

# Bước khởi đầu khỏe mạnh

COMMUNITYCARE HMO –  
HƯỚNG DẪN BẮT ĐẦU CHƯƠNG  
TRÌNH NHANH NĂM 2021



*Quyền lợi bảo hiểm cho mọi  
giai đoạn trong cuộc sống™*





# Chào mừng quý vị!

*Cho dù quý vị là người mới tham gia vào gia đình Health Net, mới sử dụng loại bảo hiểm sức khỏe này hay là hội viên mới gia hạn, quý vị sẽ muốn tận dụng tối đa tất cả những gì chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị cung cấp.*

Để biết thông tin chi tiết, vui lòng tham khảo Hợp đồng chương trình và Chứng từ bảo hiểm của quý vị có trong gói chào mừng này.

---

## Bắt đầu sử dụng bảo hiểm sức khỏe của quý vị.

- 1** Tìm các bác sĩ và cơ sở trong hệ thống của quý vị.
- 2** Lập tài khoản hội viên trực tuyến của quý vị.
- 3** Nhận thẻ nhận dạng (identification, ID) của quý vị.
- 4** Tìm hiểu nơi nhận dịch vụ chăm sóc.
- 5** Mua toa thuốc của quý vị.
- 6** Sử dụng các chương trình chăm sóc khỏe mạnh mà chúng tôi cung cấp để giúp quý vị luôn mạnh khỏe.
- 7** Thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị.
- 8** Biết cần phải liên hệ với ai.

# 1 Tìm các bác sĩ và cơ sở trong hệ thống của quý vị

Khi quý vị cần tiếp cận dịch vụ chăm sóc, chương trình của quý vị sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ **hệ thống Chương trình CommunityCare HMO dành cho cá nhân & gia đình**. Những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe này bao gồm bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa và bệnh viện.

Bất kỳ dịch vụ nào quý vị nhận được từ các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống đều không được đài thọ (ngoại trừ dịch vụ chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp và các dịch vụ được Health Net chấp thuận).

## Nhóm bác sĩ và bác sĩ gia đình của quý vị

Mỗi hội viên đều có một bác sĩ là Bác sĩ gia đình (Primary Care Physician, PCP) hoặc bác sĩ chính của mình. Bác sĩ gia đình (PCP) giúp quý vị luôn được khỏe mạnh và chăm sóc cho quý vị khi quý vị bị bệnh. Nếu quý vị cần thăm khám với bác sĩ chuyên khoa hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác, quý vị phải được cấp giấy giới thiệu từ bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị trước. Cho phép tự giới thiệu đối với các dịch vụ sản khoa và phụ khoa, và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản và tình dục.

Quý vị có thể chọn một nhóm bác sĩ hoặc bác sĩ gia đình (PCP) khi quý vị ghi danh. Nếu quý vị chưa chọn, một bác sĩ gia đình được chỉ định cho quý vị từ hệ thống CommunityCare HMO. Tên của nhóm bác sĩ và bác sĩ gia đình (PCP) có trên thẻ nhận dạng (ID) hội viên Health Net của quý vị. Nếu quý vị muốn thay đổi bác sĩ gia đình (PCP) của mình, đăng nhập vào tài khoản hội viên của quý vị tại [myhealthnetca.com](http://myhealthnetca.com) (xem trang 3), sau đó đi đến *Select/Change PCP* (Chọn/Thay đổi bác sĩ gia đình (PCP)).

**Đừng quên yêu cầu bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị chọn bác sĩ chuyên khoa và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ hệ thống Chương trình CommunityCare HMO dành cho cá nhân & gia đình.**



Để tìm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, truy cập [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com) và nhấn vào *Find a Doctor* (Tìm một bác sĩ).



# 2 Lập tài khoản hội viên trực tuyến của quý vị

Trang mạng này sẵn sàng giúp đỡ quý vị hiểu và quản lý chương trình Health Net của mình.

Để lập tài khoản của quý vị, vui lòng truy cập **myhealthnetca.com** và làm theo hướng dẫn để đăng ký/tạo một tài khoản. Quý vị sẽ cần số nhận dạng (ID) hội viên của mình hoặc số An sinh xã hội để đăng ký. Khi tài khoản của quý vị được lập và bảo hiểm sức khỏe của quý vị bắt đầu, quý vị có thể:

- **In một thẻ nhận dạng (ID) tạm thời hoặc đặt một thẻ mới.**
- **Thanh toán hóa đơn của quý vị.**
- **Tìm một bác sĩ, dịch vụ chăm sóc khẩn cấp hoặc bệnh viện trong hệ thống của quý vị.**
- **Thay đổi bác sĩ chính/bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị.**
- **Xem xét các quyền lợi chương trình bảo hiểm sức khỏe và hiệu thuốc của quý vị.**
- **Tìm các chương trình để giúp quý vị kiểm soát cân nặng hoặc bỏ thuốc lá.**
- **Và nhiều hơn thế.**



# 3 Nhận thẻ nhận dạng (ID) hội viên của quý vị

Tất cả các hội viên mới sẽ nhận được thẻ nhận dạng (ID) hội viên Health Net qua đường bưu điện.

Thẻ nhận dạng (ID) của quý vị bao gồm:

- **Số nhận dạng (ID) hội viên của quý vị.**
- **Ngày bắt đầu bảo hiểm sức khỏe của quý vị.**
- **Tên và thông tin liên hệ của nhóm bác sĩ, bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị.**



Trình thẻ này cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị khi quý vị nhận các dịch vụ. Nếu quý vị chưa nhận được thẻ nhận dạng (ID) của mình chậm nhất vào ngày hiệu lực và quý vị cần sử dụng các dịch vụ, vui lòng gọi cho Trung tâm Liên lạc Hội viên:

- **Hãy gọi 1-888-926-4988 (TTY: 711) nếu quý vị ghi danh qua Covered California™.**
- **Hãy gọi 1-800-839-2172 (TTY: 711) nếu quý vị ghi danh trực tiếp với Health Net.**

# 4 Tìm hiểu nơi nhận dịch vụ chăm sóc

Chương trình của quý vị cung cấp nhiều cách để nhận dịch vụ chăm sóc quý vị cần, khi quý vị cần.



## Tại văn phòng bác sĩ

### Bác sĩ chính của quý vị

Đi khám bác sĩ chính của quý vị (còn được gọi là bác sĩ gia đình hoặc PCP) để được chăm sóc định kỳ và phòng ngừa. Việc này bao gồm khám khỏe mạnh hàng năm, bệnh tật, chủng ngừa và chăm sóc y tế tổng quát.

**Tên và số điện thoại của bác sĩ chính có trên thẻ nhận dạng (ID) Health Net của quý vị.**

### Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác trong hệ thống

Nhận dịch vụ chăm sóc từ bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác (như chăm sóc khẩn cấp hoặc bệnh viện) trong hệ thống của quý vị. Bắt buộc phải có giấy giới thiệu của bác sĩ chính của quý vị ngoại trừ trường hợp chăm sóc cấp cứu, dịch vụ chăm sóc khẩn cấp và các dịch vụ được Health Net chấp thuận.<sup>1,2</sup>

**Để tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống CommunityCare HMO, vui lòng truy cập [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com) và nhấp vào Find a Doctor (Tìm một bác sĩ).**

### Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong hệ thống quản trị chăm sóc sức khỏe (Managed Health Network, MHN)

Nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần như:

- Tư vấn
- Điều trị tâm lý
- Điều trị chứng nghiện
- Dịch vụ điều trị tâm thần

Quý vị không cần phải có giấy giới thiệu từ bác sĩ chính của mình. Và, quý vị có thể kiểm tra xem quý vị có thể có được các buổi huấn luyện qua điện thoại hoặc qua cuộc trò chuyện video hay không.

**Tìm một chuyên viên trị liệu hoặc bác sĩ tâm lý tại [www.mhn.com/members.html](http://www.mhn.com/members.html) hoặc gọi đến số của bộ phận Quyền lợi chăm sóc sức khỏe tâm thần được liệt kê trên thẻ nhận dạng (ID) Health Net của quý vị.**



## Tại nhà

### Dịch vụ y tế từ xa

Khám nếu bác sĩ CommunityCare HMO của quý vị cung cấp các dịch vụ y tế từ xa. Các dịch vụ y tế từ xa thông qua bác sĩ của quý vị phải chịu các khoản tiền đồng trả giống như khi dịch vụ được cung cấp trực tiếp.

Quý vị có thể sử dụng Ứng dụng Babylon cho các dịch vụ tư vấn qua điện thoại hoặc video trực tuyến với một bác sĩ hoặc chuyên viên trị liệu của dịch vụ y tế từ xa. Lý tưởng khi quý vị không thể khám với bác sĩ gia đình của mình hoặc khi văn phòng của họ đóng cửa.<sup>1</sup>

**Tải xuống ứng dụng Babylon trong Apple App Store hoặc Google Play. Sử dụng mã hội viên: HNCOM**

### Đường dây y tá cố vấn 24/7

Nhận tư vấn từ một y tá có đăng ký hành nghề về việc có nên yêu cầu chăm sóc y tế hay không, hoặc cách để chăm sóc bệnh tật và chấn thương tại nhà, như tự chăm sóc các chấn thương hoặc bệnh nhẹ như sốt và cảm cúm.<sup>1</sup>

**Hãy gọi 1-800-893-5597 (TTY: 711).**



## Tại phòng khám

### Phòng khám trong cửa hàng bán lẻ không cần hẹn trước

Đi đến phòng khám cửa hàng bán lẻ không cần hẹn trước, chẳng hạn như MinuteClinics (có tại một số Hiệu thuốc chọn lọc của CVS) khi quý vị cần dịch vụ chăm sóc đối với các bệnh thông thường.<sup>1</sup> **Truy cập [www.cvs.com/minuteclinic](http://www.cvs.com/minuteclinic) để tìm kiếm các địa điểm gần quý vị.**

### Trung tâm chăm sóc khẩn cấp

Nhận chăm sóc trong ngày đối với các bệnh hoặc chấn thương không cấp cứu.<sup>1</sup> Một số trung tâm chăm sóc khẩn cấp hiện cũng cung cấp dịch vụ **quang tuyến X và xét nghiệm trong phòng thí nghiệm.**

**Để tìm một trung tâm chăm sóc khẩn cấp trong hệ thống CommunityCare HMO, vui lòng truy cập [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com) và nhấp vào Find a Doctor (Tìm một bác sĩ).**



Quý vị thuộc hệ thống **Chương trình CommunityCare HMO** dành cho cá nhân & gia đình.

<sup>1</sup>Đến ngay phòng cấp cứu gần nhất hoặc gọi 911 nếu quý vị gặp trường hợp cấp cứu.

<sup>2</sup>Cho phép tự giới thiệu đối với các dịch vụ sản khoa và phụ khoa, và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản và tình dục. Không có quyền lợi bảo hiểm cho các dịch vụ ngoài hệ thống ngoại trừ chăm sóc cấp cứu, chăm sóc khẩn cấp và các dịch vụ được chấp thuận bởi Health Net.





## Hiểu các quyền lợi và chi phí của quý vị

Việc biết về các quyền lợi mà chương trình của quý vị đòi hỏi là rất quan trọng. Ngoài hóa đơn hàng tháng (còn gọi là “phí bảo hiểm”), quý vị phải trả một phần chi phí khi sử dụng các dịch vụ được đòi hỏi. Các chi phí này được gọi là chi phí tự trả. Các chi phí tự trả của quý vị khác nhau tùy thuộc vào chương trình bảo hiểm sức khỏe quý vị có.

Tìm thông tin chi tiết về phần chia sẻ chi phí tự trả của quý vị, bao gồm tiền đồng trả, tiền đồng bảo hiểm và khoản khấu trừ trong Hợp đồng chương trình và Chứng từ bảo hiểm của quý vị có trong Bộ tài liệu chào mừng này. Quý vị cũng có thể tham khảo tài liệu bản Tóm tắt quyền lợi và bảo hiểm (Summary of Benefits and Coverage, SBC) của quý vị. Để nhận bản sao Tóm tắt quyền lợi và bảo hiểm (SBC) của quý vị, hãy truy cập [myhealthnetca.com](http://myhealthnetca.com), sau đó ở phía dưới phần *Our Health Plans* (Chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi), chọn *Plan Materials* (Các tài liệu của chương trình).

### Ước tính chi phí và so sánh các tùy chọn dịch vụ chăm sóc

Công cụ ước tính chi phí của chúng tôi cho phép quý vị so sánh các chi phí ước tính. Với công cụ này, quý vị có thể **so sánh các chi phí ước tính để tìm giá tốt nhất**. Nhận các chi phí trung bình ước tính cho việc nằm viện, phẫu thuật, chụp quang tuyến X, và hơn thế nữa.

#### Để sử dụng công cụ:

1. Đăng nhập vào tài khoản hội viên của quý vị tại **[myhealthplan.com](http://myhealthplan.com)**.
2. Nhấp vào *View Benefits* (Xem quyền lợi).
3. Nhấp vào *Estimate Costs* (Chi phí ước tính).
4. Nhấp vào *Compare Care Options* (So sánh các tùy chọn chăm sóc).



# 5 Mua toa thuốc của quý vị

*Khi bác sĩ của quý vị kê toa thuốc cho quý vị, có một vài điều quý vị cần phải biết.*



## Sử dụng các hiệu thuốc trong hệ thống

**Quý vị phải tìm và sử dụng hiệu thuốc trong Hệ thống Advanced Choice của Health Net để toa thuốc của quý vị được đài thọ.**

**Để tìm một hiệu thuốc trong khu vực của quý vị:**

1. Truy cập [myhealthnetca.com](http://myhealthnetca.com)
2. Chọn *Pharmacy Information* (Thông tin hiệu thuốc), sau đó vào *Find a Pharmacy* (Tìm một hiệu thuốc).
3. Chọn *Advanced Choice Network* (Hệ thống Advanced Choice).

## Tham khảo Danh sách thuốc theo toa căn bản và cần thiết

Danh sách thuốc theo toa căn bản và cần thiết (hoặc danh mục thuốc) của Health Net là danh sách thuốc được bao trả do Health Net chọn lọc, cùng với nhóm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Các thuốc này được đưa vào bởi vì chúng được cho là một phần quan trọng của chương trình điều trị có chất lượng. Các danh sách thuốc được cập nhật thường xuyên và có thể thay đổi.

Danh sách thuốc theo toa căn bản và cần thiết có thể được tìm thấy tại [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com) trong mục Thông tin hiệu thuốc. Xin lưu ý, bác sĩ của quý vị phải xin sự chấp thuận trước từ Health Net trước khi kê toa một số loại thuốc. Sau đó, sử dụng các hiệu thuốc trong hệ thống của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị – Hệ thống hiệu thuốc Advanced Choice.

## Hỏi bác sĩ của quý vị về các thuốc gốc có thể hiệu quả đối với quý vị.

Thuốc gốc được chứng minh là an toàn, hiệu quả, và thường có chi phí thấp hơn biệt dược.

**Nếu quý vị dùng thuốc để điều trị tình trạng y tế lâu dài, quý vị có thể có khả năng mua toa thuốc thông qua chương trình hiệu thuốc có dịch vụ đặt mua qua đường bưu điện. Cung cấp lượng thuốc đủ dùng trong 90 ngày ó thể thực hiện. Một số loại thuốc có thể không được cung cấp thông qua chương trình hiệu thuốc có dịch vụ đặt mua qua bưu điện.**

*Để biết thêm thông tin về thuốc theo toa, xem Hợp đồng chương trình và Chứng từ bảo hiểm của quý vị có trong gói chào mừng này.*





# 6 Sử dụng chương trình chăm sóc khỏe mạnh để giúp quý vị luôn mạnh khỏe

## Huấn luyện khỏe mạnh để có các thói quen lành mạnh

Đi đúng hướng và duy trì để cải thiện sức khỏe với các buổi huấn luyện trực tiếp, qua điện thoại của chúng tôi. Quit For Life® giúp những người hút thuốc từ bỏ thói quen. Và các huấn luyện viên về sức khỏe của chúng tôi có thể giúp quý vị đạt được các mục tiêu về cân nặng và sức khỏe của quý vị. Quý vị thậm chí có thể theo dõi trực tuyến tiến triển của mình! Đăng nhập vào tài khoản của quý vị tại địa chỉ [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com) và nhấp vào *Wellness Center* (Trung tâm Chăm sóc Khỏe mạnh).



## Nhận hỗ trợ tinh thần thông qua myStrength

Chăm sóc cho bản thân quý vị với myStrength, một chương trình của Health Net nhằm mục đích giúp quý vị kiểm soát trầm cảm, lo âu và căng thẳng. Tìm hiểu thêm tại địa chỉ [www.mystrength.com/hnwell](http://www.mystrength.com/hnwell).



## Hoàn thành Bảng câu hỏi về nguy cơ sức khỏe và kiếm \$50

Đầu tư cho sức khỏe của quý vị và chúng tôi sẽ đầu tư cho quý vị:

1. Đăng nhập vào tài khoản trực tuyến của quý vị để hoàn thành Bảng câu hỏi về nguy cơ sức khỏe (Health Risk Questionnaire, HRQ) năm 2021.
2. Gọi điện cho bác sĩ chính của quý vị và lên lịch khám sức khỏe chăm sóc phòng ngừa hàng năm.
3. Chia sẻ báo cáo Bảng câu hỏi về nguy cơ sức khỏe (HRQ) với bác sĩ chính của quý vị.
4. Sau buổi khám với bác sĩ chính, đăng nhập lại vào tài khoản trực tuyến của quý vị và nhấp vào liên kết xác nhận quý vị đã chia sẻ các kết quả với bác sĩ chính của mình.
5. Sau đó, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một phiếu quà tặng trị giá \$50, có thể dùng ở hàng trăm nhà thuốc bán lẻ thông thường!



## Nhận tư cách hội viên trung tâm thể dục qua Active&Fit Direct™

Chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị đi kèm với Active&Fit Direct<sup>3</sup> – tư cách hội viên trung tâm thể dục với mức giá rẻ hơn! Chỉ với \$29.99 một tháng (cộng một khoản lệ phí ghi danh \$29.99 và thuế áp dụng), quý vị có thể lựa chọn từ hơn 9,600 trung tâm và Hiệp hội Thanh niên Cơ Đốc (Young Men's Christian Association, YMCA) tham gia trên toàn quốc. Đăng nhập vào tài khoản của quý vị tại địa chỉ [www.myhealthnetca.com](http://www.myhealthnetca.com) và nhấp vào *Wellness Center* (Trung tâm Chăm sóc Khỏe mạnh).

<sup>3</sup>Hội viên phải từ 18 tuổi trở lên mới được tham gia. Yêu cầu phải có cam kết tham gia ba tháng. Chương trình Active&Fit Direct được cung cấp bởi American Specialty Health Fitness, Inc., một công ty chi nhánh của American Specialty Health Incorporated (ASH). Logo Active&Fit là thương hiệu của ASH và chỉ được sử dụng khi có sự cho phép.

# 7 Thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị

Phí bảo hiểm (hoặc “hóa đơn”) của quý vị là số tiền quý vị trả mỗi tháng cho bảo hiểm sức khỏe của mình. Có rất nhiều cách để quý vị thanh toán phí bảo hiểm của mình. Chỉ cần chắc chắn rằng quý vị thanh toán trước ngày đầu tiên của mỗi tháng để duy trì bảo hiểm sức khỏe của mình. **Hãy chọn phương thức thanh toán phí bảo hiểm phù hợp với quý vị!**



Đăng ký lập hóa đơn không cần giấy tờ để nhận hóa đơn hàng tháng của quý vị trực tuyến.

## Thanh toán trực tuyến

- 1. Thanh toán hàng tháng.** Chỉ cần đăng nhập vào tài khoản hội viên của quý vị tại [myhealthnetca.com](http://myhealthnetca.com) (xem trang 3) hàng tháng trước khi phí bảo hiểm đến hạn và làm theo hướng dẫn. Đây là cách thức an toàn và dễ dàng!
- 2. Đăng ký thanh toán hóa đơn tự động** bằng thẻ ghi nợ trả trước, thẻ ghi nợ của ngân hàng, tài khoản ngân hàng hoặc thẻ tín dụng của quý vị.
- 3. Thực hiện thanh toán nhanh.** Truy cập [myhealthnetca.com](http://myhealthnetca.com) và đi đến *Pay My Bill* (Thanh toán hóa đơn của tôi), sau đó chọn *Pay your bill now* (Thanh toán hóa đơn của quý vị ngay bây giờ). Không yêu cầu đăng nhập.

## Thanh toán qua đường bưu điện

Gửi séc hoặc phiếu chuyển tiền đến địa chỉ ghi trên phiếu thanh toán hóa đơn của quý vị. Hãy nhớ ghi số hợp đồng bảo hiểm của quý vị (được liệt kê trong hóa đơn của quý vị) lên séc hoặc phiếu chuyển tiền. Tách phiếu thanh toán phí bảo hiểm khỏi hóa đơn thanh toán và gửi cùng với số tiền thanh toán phí bảo hiểm qua đường bưu điện.

## Thanh toán qua điện thoại 24/7

Gọi cho chúng tôi theo số 1-800-539-4193 và sử dụng hệ thống tự động của chúng tôi để thực hiện thanh toán phí bảo hiểm một cách nhanh chóng. Nếu quý vị cần hỗ trợ, quý vị cũng có thể gọi điện cho Trung tâm Liên lạc Hội viên của chúng tôi.

## Thanh toán qua MoneyGram®

- 1. Tìm một địa điểm MoneyGram gần quý vị** bằng cách truy cập [MoneyGram.com](http://MoneyGram.com) hoặc gọi số 1-800-926-9400.
- 2. Quý vị sẽ cần:**
  - Tiền mặt để thanh toán phí bảo hiểm của quý vị. **Health Net đòi lệ phí giao dịch MoneyGram của quý vị!**
  - Số nhận dạng (ID) hội viên Health Net của quý vị.
  - Nhận mã: 16375
- 3. Điền mẫu văn bản MoneyGram ExpressPayment® màu xanh và sử dụng điện thoại hoặc phòng điện thoại của MoneyGram để thực hiện thanh toán phí bảo hiểm.**

Hãy hỏi nhân viên tại cửa hàng nếu quý vị cần trợ giúp trong việc thực hiện thanh toán phí bảo hiểm.

Để tìm hiểu thêm về việc thanh toán hóa đơn Health Net của quý vị thông qua MoneyGram, hãy truy cập [www.moneygram.com/us/en/how-to-pay-bills](http://www.moneygram.com/us/en/how-to-pay-bills).

Được cấp phép là Đơn vị Chuyển tiền của Sở Dịch vụ Ngân hàng Tiểu bang New York. MoneyGram và Globe là các nhãn hiệu của MoneyGram. Tất cả các nhãn hiệu khác là tài sản của chủ sở hữu tương ứng. © 2019 MoneyGram.

# 8 Biết cần phải liên hệ với ai

*Health Net luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị khi quý vị có thắc mắc về chương trình Health Net của mình.*

## Đối với tất cả hội viên CommunityCare HMO của Health Net

Gọi đến Trung tâm Liên lạc Hội viên của Health Net khi quý vị cần:

- Hỏi các câu hỏi về quyền lợi và tính hội đủ tiêu chuẩn.
- Nhận trợ giúp tìm kiếm các nguồn lực.
- Tìm thông tin trên hóa đơn và thanh toán phí bảo hiểm.
- Thay đổi bác sĩ chính/bác sĩ gia đình (PCP) của quý vị.
- Nhận thông tin yêu cầu thanh toán.

Trung tâm Liên lạc Hội viên của Health Net có hai số điện thoại, tùy thuộc vào cách quý vị ghi danh:

- 1. Hãy gọi 1-800-839-2172 (TTY: 711) nếu quý vị ghi danh trực tiếp với Health Net.**
- 2. Hãy gọi 1-888-926-4988 (TTY: 711) nếu quý vị ghi danh qua Covered California.**

Chúng tôi làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 7 giờ tối, và thứ Bảy từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, ngoại trừ các ngày lễ liên bang.

## Nếu quý vị ghi danh qua Covered California


Liên hệ với Covered California để:

- Cập nhật địa chỉ và thông tin liên hệ của quý vị.
- Báo cáo bất kỳ thay đổi nào về thu nhập của quý vị.
- Cập nhật thông tin, chẳng hạn như quyền công dân và bằng chứng về nơi quý vị sống.
- Thực hiện thay đổi đối với bảo hiểm sức khỏe của quý vị.
- Đặt các câu hỏi về hỗ trợ tài chính.
- Hủy bảo hiểm sức khỏe của quý vị.
- Yêu cầu một bản sao của Mẫu 1095-A.

**Gọi đến Covered California theo số 1-800-300-1506 hoặc truy cập CoveredCA.com.**







**Bắt đầu hành  
trình của quý vị.**

[myhealthnetca.com](http://myhealthnetca.com)

Chương trình bảo hiểm sức khỏe Health Net HMO được cung cấp bởi Health Net of California, Inc. Health Net of California, Inc. là công ty chi nhánh của Health Net, LLC. Health Net là nhãn hiệu dịch vụ đã đăng ký của Health Net, LLC. Covered California là thương hiệu đã đăng ký của Tiểu bang California. Tất cả các thương hiệu/nhãn hiệu dịch vụ đã được xác định khác thuộc sở hữu của các công ty tương ứng. Mọi quyền được bảo lưu.

BKT043369V000 (1/21)

## Nondiscrimination Notice

In addition to the State of California nondiscrimination requirements (as described in benefit coverage documents), Health Net of California, Inc. (Health Net) complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ancestry, religion, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, disability, or sex.

### HEALTH NET:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as qualified sign language interpreters and written information in other formats (large print, accessible electronic formats, other formats).
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as qualified interpreters and information written in other languages.

If you need these services, contact Health Net's Customer Contact Center at:

**Individual & Family Plan (IFP) Members On Exchange/Covered California** 1-888-926-4988 (TTY: 711)

**Individual & Family Plan (IFP) Members Off Exchange** 1-800-839-2172 (TTY: 711)

**Individual & Family Plan (IFP) Applicants** 1-877-609-8711 (TTY: 711)

**Group Plans through Health Net** 1-800-522-0088 (TTY: 711)

If you believe that Health Net has failed to provide these services or discriminated in another way based on one of the characteristics listed above, you can file a grievance by calling Health Net's Customer Contact Center at the number above and telling them you need help filing a grievance. Health Net's Customer Contact Center is available to help you file a grievance. You can also file a grievance by mail, fax or email at:

Health Net of California, Inc. Appeals & Grievances

PO Box 10348

Van Nuys, CA 91410-0348

Fax: 1-877-831-6019

Email: [Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com](mailto:Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com) (Members) or

[Non-Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com](mailto:Non-Member.Discrimination.Complaints@healthnet.com) (Applicants)

If your health problem is urgent, if you already filed a complaint with Health Net of California, Inc. and are not satisfied with the decision or it has been more than 30 days since you filed a complaint with Health Net of California, Inc., you may submit an Independent Medical Review/Complaint Form with the Department of Managed Health Care (DMHC). You may submit a complaint form by calling the DMHC Help Desk at 1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891) or online at [www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint](http://www.dmhc.ca.gov/FileaComplaint).

If you believe you have been discriminated against because of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (OCR), electronically through the OCR Complaint Portal, at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, 1-800-368-1019 (TDD: 1-800-537-7697).

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

## English

No Cost Language Services. You can get an interpreter. You can get documents read to you and some sent to you in your language. For help, call the Customer Contact Center at the number on your ID card or call Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711). For California marketplace, call IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) or Small Business 1-888-926-5133 (TTY: 711). For Group Plans through Health Net, call 1-800-522-0088 (TTY: 711).

## Arabic

خدمات لغوية مجانية. يمكننا أن نوفر لك مترجم فوري. ويمكننا أن نقرأ لك الوثائق بلغتك. للحصول على المساعدة اللازمة، يرجى التواصل مع مركز خدمة العملاء عبر الرقم المبين على بطاقتك أو الاتصال بالرقم الفرعي لخطة الأفراد والعائلة: (TTY: 711) 1-800-839-2172. للتواصل في كاليفورنيا، يرجى الاتصال بالرقم الفرعي لخطة الأفراد والعائلة عبر الرقم: (TTY: 711) 1-888-926-4988 أو المشروعات الصغيرة (TTY: 711) 1-888-926-5133. لخطط المجموعة عبر Health Net، يرجى الاتصال بالرقم (TTY: 711) 1-800-522-0088.

## Armenian

Անվճար լեզվական ծառայություններ: Դուք կարող եք բանավոր թարգմանիչ ստանալ: Փաստաթղթերը կարող են կարդալ ձեր լեզվով: Օգնության համար զանգահարեք Հաճախորդների սպասարկման կենտրոն ձեր ID քարտի վրա նշված հեռախոսահամարով կամ զանգահարեք Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange՝ 1-800-839-2172 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Կալիֆոռնիայի համար զանգահարեք IFP On Exchange՝ 1-888-926-4988 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711) կամ Փոքր բիզնեսի համար՝ 1-888-926-5133 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711): Health Net-ի Խմբային ծրագրերի համար զանգահարեք 1-800-522-0088 հեռախոսահամարով (TTY՝ 711):

## Chinese

免費語言服務。您可使用口譯員服務。您可請人將文件唸給您聽並請我們將某些文件翻譯成您的語言寄給您。如需協助，請撥打您會員卡上的電話號碼與客戶聯絡中心聯絡或者撥打健康保險交易市場外的 Individual & Family Plan (IFP) 專線：1-800-839-2172（聽障專線：711）。如為加州保險交易市場，請撥打健康保險交易市場的 IFP 專線 1-888-926-4988（聽障專線：711），小型企業則請撥打 1-888-926-5133（聽障專線：711）。如為透過 Health Net 取得的團保計畫，請撥打 1-800-522-0088（聽障專線：711）。

## Hindi

बिना शुल्क भाषा सेवाएं। आप एक दुभाषिया प्राप्त कर सकते हैं। आप दस्तावेजों को अपनी भाषा में पढ़वा सकते हैं। मदद के लिए, अपने आईडी कार्ड में दिए गए नंबर पर ग्राहक सेवा केंद्र को कॉल करें या व्यक्तिगत और फैमिली प्लान (आईएफपी) ऑफ एक्सचेंज: 1-800-839-2172 (TTY: 711) पर कॉल करें। कैलिफोर्निया बाजारों के लिए, आईएफपी ऑन एक्सचेंज 1-888-926-4988 (TTY: 711) या स्मॉल बिजनेस 1-888-926-5133 (TTY: 711) पर कॉल करें। हेल्थ नेट के माध्यम से ग्रुप प्लान के लिए 1-800-522-0088 (TTY: 711) पर कॉल करें।

## Hmong

Tsis Muaj Tus Nqi Pab Txhais Lus. Koj tuaj yeem tau txais ib tus kws pab txhais lus. Koj tuaj yeem muaj ib tus neeg nyeem cov ntaub ntauv rau koj ua koj hom lus hais. Txhawm rau pab, hu xovtooj rau Neeg Qhua Lub Chaw Tiv Toj ntawm tus npawb nyob ntawm koj daim npav ID lossis hu rau Tus Neeg thiab Tsev Neeg Qhov Kev Npaj (IFP) Ntawm Kev Sib Hloov Pauv: 1-800-839-2172 (TTY: 711). Rau California qhov chaw kiab khw, hu rau IFP Ntawm Qhov Sib Hloov Pauv 1-888-926-4988 (TTY: 711) lossis Lag Luam Me 1-888-926-5133 (TTY: 711). Rau Cov Pab Pawg Chaw Npaj Kho Mob hla Health Net, hu rau 1-800-522-0088 (TTY: 711).



**Japanese**

無料の言語サービスを提供しております。通訳者もご利用いただけます。日本語で文書をお読みすることも可能です。ヘルプが必要な場合は、IDカードに記載されている番号で顧客連絡センターまでお問い合わせいただくか、Individual & Family Plan (IFP) (個人・家族向けプラン) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711) までお電話ください。カリフォルニア州のマーケットプレイスについては、IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) または Small Business 1-888-926-5133 (TTY: 711) までお電話ください。Health Netによるグループプランについては、1-800-522-0088 (TTY: 711) までお電話ください。

**Khmer**

សេវាភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ។ លោកអ្នកអាចទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់។ លោកអ្នកអាចស្តាប់គេអានឯកសារឱ្យលោកអ្នកជាភាសារបស់លោកអ្នក។ សម្រាប់ជំនួយ សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់មជ្ឈមណ្ឌលទំនាក់ទំនងអភិវឌ្ឍន៍ចំនួនតាមលេខដែលមាននៅលើប័ណ្ណសម្គាល់ខ្លួនរបស់លោកអ្នក ឬហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់កម្មវិធី Off Exchange របស់គម្រោងជាលក្ខណៈបុគ្គល និងក្រុមគ្រួសារ (IFP) តាមរយៈលេខ៖ 1-800-839-2172 (TTY: 711)។ សម្រាប់ទីផ្សាររដ្ឋ California សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់កម្មវិធី On Exchange របស់គម្រោង IFP តាមរយៈលេខ 1-888-926-4988 (TTY: 711) ឬក្រុមហ៊ុនអាជីវកម្មខ្នាតតូចតាមរយៈលេខ 1-888-926-5133 (TTY: 711)។ សម្រាប់គម្រោងជាក្រុមតាមរយៈ Health Net សូមហៅទូរស័ព្ទទៅកាន់លេខ 1-800-522-0088 (TTY: 711)។

**Korean**

무료 언어 서비스입니다. 통역 서비스를 받으실 수 있습니다. 문서 낭독 서비스를 받으실 수 있으며 일부 서비스는 귀하가 구사하는 언어로 제공됩니다. 도움이 필요하시면 ID 카드에 수록된 번호로 고객센터 센터에 연락하시거나 개인 및 가족 플랜(IFP)의 경우 Off Exchange: 1-800-839-2172(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오. 캘리포니아 주 마켓플레이스의 경우 IFP On Exchange 1-888-926-4988(TTY: 711), 소규모 비즈니스의 경우 1-888-926-5133(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오. Health Net을 통한 그룹 플랜의 경우 1-800-522-0088(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

**Navajo**

Doo báááh ílínígóó saad bee háká ada'iiyeed. Ata' halne'ígíí da ła' ná hádíóót'ííł. Naaltsoos da t'áá shí shizaad k'éhjí shichí' yídooltaah nínízingo t'áá ná ákódoolnííł. Ákót'éégo shíká a'doowoł nínízingo Customer Contact Center hoolyéhíjí' hodíílnih ninaaltsoos nanítingo bee néého'dolzinígíí hodoonihjí' bikáá' éí doodago kojí' hólne' Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange: 1-800-839-2172 (TTY: 711). California marketplace báhígíí kojí' hólne' IFP On Exchange 1-888- 926-4988 (TTY: 711) éí doodago Small Business báhígíí kojí' hólne' 1-888-926-5133 (TTY: 711). Group Plans through Health Net báhígíí éí kojí' hólne' 1-800-522-0088 (TTY: 711).

**Persian (Farsi)**

خدمات زبان بدون هزینه. می توانید یک مترجم شفاهی بگیرید. می توانید درخواست کنید اسناد به زبان شما برایتان خوانده شوند. برای دریافت کمک، با مرکز تماس مشتریان به شماره روی کارت شناسایی یا طرح فردی و خانوادگی (IFP Off Exchange) به شماره: 1-800-839-2172 (TTY:711) تماس بگیرید. برای بازار کالیفرنیا، با IFP On Exchange شماره 1-888-926-4988 (TTY:711) یا کسب و کار کوچک (TTY:711) 1-888-926-5133 (TTY:711) تماس بگیرید. برای طرح های گروهی از طریق Health Net، با 1-800-522-0088 (TTY:711) تماس بگیرید.

## **Panjabi (Punjabi)**

ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਲਾਗਤ ਵਾਲੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਸੇਵਾ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਮਦਦ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਆਈਡੀ ਕਾਰਡ ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਯੋਜਨਾ (IFP) ਔਫ਼ ਐਕਸਚੇਂਜ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: 1-800-839-2172 (TTY: 711)। ਕੈਲੀਫੋਰਨੀਆ ਮਾਰਕਿਟਪਲੇਸ ਲਈ, IFP ਐਨ ਐਕਸਚੇਂਜ ਨੂੰ 1-888-926-4988 (TTY: 711) ਜਾਂ ਸਮੋਲ ਬਿਜਨੇਸ ਨੂੰ 1-888-926-5133 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਹੈਲਥ ਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਸਾਮੂਹਿਕ ਪਲੈਨਾਂ ਲਈ, 1-800-522-0088 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

## **Russian**

Бесплатная помощь переводчиков. Вы можете получить помощь переводчика. Вам могут прочитать документы на Вашем родном языке. Если Вам нужна помощь, звоните по телефону Центра помощи клиентам, указанному на вашей карте участника плана. Вы также можете позвонить в отдел помощи участникам не представленных на федеральном рынке планов для частных лиц и семей (IFP) Off Exchange 1-800-839-2172 (TTY: 711). Участники планов от California marketplace: звоните в отдел помощи участникам представленных на федеральном рынке планов IFP(On Exchange) по телефону 1-888-926-4988 (TTY: 711) или в отдел планов для малого бизнеса (Small Business) по телефону 1-888-926-5133 (TTY: 711). Участники коллективных планов, предоставляемых через Health Net: звоните по телефону 1-800-522-0088 (TTY: 711).

## **Spanish**

Servicios de idiomas sin costo. Puede solicitar un intérprete, obtener el servicio de lectura de documentos y recibir algunos en su idioma. Para obtener ayuda, comuníquese con el Centro de Comunicación con el Cliente al número que figura en su tarjeta de identificación o llame al plan individual y familiar que no pertenece Mercado de Seguros de Salud al 1-800-839-2172 (TTY: 711). Para planes del mercado de seguros de salud de California, llame al plan individual y familiar que pertenece al Mercado de Seguros de Salud al 1-888-926-4988 (TTY: 711); para los planes de pequeñas empresas, llame al 1-888-926-5133 (TTY: 711). Para planes grupales a través de Health Net, llame al 1-800-522-0088 (TTY: 711).

## **Tagalog**

Walang Bayad na Mga Serbisyo sa Wika. Makakakuha kayo ng interpreter. Makakakuha kayo ng mga dokumento na babasahin sa inyo sa inyong wika. Para sa tulong, tumawag sa Customer Contact Center sa numerong nasa ID card ninyo o tumawag sa Off Exchange ng Planong Pang-indibidwal at Pampamilya (Individual & Family Plan, IFP): 1-800-839-2172 (TTY: 711). Para sa California marketplace, tumawag sa IFP On Exchange 1-888-926-4988 (TTY: 711) o Maliliit na Negosyo 1-888-926-5133 (TTY: 711). Para sa mga Planong Pang-grupo sa pamamagitan ng Health Net, tumawag sa 1-800-522-0088 (TTY: 711).

## **Thai**

ไม่มีค่าบริการด้านภาษา คุณสามารถใช้สามได้ คุณสามารถให้อ่านเอกสารให้ฟังเป็นภาษาของคุณได้ หากต้องการความช่วยเหลือ โทรหาศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ได้ที่หมายเลขบนบัตรประจำตัวของคุณ หรือโทรหาฝ่ายแผนบุคคลและครอบครัวของเอกชน (Individual & Family Plan (IFP) Off Exchange) ที่ 1-800-839-2172 (โทรมด TTY: 711) สำหรับเขตแคลิฟอร์เนีย โทรหาฝ่ายแผนบุคคลและครอบครัวของรัฐ (IFP On Exchange) ได้ที่ 1-888-926-4988 (โทรมด TTY: 711) หรือ ฝ่ายธุรกิจขนาดเล็ก (Small Business) ที่ 1-888-926-5133 (โทรมด TTY: 711) สำหรับแผนแบบกลุ่มผ่านทาง Health Net โทร 1-800-522-0088 (โทรมด TTY: 711)

**Vietnamese**

Các Dịch Vụ Ngôn Ngữ Miễn Phí. Quý vị có thể có một phiên dịch viên. Quý vị có thể yêu cầu được đọc cho nghe tài liệu bằng ngôn ngữ của quý vị. Để được giúp đỡ, vui lòng gọi Trung Tâm Liên Lạc Khách Hàng theo số điện thoại ghi trên thẻ ID của quý vị hoặc gọi Chương Trình Bảo Hiểm Cá Nhân & Gia Đình (IFP) Phi Tập Trung: 1-800-839-2172 (TTY: 711). Đối với thị trường California, vui lòng gọi IFP Tập Trung 1-888-926-4988 (TTY: 711) hoặc Doanh Nghiệp Nhỏ 1-888-926-5133 (TTY: 711). Đối với các Chương Trình Bảo Hiểm Nhóm qua Health Net, vui lòng gọi 1-800-522-0088 (TTY: 711).

CA Commercial On and Off-Exchange Member Notice of Language Assistance

FLY017549EH00 (12/17)