tôi Không Thể Làm Điều Đó?

Khi quý vị đưa ra Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe, quý vị có thể chọn một người thân hoặc bạn bè trưởng thành mà quý vị tin tưởng. Người này sẽ có thể thay mặt quý vị đưa ra quyết định khi quý vị bị bệnh quá nặng không thể tự mình quyết định.

Làm Thế Nào Để Người Này Biết Tôi Muốn Gì?

Nói chuyện với thành viên gia đình hoặc bạn bè mà quý vị đang xem xét làm đại diện của mình về những gì quý vị muốn. Đảm bảo rằng họ cảm thấy thoải mái với mong muốn của quý vị và có thể thay mặt quý vị thực hiện chúng. Quý vị có thể viết ra mong muốn điều trị của mình trong Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe. Quý vị có thể ghi rõ khi nào quý vị muốn hoặc không muốn điều trị y tế. Nói chuyện với nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị về những gì quý vị muốn và đưa cho nhà cung cấp chăm sóc chính một bản sao của biểu mẫu. Đưa một bản sao khác cho người được chỉ định là đại diện của quý vị. Mang theo một bản sao khi quý vị đến bệnh viện hoặc cơ sở điều trị khác.

Đôi khi việc đưa ra quyết định điều trị rất khó khăn, và điều này thực sự giúp ích cho gia đình và nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị nếu họ biết quý vị muốn gì. Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe cũng cung cấp sự bảo vệ hợp pháp cho đội ngũ chăm sóc sức khỏe của quý vị khi họ tuân theo quyết định của quý vị.

Nếu Tôi Không Có Ai Để Đưa Ra Quyết Định Thay Thì Sao?

Nếu quý vị không muốn chọn ai đó, hoặc không có ai để chỉ định làm đại diện, quý vị có thể chỉ ghi rõ những mong muốn của mình về việc điều trị. Đây vẫn là Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe. Trên biểu mẫu chuẩn có một phần để ghi các mong muốn của quý vị hoặc quý vị có thể viết chúng trên một tờ giấy riêng của mình. Nếu quý vị sử dụng biểu mẫu, chỉ cần để trống phần Giấy ủy quyền về Chăm sóc Sức khỏe.

Viết ra mong muốn của quý vị theo cách này sẽ cho nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị biết phải làm gì trong trường hợp quý vị không còn có thể tự nói lên ý kiến của mình. Quý vị có thể viết rằng quý vị không muốn bất kỳ phương pháp điều trị nào chỉ nhằm kéo dài sự sống của mình, hoặc quý vị có thể viết rằng quý vị *muốn* được chăm sóc kéo dài sự sống. Quý vị có thể cung cấp thêm chi tiết về loại hình và thời gian điều trị mà quý vị muốn. (Dù quý vị viết gì, quý vị vẫn sẽ nhận được sự chăm sóc để giúp quý vị thoải mái.)

Nhà cung cấp chăm sóc chính phải tuân theo mong muốn của quý vị về việc điều trị trừ khi quý vị yêu cầu điều gì đó bất hợp pháp hoặc trái với các tiêu chuẩn y tế đã được công nhận. Nếu nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị không muốn làm theo mong muốn của quý vị vì lý do khác, họ phải chuyển dịch vụ chăm sóc của quý vị cho một nhà cung cấp chăm sóc chính khác sẽ làm theo mong muốn của quý vị. Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị cũng được bảo vệ hợp pháp khi họ làm theo mong muốn của quý vị.

Tôi Có Thể Chỉ Nói Với Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Chính Về Người Mà Tôi Muốn Đưa Ra Quyết Định Thay Cho Tôi Không?

Có, miễn là quý vị đích thân nói với nhà cung cấp chăm sóc chính của mình tên của người quý vị muốn đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe này. Nhà cung cấp chăm sóc chính của quý vị sẽ viết những gì quý vị nói trong hồ sơ y tế của quý vị. Người quý vị chỉ định sẽ được gọi là "người thay thế" của quý vị. Người thay thế sẽ có thể đưa ra quyết định dựa trên mong muốn điều trị của quý vị, nhưng chỉ trong 60 ngày hoặc cho đến khi điều trị cụ thể của quý vị đã hoàn tất.

Điều Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Tôi Thay Đổi Quyết Định?

Quý vị có thể thay đổi quyết định hoặc thu hồi Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe của mình bất cứ lúc nào miễn là quý vị truyền đạt rõ mong muốn của mình.

Tôi Có Phải Điền Vào Một Trong Các Biểu Mẫu Đây Không?

Không, quý vị không cần phải điền vào bất kỳ biểu mẫu nào trong số này nếu quý vị không muốn. Quý vị chỉ cần trao đổi với nhà cung cấp chăm sóc chính và yêu cầu

họ ghi lại trong hồ sơ y tế của quý vị những điều quý vị đã nói; và quý vị cũng có thể trao đổi với gia đình của mình. Tuy nhiên, việc ghi lại mong muốn điều trị sẽ giúp mọi người hiểu rõ hơn về ý nguyện của quý vị. Và mong muốn của quý vị cũng sẽ có nhiều khả năng được thực hiện hơn nếu quý vị ghi ra giấy.

Tôi Có Còn Được Điều Trị Nếu Không Điền Vào Các Biểu Mẫu Đây Hoặc Không Trao Đổi Với Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Chính Về Điều Tôi Muốn Không?

Chắc chắn là có. Quý vị vẫn sẽ được điều trị y tế. Chúng tôi chỉ muốn quý vị biết rằng nếu quý vị bị bệnh quá nặng không thể đưa ra quyết định y tế, sẽ cần có người khác quyết định thay cho quý vị. Hãy nhớ rằng:

- Giấy ủy quyền Lâu dài về Chăm sóc Sức khỏe cho phép quý vị chỉ định ai đó đưa ra quyết định điều trị thay cho quý vị. Người đó có thể đưa ra hầu hết các quyết định y tế - không chỉ những quyết định về điều trị duy trì sự sống - khi quý vị không thể tự mình phát biểu.
- Nếu quý vị không có ai để chỉ định làm người quyết định khi quý vị không thể, quý vị cũng có thể sử dụng Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe để ghi rõ khi nào quý vị muốn hoặc không muốn một số loại điều trị cụ thể.
- Nếu quý vị đã có "Di Chúc sống" hoặc Giấy ủy quyền Lâu dài về Chăm sóc Sức khỏe, tài liệu đó vẫn còn hiệu lực và quý vị không cần phải lập Tiền Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe mới trừ khi quý vị muốn làm như vậy.

THỎA THUẬN ĐĂNG KÝ THAM GIA ON LOK PACE TRANG CHỮ KÝ

A. Ngày Đăng ký Có hiệu lực

Đăng ký của quý vị có hiệu lực:	
Trung tâm On Lok PACE của quý vị tọa lạc tại:	
Số điện thoại là:	
Quý vị sẽ tham dự Trung tâm On Lok PACE vào ngày:	

Tài xế của quý vị sẽ đón quý vị vào khoảng thời gian:

(Mặc dù chúng tôi dự định sẽ đúng giờ, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để thông báo cho quý vị biết nếu có sự chậm trễ ngoài dự kiến.)

Tài xế của quý vị sẽ đưa quý vị về nhà vào khoảng thời gian:

B. Tờ Chữ ký Thỏa thuận Đăng ký Tham gia / Bộ Tài liệu Hội nghị Gia đình

Tên người nộp đơn:

Ngày sinh: _____ **Giới tính:** _____

Địa chỉ thường trú:

Địa chỉ gửi thư (nếu khác với địa chỉ Thường trú):

Tình trạng Người thụ hưởng Medicare:

☐ Phần A ☐ Phần B ☐ Phần D ☐ TẤT CẢ ☐ KHÔNG CÓ

Mã số Medicare:

Tình trạng Người nhận Medi-Cal:

Mã Số Medi-Cal:

Thông tin Bảo hiểm Y tế Khác (bảo hiểm khác, Chương trình Thuốc Theo toa hiện tại, v.v.):

Ngôn ngữ chính:

Ngôn ngữ thứ hai:

Hòa giải qua trọng tài: Quý vị cần hiểu rằng, ngoại trừ các tranh chấp tuân theo thủ tục kháng nghị của Medicare, quý vị có thể chọn giải quyết bất kỳ tranh chấp, bất đồng hoặc khiếu nại nào mà quý vị có với On Lok PACE, bao gồm bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến sơ suất y tế (nghĩa là, về việc liệu bất kỳ dịch vụ y tế nào được cung cấp theo Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này là không cần thiết hoặc không được phép hoặc được cung cấp không đúng cách hoặc cẩu thả hoặc không đủ năng lực) thông qua trọng tài theo quy định của luật California, thay vì thông qua một vụ kiện hoặc thủ tục tố tụng của tòa án, trừ khi luật California quy định về việc xem xét tư pháp đối với các thủ tục hòa giải qua trọng tài trọng tài. Nếu quý vị chọn hòa giải qua trọng tài, cả hai bên trong Thỏa thuận Đăng ký Tham gia này đều từ bỏ quyền hiến định được đưa tranh chấp ra tòa án để xét xử bởi một bồi thẩm đoàn, và thay vào đó chấp nhận giải quyết tranh chấp bằng trọng tài.

☐ Tôi chọn giải quyết tranh chấp, bất đồng hoặc khiếu nại thông qua trọng tài.

Ký tắt: _____

BẰNG VIỆC KÝ VÀO TÀI LIỆU NÀY, TÔI _____, đồng ý đăng ký nhận các dịch vụ của On Lok PACE. Tôi đã nhận được một bản sao của Thỏa thuận Đăng ký Tham gia On Lok PACE và đã trao đổi với một nhân viên On Lok PACE về các quyền lợi tham gia. Tôi hiểu rằng một khi tôi đăng ký On Lok PACE, tôi sẽ nhận được tất cả các quyền lợi chăm sóc sức khỏe của mình từ On Lok PACE.

Một nhân viên On Lok PACE đã xem xét các thông tin sau với tôi và/hoặc người chăm sóc của tôi:

- Giới thiệu và mô tả chương trình.
- Tuyên bố sứ mệnh của On Lok PACE.
- Yêu cầu về điều kiện tham gia On Lok PACE.
- Quy trình đăng ký tham gia On Lok PACE.
- Giấy ủy quyền về Chăm sóc sức khỏe và các tiền chỉ thị.
- **Thông tin về quyền lợi và đài thọ bảo hiểm bao gồm:**
 - Ngày đăng ký có hiệu lực và mẫu Danh sách kiểm tra Hội nghị Đăng ký (nằm trong Thỏa thuận Đăng ký Tham gia).
 - Mô tả về loại quyền lợi và đài thọ bảo hiểm mà tôi nhận được từ On Lok PACE.

- Thông tin về trung tâm On Lok PACE mà tôi sẽ tham dự, bao gồm địa điểm, giờ và những việc cần làm khi thời tiết xấu.
- Thông tin về Nhóm Chăm sóc Liên ngành PACE sẽ chăm sóc tôi.
- Nhân viên On Lok PACE.
- Các nhà cung cấp dịch vụ ký hợp đồng với On Lok PACE.
- Thông tin tài chính - thanh toán hàng tháng, bao gồm những khoản tôi có thể phải trả, nếu có. Ngoài ra, tôi biết những khoản On Lok PACE sẽ không chi trả.
- Thông báo rằng người tham gia có Medi-Cal có thể phải chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản chi tiêu giảm (spend down) hiện tại nào và bất kỳ khoản tiền nào đến hạn theo quy trình xử lý thu nhập sau khi đủ điều kiện.
- Thông tin về các cơ sở chăm sóc dài hạn và cách sử dụng các cơ sở này cho việc chăm sóc của tôi.
- Quyền lợi về chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc cấp cứu.
- Thông tin về những việc cần làm nếu tôi bị thương trong một tai nạn.
- Một bản sao của Tuyên ngôn về Quyền của Người tham gia On Lok PACE.
- Trách nhiệm của tôi với tư cách là người tham gia On Lok PACE.
- Thông tin về Ủy ban Cố vấn Chính sách Kế hoạch On Lok PACE.
- Thông tin về quy trình khiếu nại On Lok PACE.
- Thông tin về quy trình kháng nghị On Lok PACE.
- Thông tin về các quy trình kháng nghị Medi-Cal và Medicare.
- Thông tin về việc ngừng các quyền lợi On Lok PACE của tôi.
- Thông tin về việc đăng ký lại On Lok PACE.
- Tuyên bố bảo mật thông tin.
- Định nghĩa từ ngữ trong cẩm nang thỏa thuận này.
- Lưu ý rằng quý vị không thể đăng ký hoặc hủy đăng ký On Lok PACE tại văn phòng An sinh Xã hội.

Tôi đã nhận được bản sao của thông tin trên, đã được phép đặt câu hỏi, và các câu hỏi của tôi đã được giải đáp đầy đủ. Tôi hiểu về chương trình On Lok PACE và mong muốn tham gia.

Tôi hiểu rằng việc đăng ký tham gia On Lok PACE sẽ dẫn đến việc tự động hủy đăng ký khỏi bất kỳ chương trình trả trước Medicare hoặc Medi-Cal nào khác. Tôi cũng hiểu rằng việc đăng ký tham gia bất kỳ chương trình trả trước Medicare hoặc Medi-Cal nào khác hoặc quyền lợi tùy chọn, bao gồm cả quyền lợi chăm sóc cuối đời, sau khi đăng ký On Lok PACE đồng nghĩa với việc tôi tự nguyện hủy đăng ký

On Lok PACE. Ngoài ra, tôi hiểu rằng nếu tôi không đủ điều kiện nhận Medicare khi tôi đăng ký On Lok PACE và sau đó đủ điều kiện, tôi sẽ bị hủy đăng ký nếu tôi chọn nhận bảo hiểm Medicare không phải từ On Lok PACE.

Tôi hiểu rằng nếu tôi chuyển ra khỏi khu vực dịch vụ hoặc vắng mặt khỏi khu vực dịch vụ trong một khoảng thời gian dài hơn ba mươi (30) ngày, tôi phải thông báo cho On Lok PACE.

Tôi đồng ý nhận các dịch vụ y tế từ On Lok PACE thay vì các chương trình khác do Medicare và/hoặc Medi-Cal tài trợ, và hiểu rằng On Lok PACE sẽ là nhà cung cấp dịch vụ duy nhất của tôi và ngày đăng ký của tôi có hiệu lực là: _____ (Ngày)

Tôi hiểu rằng tôi đang ủy quyền việc tiết lộ và trao đổi thông tin cá nhân của mình giữa Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (CMS) và các đại lý của Trung tâm, Sở Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe Tiểu bang California (DHCS) và On Lok PACE.

_____ Tên Người Tham Gia	_____ Chữ ký Người Tham gia	_____ Ngày
-----------------------------	--------------------------------	---------------

_____ Tên Người Làm Chứng	_____ Chữ ký Người Làm Chứng	_____ Ngày
------------------------------	---------------------------------	---------------

_____ Tên Người Đại Diện Được Chỉ Định*	_____ Chữ ký Người Đại Diện Được Chỉ Định*	_____ Ngày
---	--	---------------

_____ Chữ ký Người Đại Diện Được Ủy Quyền của On Lok PACE Được Chỉ Định	_____ Ngày
---	---------------

* Chữ ký khác với chữ ký của người tham gia hoặc thành viên gia đình trực hệ sẽ phải kèm theo tài liệu chứng minh thích hợp theo luật tiểu bang và các chính sách, thủ tục của On Lok PACE.

On Lok PACE Staff Use Only:

Date of Receipt of Enrollment Agreement: _____

Staff Member Who Received Enrollment Agreement: _____

Bộ Tài Liệu Hội Nghị dành cho Đăng Ký/Gia Đình của Quý Vị

Danh mục Kiểm tra

Trong bộ tài liệu này, quý vị sẽ nhận được những tài liệu quan trọng khi trở thành người tham gia On Lok PACE. Một số tài liệu sẽ được cung cấp vào các thời điểm khác nhau và có thể được lưu giữ trong bộ tài liệu này. Vui lòng đọc kỹ và làm theo hướng dẫn để trong trường hợp khẩn cấp, quý vị, gia đình quý vị và bất kỳ cơ sở y tế nào cũng biết chính xác phải làm gì.

- ☐ THẺ On Lok PACE của quý vị là thẻ trắng nhỏ. Thẻ này xác định quý vị là người tham gia On Lok PACE và phải xuất trình khi quý vị cần sử dụng dịch vụ bệnh viện. Hãy giữ thẻ này cùng với thẻ Medicare và Medi-Cal của quý vị.
- ☐ NHÃN DÁN KHẨN CẤP MÀU VÀNG là nhãn dán dài, màu vàng tươi. Nhãn dán hiển thị các số điện thoại cần gọi trong trường hợp khẩn cấp. Quý vị cần dán nhãn này trên hoặc gần điện thoại của mình để tiện sử dụng khi cần thiết.
- ☐ KẾ HOẠCH KHẨN CẤP là bảng hướng dẫn chi tiết mà quý vị sẽ ký tên, hướng dẫn “các bước cần thực hiện” trong trường hợp khẩn cấp. Tài liệu này cũng ghi rõ các chỉ dẫn về chăm sóc sức khỏe theo nguyện vọng của quý vị (Hỗ trợ Hồi sức Cơ bản, Không Hồi sức (Do Not Resuscitate, DNR), hoặc Hồi sức Toàn diện (Full Code)). Quý vị cũng có thể có tùy chọn sử dụng Đơn Yêu Cầu Điều Trị Duy Trì Sự Sống do Bác Sĩ Chỉ Định (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST). Quý vị sẽ nhận được bản gốc hoặc bản sao của biểu mẫu POLST hoặc DNR màu hồng để dán tại nhà nếu quý vị đã chọn phương án chăm sóc này.

Ngoài ra, bộ tài liệu này còn bao gồm:

- Bản sao **Thỏa thuận Đăng ký Tham gia** đã ký. Thỏa thuận này phải được ký trước khi quý vị có thể nhận dịch vụ từ On Lok PACE.
- **Bản xác nhận Kế hoạch Chăm sóc** mà Nhóm Chăm sóc Liên ngành của quý vị đã thiết kế và quý vị đã ký xác nhận.
- Thông tin về **Trung tâm On Lok PACE của quý vị** bao gồm các ngày tham dự theo lịch trình cũng như thời gian tài xế đón/trả.
- Thông tin **Nhóm Chăm sóc Liên ngành của quý vị**, bao gồm tên của các thành viên trong nhóm. Bất kỳ thay đổi nào trong tương lai đối với Nhóm Chăm sóc Liên ngành sẽ được thông báo cho quý vị.
- Danh sách **Nhà cung cấp dịch vụ ký hợp đồng với On Lok PACE**. Bất kỳ thay đổi nào trong tương lai đối với các nhà cung cấp dịch vụ ký hợp đồng với On Lok PACE sẽ được thông báo cho quý vị.
- Thông tin về **Ủy ban Cố vấn Chính sách Kế hoạch On Lok PACE**.
- **Tuyên bố Bảo mật Thông tin**.
- Các mẫu **Đơn đồng ý cho tiêm chủng và tiếp thị**.
- Thông tin về những gì quý vị sẽ cần mang đến trung tâm On Lok PACE vào những ngày tham dự của quý vị và mẫu lịch hoạt động.



Xin Gọi 1-888-996-6565

TTY: 711

onlok.org/PACE

8:30 giờ sáng – 5:00 giờ chiều

thứ Hai–thứ Sáu