

Xin chào mừng bạn đến với Chương trình Sức khỏe Care1st

Cảm ơn bạn vì đã chọn Care1st để giúp bạn về những nhu cầu chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cam kết cộng tác với bạn để đảm bảo rằng bạn sẽ nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể có.

Bạn có cần lời khuyên không?

Ban Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi quan tâm đến những nhu cầu sức khỏe của bạn. Họ sẽ giúp bạn hiểu rõ lợi ích của chương trình chăm sóc sức khỏe (health plan) và giúp bạn chọn được một bác sĩ. Họ cũng giúp bạn nếu bạn có bất cứ vấn đề hay thắc mắc gì. Chúng tôi có nhân viên nói được tiếng Anh, Tây Ban Nha, Quảng Đông, Armenia, Nga và Việt nam. Nếu bạn nói ngoại ngữ khác, Care1st cũng có thể giúp bạn bằng việc sử dụng một trong những hệ thống phiên dịch qua điện thoại.

Hãy gọi những số sau để liên hệ với Ban Dịch Vụ Khách Hàng của Care1st. Bạn không phải trả phí cho cuộc gọi. Bạn có thể liên hệ với chúng tôi từ thứ hai đến thứ sáu từ 8 giờ sáng tới 6 giờ chiều. Trong trường hợp khẩn cấp, bạn có thể gọi số này 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

- **Nếu bạn có Medi-Cal:** 1-800-605-2556
- **Nếu bạn có Healthy Families:** 1-877-777-6843

Chúng tôi giúp đỡ bạn như thế nào?

Chúng tôi biết rằng thành viên của chúng ta đến từ nhiều nền văn hóa và nói nhiều ngôn ngữ. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng tất cả các thành viên của chúng ta đều nhận được sự chăm sóc sức khỏe chất lượng cao. Dưới đây là một vài hình thức mà chúng tôi có thể giúp bạn:

- Giúp đỡ về ngôn ngữ MIỄN PHÍ 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.
- Người dịch ngôn ngữ ký hiệu MIỄN PHÍ cho những thành viên khiếm thính và/hoặc khiếm ngôn.
- Sổ tay dành cho các thành viên, các cuốn sách giới thiệu về giáo dục sức khỏe, và các thông tin quan trọng khác cho các thành viên được in bằng tiếng Anh, Tây Ban Nha, Armenia, Trung Quốc, Cam-pu-chia, Farsi, Hàn Quốc, Tagalog, Nga, và Việt nam.
- Bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe ban đầu có thể nói được các ngoại ngữ khác nhau.

Dịch Vụ Phiên Dịch Miễn Phí

Bạn có thể gọi Dịch Vụ Dành Cho Các Thành Viên (Member Services) 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần và nói chuyện với ai đó bằng ngôn ngữ của bạn. Nếu bạn cần một phiên dịch vào lần tới đi khám bác sĩ, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1-800-605-2556 từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều ít nhất 5 ngày trước cuộc hẹn.

Phương Tiện Miễn Phí

Nếu bạn cần chờ đi khám bác sĩ, hãy gọi Dịch Vụ Dành Cho Các Thành Viên theo số 1-800-605-2556 ít nhất một ngày trước cuộc hẹn.

Quyền Của Các Thành Viên

Bạn có thể tìm thấy quyền của mình ở đây.

Nộp đơn khiếu nại hay phàn nàn như thế nào

Nếu bạn không hài lòng với bất cứ điều gì về việc chăm sóc sức khỏe của mình hay với Chương trình Sức khỏe Care1st, chúng tôi rất muốn được biết. Chúng tôi rất hân hạnh được giúp đỡ bạn. Chúng tôi cũng rất muốn nghe những gợi ý của bạn về việc nâng cao các dịch vụ của chúng tôi.

Nếu có phàn nàn hay khiếu nại bạn có thể:

Viết thư, Đến thăm hay Gọi điện

Care1st Health Plan Grievance Coordinator at:
601 Potrero Grande Drive,
Monterey Park, CA 91755

Gọi: 1-800-605-2556

In một bản sao của mẫu khai ở đây:

- **Điền vào mẫu khai khiếu nại tại phòng khám của bác sĩ của bạn.**
- **Điền và gửi một mẫu khai khiếu nại có ở trang Web này**

Các Dịch Vụ Giáo Dục Sức khỏe

Giáo dục Sức khỏe Care1st có nhiều dịch vụ giúp đỡ bạn và gia đình bạn sống khỏe mạnh. Chúng tôi có thể cung cấp cho bạn thông tin làm thế nào để chế ngự được bệnh tật, kiểm soát được trọng lượng, ăn uống điều độ, và nhiều chủ đề khác nữa. Chúng tôi có thể giúp bạn tìm các lớp, các nhóm hỗ trợ và tư vấn về các nhu cầu của bạn.

Chúng tôi có một đường dây thông tin **Living Well** để trả lời các câu hỏi của bạn về cholesterol, việc kiểm soát trọng lượng, các bài tập, những chỉ dẫn chung về dinh dưỡng, và bệnh tiểu đường. Hãy gọi Linda Fleischman hay Rosa Hernandez theo số 1-800-605-2556 trong các khoảng thời gian dưới đây để vào đường dây thông tin **Living Well**. Bạn không phải trả phí cho cuộc gọi.

- Các ngày thứ hai: 2 giờ chiều– 5 giờ chiều
- Các ngày thứ tư: 9 giờ sáng – 12 giờ chiều

Gia nhập Care1st như thế nào?

Việc đăng ký vào Care1st được Health Care Options (HCO) quyết định. Bạn có thể gọi cho họ trực tiếp theo số 1-800-430-4263. HCO sẽ gửi cho bạn các mẫu khai đăng ký để bạn điền và gửi lại cho họ. Khi HCO nhận được mẫu khai của bạn, bạn cần phải đợi 15 đến 45 ngày để trở thành thành viên của Care1st.