

Ascension Personalized Care

Sổ tay hội viên

Năm 2022



Ascension

Chào Mừng

Cảm ơn quý vị đã lựa chọn trở thành hội viên của chương trình Chăm Sóc Cá Nhân Hóa của Ascension (Ascension Personalized Care). Với hơn 100 năm kinh nghiệm trong ngành dịch vụ chăm sóc, chúng tôi đã tạo ra và thiết kế chương trình bảo hiểm sức khỏe này dành cho điều có ý nghĩa quan trọng nhất - chính là quý vị. Cuốn sổ tay này chứa thông tin về các quyền lợi và bảo hiểm của quý vị, và nhằm giúp quý vị hiểu mọi thứ có trong chương trình bảo hiểm sức khỏe Ascension Personalized Care của quý vị.

Trong chương trình Ascension Personalized Care, chúng tôi đặt mục tiêu thay đổi trải nghiệm dịch vụ chăm sóc sức khỏe dành cho hội viên. Chúng tôi bắt đầu bằng việc cung cấp cho hội viên quyền tiếp cận mạng lưới lồng ghép các bác sĩ y khoa và bác sĩ lâm sàng trong ngành y học lâm sàng – bao gồm cả bệnh viện, cơ sở điều trị ngoại trú và người chăm sóc hỗ trợ. Chúng tôi cố gắng cung cấp dịch vụ chăm sóc liền mạch cho quý vị và được điều phối trên toàn mạng lưới để mỗi hội viên có thể tiếp cận dịch vụ chăm sóc phù hợp với họ, dù vào bất kỳ thời điểm hay địa điểm nào mà họ cần.

Chúng tôi cũng giúp hội viên xác định hướng đi trong hệ thống chăm sóc sức khỏe phức tạp. Là hội viên trong chương trình, quý vị có thể tận dụng lợi thế của nhóm quản lý chăm sóc quốc gia của Ascension hỗ trợ và cung cấp các nguồn lực cần thiết để chăm nom sức khỏe của quý vị. Cách tiếp cận này cho phép quý vị tập trung vào điều quan trọng – đó chính là sức khỏe của quý vị và gia đình quý vị. Các dịch vụ quản lý chăm sóc được cung cấp cho tất cả các hội viên như một phần trong Chương Trình.



Ascension Personalized Care

Ascension Personalized Care là một Chương Trình Phúc Lợi Y Tế do Công Ty Bảo Hiểm Sức Khỏe Và Nhân Thọ Hoa Kỳ (US Health and Life Insurance Company) cung cấp thông qua sàn giao dịch bảo hiểm y tế ở Michigan, Kansas và Indiana.



Cigna là Cơ Quan Quản Lý Phúc Lợi Nhà Thuốc (Pharmacy Benefits Manager, PBM) cung cấp bảo hiểm thuốc theo toa cho các hội viên của Ascension Personalized Care.



Ascension Personalized Care (Dịch Vụ Phúc Lợi Tự Động) là Cơ Quan Quản Lý Bên Thứ Ba (Third-Party Administrator, TPA) hợp tác với các bác sĩ lâm sàng và Ascension Personalized Care để chi trả các yêu cầu bảo hiểm trong Mạng Lưới Ascension.



Mạng lưới Quản Lý Chăm Sóc Ascension là mạng lưới chất lượng cao, lồng ghép về mặt lâm sàng bao gồm các bác sĩ lâm sàng trong khu vực.

Ascension Care Management Insurance Holdings là nhà cung cấp dịch vụ quản lý sử dụng bảo hiểm cho Ascension Personalized Care.



Các hợp đồng bảo hiểm Ascension Personalized Care được US Health and Life Insurance Company đảm bảo.

Các bước quan trọng tiếp theo

Thẻ Nhận Dạng (Identification, ID) Hội Viên

- Thẻ ID hội viên dành cho quý vị và bất kỳ người phụ thuộc nào trong chương trình của quý vị sẽ được gửi qua đường bưu điện đến cho quý vị
 - Xin lưu ý: Quý vị và những người phụ thuộc của quý vị sẽ nhận được tổng cộng hai thẻ ID hội viên: thẻ ID y tế từ Ascension Personalized Care và thẻ nhà thuốc từ Cigna.
- Thẻ ID của quý vị bao gồm thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị dành cho các bác sĩ cũng như thông tin liên hệ của Ascension Personalized Care
- Quý vị cũng có thể nhận được bản sao của thẻ ở định dạng kỹ thuật số trong cổng thông tin hội viên

Đăng ký truy cập cổng thông tin hội viên

- Truy cập ascensionpersonalizedcare.com. Sau đó chọn [Member Login] (Hội Viên Đăng Nhập). Quý vị có thể đăng ký để tạo tài khoản hoặc đăng nhập để cập nhật tài khoản hiện có của mình
- Cổng thông tin hội viên cung cấp quyền truy cập vào thông tin trong chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, bao gồm cả các khoản khấu trừ, yêu cầu bảo hiểm và thông tin bác sĩ
- Quý vị không bắt buộc phải đăng ký cổng thông tin hội viên và bảo hiểm của quý vị sẽ không bị ảnh hưởng. Tuy nhiên, cổng thông tin hội viên cho phép quý vị truy cập trực tiếp những thông tin quan trọng về chương trình bảo hiểm sức khỏe

Tìm hiểu về các quyền lợi và dịch vụ

- Tìm thông tin về các quyền lợi và dịch vụ được bao trả của quý vị. Tham khảo các trang [insert] hoặc truy cập ascensionpersonalizedcare.com

Chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) trong mạng lưới

- Cho dù quý vị cần dịch vụ chăm sóc chính hay con em quý vị cần thăm khám với bác sĩ nhi khoa hay người nào đó cần dịch vụ chăm sóc chuyên khoa, mạng lưới Ascension Personalized Care có nhiều bác sĩ và cơ sở thăm khám sẵn sàng phục vụ quý vị
- Truy cập trang web của chúng tôi tại địa chỉ ascensionpersonalizedcare.com/find-a-doctor để tìm một bác sĩ trong mạng lưới phù hợp với quý vị
- Quý vị có thể tìm kiếm theo vị trí hoặc tên bác sĩ và lọc kết quả theo lịch trình trực tuyến, giới tính, ngôn ngữ, v.v.
- Lên lịch hẹn với PCP của quý vị

Hoàn thành đánh giá sức khỏe

- Ascension Personalized Care cung cấp cho quý vị cách nhận thông tin về sức khỏe thể chất và tinh thần, cũng như dịch vụ chăm sóc phòng ngừa và chăm sóc bệnh mãn tính, được điều chỉnh phù hợp với mục tiêu về sức khỏe của quý vị. Cho dù quý vị đang tìm cách quản lý bệnh trạng tốt hơn hay muốn biết thêm thông tin về dịch vụ phòng ngừa, chúng tôi luôn sẵn sàng cung cấp những thông tin hữu ích cho quý vị
- Quý vị có thể hoàn thành đánh giá trong vòng chưa đầy 20 phút. Vui lòng liên hệ với Ascension Personalized Care theo số 833-600-1311 để hoàn thành đánh giá sức khỏe của quý vị ngay hôm nay

Mục lục

Tổng quan	7
Các sản phẩm của Ascension Personalized Care	7
Đồng	8
Bạc	9
Vàng	11
Liên hệ chúng tôi	12
Uniquely Ascension Service Center	12
Dịch vụ ngôn ngữ	12
Các công cụ tự phục vụ	13
Enroll.ascensionpersonalizedcare.com	13
Ascensionpersonalizedcare.com	13
Cổng thông tin hội viên	13
my.Cigna.com	13
Thẻ ID hội viên	14
Thẻ y tế	14
Thẻ nhà thuốc	14
Thẻ ID bổ sung/thay thế	14
Thông tin liên lạc	15
Bản tin hội viên	15
Bản giải thích về quyền lợi (EOB)	15
Những dịch vụ được bao trả	16
Tổng quan chung về các dịch vụ được bao trả	16
Bảng kê quyền lợi	16
Tóm tắt quyền lợi và bảo hiểm	16
Quyền lợi và các trường hợp loại trừ bảo hiểm	16
Lập hóa đơn	17
Cách nộp phí bảo hiểm	17
Ngày đến hạn thanh toán	17
Thông tin nhắc nhở quan trọng	17
Quản lý sử dụng dịch vụ	18
Cho phép trước	18
Duyệt xét quy trình cho phép	18
Tại sao tôi cần có sự cho phép trước?	19
Các dịch vụ yêu cầu sự cho phép trước	19
Bác sĩ của tôi có thể yêu cầu sự cho phép trước bằng cách nào?	19
Nơi nhận dịch vụ chăm sóc	20
Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) / nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chuyên khoa (specialty care provider, SCP)	20
Ascension Online Care	20
Phòng khám chăm sóc khẩn cấp	20
Bệnh viện/phòng cấp cứu	20
Những việc cần làm khi ở bên ngoài khu vực bảo hiểm	20

Nhà thuốc	21
Giao thuốc đến nhà	21
Thuốc theo toa chuyên khoa	21
Danh mục thuốc	21
So sánh giá	21
Truy cập my.Cigna.com	21
Các quyền lợi bổ sung	22
Khỏe khoắn về tinh thần	22
Chăm sóc sức khỏe hành vi trực tuyến	22
Chăm sóc tinh thần theo yêu cầu	22
Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Ascension: đơn giản hóa và hỗ trợ chăm sóc sức khỏe	23
Quản lý dịch vụ chăm sóc là gì?	23
Quản lý chăm sóc cung cấp những dịch vụ nào?	23
Bắt đầu	23
Gian lận, lãng phí và lạm dụng	24
Quyền hạn, trách nhiệm tuân thủ chương trình Gian lận, lãng phí và lạm dụng (Fraud, waste and abuse, FWA)	24
Hội viên khiếu nại, than phiền và kháng nghị	25
Cách gửi truy vấn	25
Cách nộp đơn khiếu nại	26
Cách nộp đơn than phiền	26
Cách nộp đơn kháng nghị	27
Quyền và trách nhiệm của hội viên	28
Quyền của hội viên	28
Trách nhiệm của hội viên	30
Chính sách không phân biệt đối xử	31
Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA)	32
Bảng chú giải thuật ngữ	33
Các chương trình giảm giá cho hội viên	35
TruHearing - Chương trình giảm giá máy trợ thính	35
Active&Fit Direct	36



Tổng quan

Các chương trình của Ascension Personalized Care là các chương trình bảo hiểm sức khỏe cung cấp các dịch vụ y tế và sức khỏe hành vi cho hội viên. Các chương trình bảo hiểm sức khỏe của chúng tôi cung cấp các quyền lợi chăm sóc tổng thể, bao gồm sức khỏe thể chất, tâm thần, cảm xúc và tinh thần. Ascension Personalized Care được thiết kế để đạt được năm mục tiêu chính:

- Truy cập vào mạng lưới các bác sĩ chăm sóc chính và bác sĩ chuyên khoa của Ascension của chúng tôi, các địa điểm thuận tiện và các tùy chọn chăm sóc trực tuyến và thuốc chuyên khoa theo toa từ Ascension Rx
- Các chương trình có khoản bao trả tốt với chi phí hợp lý, bao gồm các tính năng và quyền lợi kết nối tất cả các khía cạnh chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần của quý vị, bao gồm cả sức khỏe tinh cảm, tâm thần và tinh thần của quý vị
- Đội ngũ nhân viên dịch vụ khách hàng luôn lắng nghe, tôn trọng và giúp quý vị định hướng trong chương trình bảo hiểm của mình để quý vị có thể hiểu đầy đủ và tận dụng ở mức độ tối đa giá trị cũng như quyền lợi trong chương trình của quý vị
- Các lựa chọn bảo hiểm cho nhiều giai đoạn trong cuộc đời của quý vị, cho phép quý vị và gia đình quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết ở bất kỳ thời điểm và địa điểm nào thuận tiện cho quý vị
- Truyền đạt kiến thức và cung cấp thông tin giúp quý vị đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe thông minh, sáng suốt, phù hợp với quý vị

Các sản phẩm của Ascension Personalized Care

Các sản phẩm của Ascension Personalized Care được thiết kế để mang lại sự linh hoạt và nâng cao quyền lợi cho các hội viên. Có ba cấp độ dịch vụ được cung cấp bởi Ascension Personalized Care: Đồng, Bạc và Vàng. Mỗi cấp độ dịch vụ phản ánh số tiền mà quý vị và chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị sẽ trả.

Các chương trình cấp Đồng cung cấp phí bảo hiểm hàng tháng thấp nhất và chi phí tự trả cao nhất.

Các chương trình cấp Bạc cung cấp phí bảo hiểm hàng tháng vừa phải. Chi phí tự trả có thể khác nhau nhưng nhìn chung thấp hơn so với chương trình cấp Đồng. Nếu hội viên đủ điều kiện để được giảm khoản chia sẻ chi phí, họ phải chọn chương trình cấp Bạc.

Các chương trình cấp Vàng cung cấp phí bảo hiểm hàng tháng cao hơn và chi phí tự trả thấp nhất.



Danh sách các sản phẩm sau được Ascension Personalized Care cung cấp:

Đồng

Chương Trình Cấp Đồng Cân Bằng 1 của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Đồng Cân Bằng 2 của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Đồng Không Khấu Trừ của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Đồng Đủ Điều Kiện Hưởng HSA của Ascension Personalized Care

	Chương Trình Cấp Đồng Cân Bằng 1	Chương Trình Cấp Đồng Cân Bằng 2	Chương Trình Cấp Đồng Không Khấu Trừ	Chương Trình Cấp Đồng Đủ Điều Kiện Hưởng HSA
Khoản khấu trừ	\$8,000	\$8,700	\$0	\$7,000
Chi phí tự trả tối đa	\$8,700	\$8,700	\$8,700	\$7,000
Khoản đồng bảo hiểm	50%	0%	50%	0%
Thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trực tuyến	\$25	\$10	\$25	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ
Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa trực tuyến	\$50	\$20	\$50	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ
Chăm sóc khẩn cấp trực tuyến	\$75	\$30	\$75	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ
Thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính	\$50	\$25	\$50	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ
Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa	\$100	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	\$100	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ
Thăm khám tại phòng cấp cứu	Khoản đồng bảo hiểm 50% sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	\$1,000	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ
Bảo hiểm thuốc gốc theo toa	\$20	\$15	\$30	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ

Bạc

Chương Trình Cấp Bạc Phí Bảo Hiểm Thấp của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Bạc Cân Bằng của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Bạc Không Khoản Khấu Trừ của Ascension Personalized Care

CSR 73%

Chương Trình Cấp Bạc Phí Bảo Hiểm Thấp 73 của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Bạc Cân Bằng 73 của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Bạc Không Khoản Khấu Trừ 73 của Ascension Personalized Care

CSR 87%

Chương Trình Cấp Bạc Phí Bảo Hiểm Thấp 87 của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Bạc Cân Bằng 87 của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Bạc Không Khoản Khấu Trừ 87 của Ascension Personalized Care

CSR 94%

Chương Trình Cấp Bạc Phí Bảo Hiểm Thấp 94 của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Bạc Cân Bằng 94 của Ascension Personalized Care

Chương Trình Cấp Bạc Không Khoản Khấu Trừ 94 của Ascension Personalized Care



	Chương Trình Cấp Bạc Phí Bảo Hiểm Thấp	Chương Trình Cấp Bạc Cân Bằng	Chương Trình Cấp Bạc Không Khoản Khấu Trừ
Khoản khấu trừ	\$6,000	\$4,500	\$0
Chi phí tự trả tối đa	\$8,700	\$4,500	\$8,700
Khoản đồng bảo hiểm	40%	0%	0%
Thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trực tuyến	\$20	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	\$10
Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa trực tuyến	\$40	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	\$25
Chăm sóc khẩn cấp trực tuyến	\$50	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	\$50
Thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính	\$40	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	\$25
Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa	\$180	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	\$50
Thăm khám tại phòng cấp cứu	Khoản đồng bảo hiểm 40% sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	\$1,000
Bảo hiểm thuốc gốc theo toa	\$25	Miễn phí sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	\$25

Giảm Khoản Chia Sẻ Chi Phí (Cost Sharing Reduction, CSR) là một khoản chiết khấu làm giảm số tiền quý vị phải trả cho các khoản khấu trừ, đồng thanh toán và đồng bảo hiểm. Nếu đủ điều kiện, quý vị phải ghi danh tham gia một chương trình cấp Bạc để tiết kiệm nhiều hơn.

Khi điền vào đơn đăng ký tham gia Thị Trường, quý vị sẽ tìm hiểu xem mình có đủ điều kiện nhận các khoản tín dụng thuế phí bảo hiểm và tiết kiệm thêm hay không. Quý vị có thể sử dụng tín dụng thuế phí bảo hiểm cho một chương trình trong bất kỳ hạng mục kim loại nào. Nhưng nếu quý vị cũng đủ điều kiện để tiết kiệm thêm, quý vị sẽ chỉ nhận được những khoản tiết kiệm đó khi chọn chương trình cấp Bạc.

Nếu quý vị đủ điều kiện để được giảm khoản chia sẻ chi phí, thì quý vị cũng có mức chi phí tự trả tối đa thấp hơn — tổng số tiền quý vị phải trả cho các dịch vụ y tế được bao trả mỗi năm. Khi quý vị đạt đến chi phí tự trả tối đa, chương trình bảo hiểm của quý vị sẽ chi trả 100% cho tất cả các dịch vụ được bao trả.

Nếu quý vị là thành viên của bộ lạc được liên bang công nhận hoặc là bên liên quan theo Alaska Native Claims Settlement Act (ANCSA) Corporation, quý vị có thể đủ điều kiện để được giảm thêm khoản chia sẻ chi phí.





Vàng

Chương Trình Cấp Vàng của Ascension Personalized Care

		Vàng
Khoản khấu trừ		\$3,500
Chi phí tự trả tối đa		\$6,000
Khoản đồng bảo hiểm		20%
Thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trực tuyến		\$10
Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa trực tuyến		\$25
Chăm sóc khẩn cấp trực tuyến		\$50
Thăm khám với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính		\$25
Thăm khám với bác sĩ chuyên khoa		\$50
Thăm khám tại phòng cấp cứu	Khoản đồng bảo hiểm 20% sau khi đáp ứng khoản khấu trừ	
Bảo hiểm thuốc gốc theo toa		\$15

Liên hệ chúng tôi

Email: apcsupport@ascension.org

Điện thoại: 833-600-1311. TTY: 586-693-1214

Các đại diện dịch vụ khách hàng sẵn sàng phục vụ từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều, giờ chuẩn miền Đông (Eastern Standard Time, EST).

Địa chỉ: Ascension Personalized Care
PO Box 1707
Troy, MI 48099-1707

Nếu quý vị đã tạo tài khoản trên enroll.ascensionpersonalizedcare.com, quý vị có thể cập nhật thông tin chương trình bảo hiểm của mình bất cứ lúc nào. Các thông tin cập nhật quan trọng bao gồm:

- Thay đổi địa chỉ
- Nếu quý vị hoặc người phụ thuộc thay đổi thu nhập
- Nếu quý vị kết hôn hoặc ly hôn
- Nếu quý vị sinh con hoặc nhận con nuôi

Nếu quý vị đã ghi danh thông qua Thị Trường Bảo Hiểm Y Tế, quý vị sẽ cần phải truy cập healthcare.gov hoặc gọi điện thoại trực tiếp đến Thị Trường theo số 800-318-2596 để thực hiện bất kỳ thay đổi nào.

Uniquely Ascension Service Center

Chúng tôi sẵn sàng phục vụ quý vị. Nếu quý vị cần hỗ trợ, vui lòng gọi cho đại diện dịch vụ khách hàng theo số 833-600-1311. Đội ngũ nhân viên của chúng tôi làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo EST.

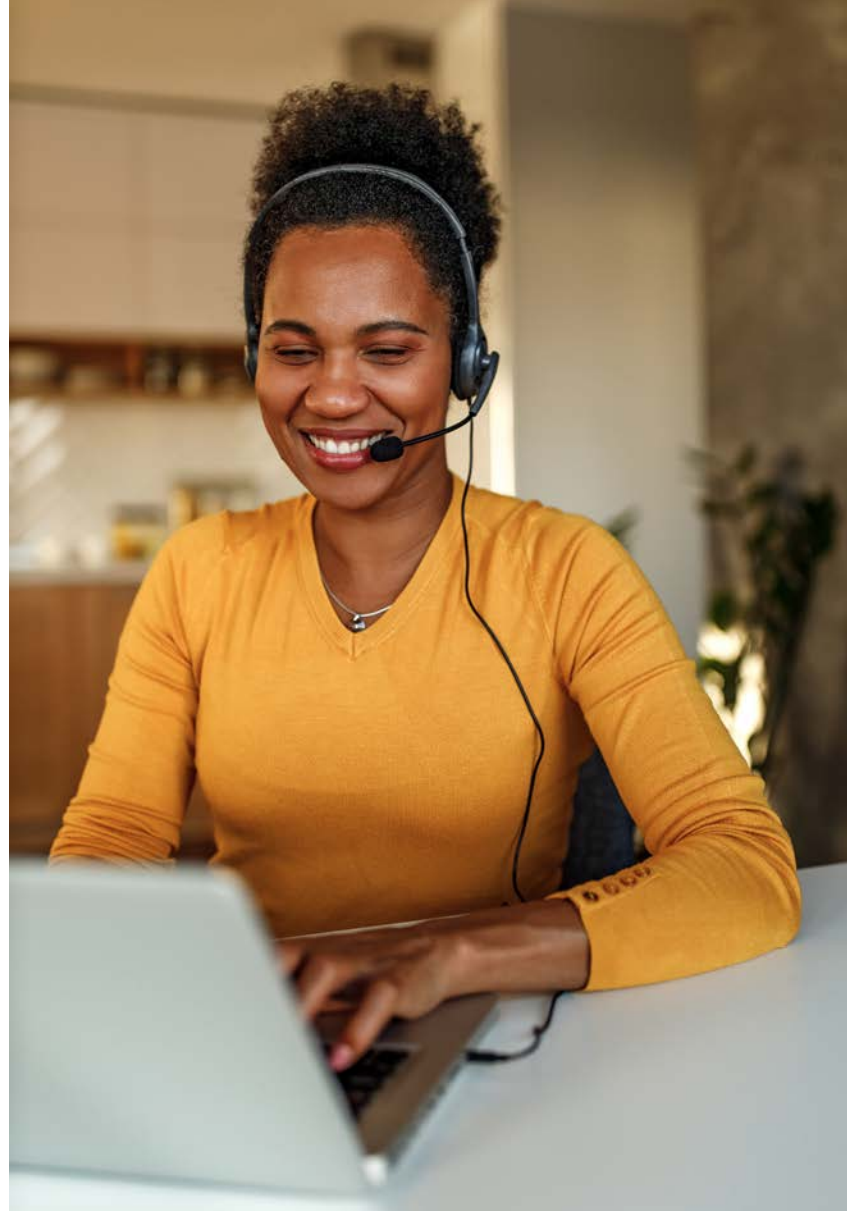
Vui lòng liên hệ với chúng tôi để được:

- Giải đáp thắc mắc về quyền lợi và yêu cầu bảo hiểm
- Hỗ trợ tìm bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa hoặc địa điểm
- Yêu cầu thẻ ID

Dịch vụ ngôn ngữ

Có hội viên Ascension Personalized Care nào trong gia đình quý vị không nói được tiếng Anh không? Nếu quý vị cần hỗ trợ về ngôn ngữ, vui lòng gọi cho đội ngũ nhân viên dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số 833-600-1311. Quý vị sẽ được nhắc chọn ngôn ngữ mà quý vị sẽ được kết nối với thông dịch viên và đại diện dịch vụ khách hàng của chúng tôi. Họ sẽ có thể giúp quý vị tìm hiểu chương trình của quý vị hoặc giải đáp bất kỳ thắc mắc nào khác của quý vị. Đội ngũ nhân viên của chúng tôi làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo EST.

Chúng tôi cũng cung cấp tài liệu in bằng các ngôn ngữ khác hoặc có thể dịch tài liệu qua điện thoại. Dịch vụ này được cung cấp miễn phí.



Các công cụ tự phục vụ

[Enroll.ascensionpersonalizedcare.com](https://enroll.ascensionpersonalizedcare.com)

Trang web ghi danh trực tiếp của chúng tôi cho phép quý vị truy cập đơn đăng ký và chi tiết ghi danh của quý vị. Truy cập trang web này để:

- Cập nhật thông tin vào đơn đăng ký của quý vị
- Tìm hiểu bất kỳ vấn đề nào với đơn đăng ký bảo hiểm y tế của quý vị
- Mua và so sánh các chương trình bảo hiểm sức khỏe khác nhau của Ascension Personalized Care
- Thay đổi hoặc ghi danh vào một chương trình bảo hiểm sức khỏe mới trong giai đoạn ghi danh đặc biệt khi gặp một sự kiện đủ điều kiện

[Ascensionpersonalizedcare.com](https://ascensionpersonalizedcare.com)

Là hội viên của Ascension Personalized Care, hãy tận dụng tối đa chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị bằng cách nhận hướng dẫn để giúp quý vị điều hướng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình:

- Thông tin chung về Ascension Personalized Care
- Tìm thông tin chi tiết về chương trình cụ thể
- Tìm bác sĩ hoặc địa điểm chăm sóc
- Quyền lợi nhà thuốc và danh mục thuốc
- Các nguồn lực dành cho hội viên - bao gồm chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần, các hoạt động chăm sóc sức khỏe và hiểu rõ các quyền lợi của quý vị



Cổng thông tin hội viên

Là hội viên của Ascension Personalized Care, quý vị sẽ có quyền truy cập vào cổng thông tin hội viên của Ascension Personalized Care. Quý vị có thể đăng nhập tại ascensionpersonalizedcare.com bằng ID Ascension, tại đây quý vị sẽ có thể truy cập vào tài khoản hội viên của mình. Nếu không có ID Ascension, quý vị có thể tạo ID bằng địa chỉ email của mình. Cổng thông tin hội viên sẽ cho phép quý vị tìm thông tin về:


- Các yêu cầu bảo hiểm được xử lý
- Quản lý quyền lợi
- Thanh toán phí bảo hiểm
- Thẻ ID hội viên
- Các khoản đồng thanh toán, các khoản khấu trừ và số dư
- Bản giải thích về quyền lợi
- Tài liệu về chương trình
- Tìm bác sĩ hoặc địa điểm chăm sóc

[my.Cigna.com](https://my.cigna.com)

Các hội viên của Ascension Personalized Care có quyền truy cập 24/7 vào [my.Cigna.com](https://my.cigna.com) và có thể tìm thấy thông tin về tất cả các quyền lợi nhà thuốc.

Thẻ ID hội viên

Sau khi trở thành hội viên của Ascension Personalized Care, quý vị sẽ nhận được hai thẻ bảo hiểm qua đường bưu điện cho mỗi thành viên trong gia đình quý vị mà đã ghi danh tham gia chương trình. Thẻ y tế Ascension Personalized Care và thẻ nhà thuốc Cigna sẽ được gửi qua đường bưu điện.

Member Ascension Personalized Care		
Group: SAMPLE GROUP Member: SAMPLE MEMBER Member ID: 123456789		
Medical plan ascensionpersonalizedcare.com 		
Plan information		
Deductible*	In Network	Out of Network
Individual	\$8,000	No Benefit
Family	\$16,000	No Benefit
Out of Pocket Max*		
Individual	\$8,700	No Benefit
Family	\$17,400	No Benefit

Medical claims submission Mail all claims to: US Health and Life Insurance Company Ascension Personalized Care PO Box 1707 Troy, MI 48099-1707 EDI#: 38259	Customer service Claims and Eligibility Inquiries: 833-600-1311 To view your current medical deductible and out-of-pocket amounts, log on to our secure web portal at ascensionpersonalizedcare.com
Utilization You must obtain prior authorization for any inpatient admission and certain outpatient services and medications. You must obtain prior authorization at least 72 hours prior to an elective admission or procedure or within 48 hours following an emergency admission. Failure to do so will subject you to penalties. Please call 877-312-9835 to obtain authorization.	Eligibility Clinicians: Eligibility, claims status and benefits can be obtained by calling our 24/7 automated fax back system at: (888) 494-4600. This card does not guarantee eligibility or payment.

Print Date 09/07/2021

Thẻ y tế

Các hội viên của Ascension Personalized Care sẽ nhận được thẻ ID y tế. Quý vị sẽ cần xuất trình thẻ này bất cứ khi nào quý vị đến thăm khám với bác sĩ, bệnh viện, chăm sóc trực tuyến hoặc cơ sở chăm sóc khẩn cấp. Thẻ ID này bao gồm thông tin về chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị dành cho bác sĩ cũng như thông tin liên hệ của chúng tôi. Mặt trước thẻ có thông tin về tên, số nhóm và số ID hội viên của quý vị. Mặt sau của thẻ ID có thông tin bao gồm số dịch vụ khách hàng của chúng tôi, thông tin cho phép trước, thông tin về tư cách hội viên cho bác sĩ và cách gửi yêu cầu bảo hiểm.

Thẻ nhà thuốc

Thẻ ID nhà thuốc Cigna sẽ được gửi cho mỗi hội viên tham gia chương trình thuốc của Cigna vào năm 2022. Thẻ ID nhà thuốc của quý vị sẽ được gửi đến trước ngày 1 tháng 1 năm 2022. Thẻ ID này khác với thẻ y tế của quý vị. Quý vị phải sử dụng thẻ ID nhà thuốc của mình để được bao trả khi mua thuốc theo toa, và chỉ có thể sử dụng thẻ để nhận các quyền lợi thuốc theo toa. Quý vị không thể sử dụng thẻ ID y tế Ascension Personalized Care để mua thuốc theo toa.

Thẻ ID bổ sung/thay thế

Nếu quý vị cần thẻ thay thế, hãy đăng nhập vào tài khoản hội viên của quý vị tại ascensionpersonalizedcare.com để truy cập phiên bản thẻ kỹ thuật số. Quý vị cũng có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ khách hàng của Ascension Personalized Care theo số 833-600-1311 và yêu cầu gửi thẻ cho quý vị.

Nếu quý vị cần thẻ nhà thuốc thay thế, quý vị có thể liên hệ với bộ phận hỗ trợ của Cigna theo số 800-244-6224 hoặc yêu cầu thẻ ID mới tại my.cigna.com.

Thông tin liên lạc

Bản tin hội viên

Các bản tin hội viên của chúng tôi được gửi [hàng quý] và cũng được đăng tải trực tuyến tại ascensionpersonalizedcare.com/members-home theo liên kết Nguồn Lực Hỗ Trợ Dành Cho Hội Viên. Mỗi bản tin sẽ cung cấp thông tin hữu ích về sức khỏe thể chất và tinh thần, chi tiết quyền lợi của chương trình và các thông tin cập nhật mới nhất từ Ascension Personalized Care.

Bản giải thích về quyền lợi (EOB)

Bản giải thích về quyền lợi (Explanation of benefits, EOB) là công cụ hữu ích để theo dõi các quyền lợi chăm sóc sức khỏe của Ascension Personalized Care. Công cụ này cho quý vị biết cách chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị xử lý yêu cầu chăm sóc sức khỏe. EOB trông tương tự như một hóa đơn, nhưng chúng có chức năng khác nhau. EOB sẽ ở dạng một lá thư, trong đó có bảng thể hiện cách xử lý yêu cầu bảo hiểm của quý vị. Luôn kiểm tra EOB của quý vị và đảm bảo thông tin chính xác. Nếu bất kỳ thông tin nào bị thiếu hoặc không chính xác hoặc nếu quý vị có thắc mắc liên quan đến EOB của mình, hãy liên hệ với bộ phận dịch vụ khách hàng theo số 833-600-1311.



Những dịch vụ được bao trả

Tổng quan chung về các dịch vụ được bao trả

Các quyền lợi sức khỏe thiết yếu (Essential health benefit, EHB) là tập hợp 10 dịch vụ mà mỗi chương trình bảo hiểm sức khỏe phải bao trả theo Đạo Luật Chăm Sóc Giá Cả Phải Chăng (Affordable Care Act). 10 quyền lợi sức khỏe thiết yếu này là:

- Dịch vụ không lưu trú cho bệnh nhân (còn được gọi là chăm sóc ngoại trú). Bao gồm bất kỳ dịch vụ nào mà quý vị có thể nhận được mà không cần ở lại bệnh viện
- Dịch vụ cấp cứu
- Nhập viện
- Chăm sóc mang thai, thai sản và trẻ sơ sinh
- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và điều trị rối loạn sử dụng chất gây nghiện, bao gồm cả điều trị sức khỏe hành vi
- Thuốc theo toa
- Các dịch vụ và thiết bị phục hồi chức năng và tập luyện chức năng
- Dịch vụ phòng xét nghiệm
- Các dịch vụ phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe toàn diện, cũng như quản lý bệnh mãn tính
- Các dịch vụ nhi khoa, bao gồm chăm sóc răng miệng và thị lực (Bảo hiểm nha khoa và nhãn khoa cho người lớn không phải là những quyền lợi sức khỏe thiết yếu).



Vui lòng tham khảo Chứng Từ Bảo Hiểm (Evidence of Coverage, EOC) của quý vị hoặc các tài liệu về chương trình để biết thêm chi tiết về EHB và bất kỳ giới hạn nào có thể áp dụng.

Bảng kê quyền lợi

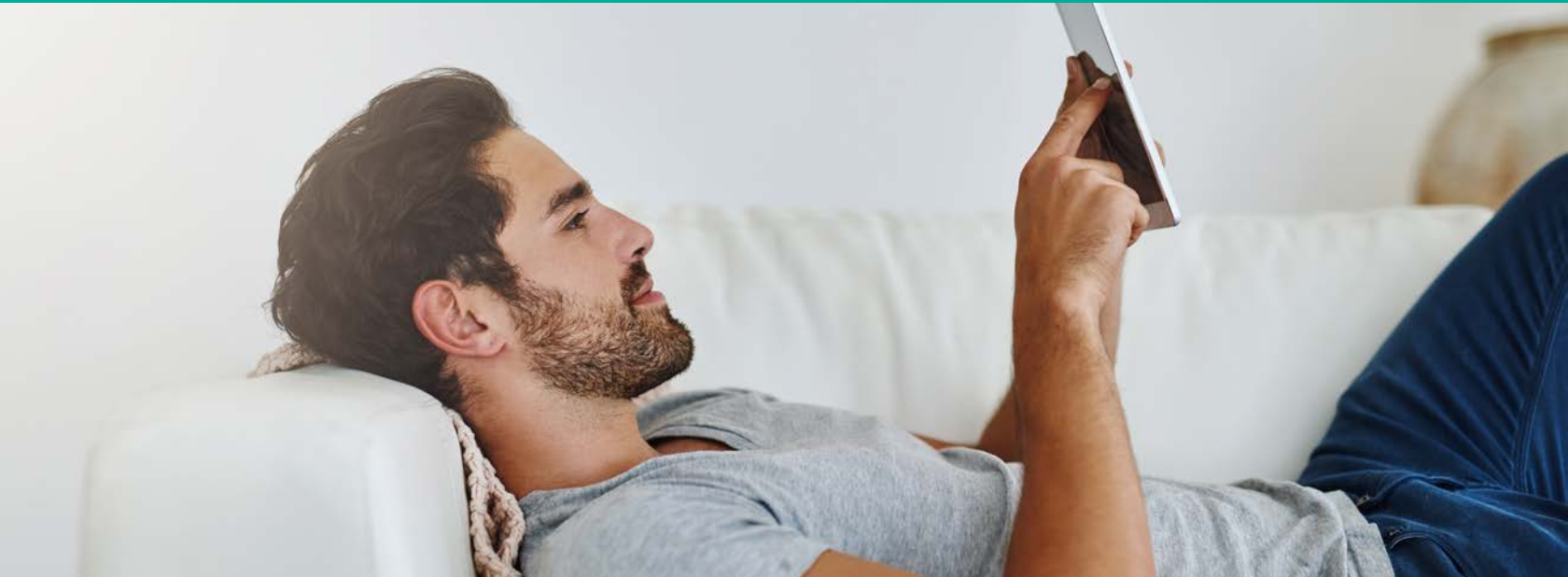
Bảng kê quyền lợi là danh sách các dịch vụ được bao trả theo chương trình bảo hiểm sức khỏe và bao gồm thông tin về các khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ và bất kỳ khoản phí nào khác. Đăng nhập vào cổng thông tin hội viên để tìm thông tin quyền lợi cụ thể cho chương trình của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận được thông tin này trong EOC hoặc bằng cách gọi điện thoại cho chúng tôi.

Tóm tắt quyền lợi và bảo hiểm

Tóm tắt quyền lợi và bảo hiểm (summary of benefits and coverage, SBC) là tài liệu thể hiện thông tin về khoản khấu trừ và khoản đồng thanh toán cũng như mọi dịch vụ được bao trả theo chương trình bảo hiểm y tế. Đăng nhập vào cổng thông tin hội viên để tìm thông tin quyền lợi cụ thể cho chương trình của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận được thông tin này trong EOC hoặc bằng cách gọi điện thoại cho chúng tôi.

Quyền lợi và các trường hợp loại trừ bảo hiểm

Chương trình Ascension Personalized Care không bao trả dịch vụ chăm sóc răng miệng hoặc chăm sóc mắt thông thường cho người lớn vào thời điểm này. Vui lòng tham khảo tài liệu tóm tắt về các quyền lợi và bảo hiểm liên quan đến các chi tiết cụ thể về chương trình khám mắt và kính mắt cho trẻ em.



Lập hóa đơn

Cách nộp phí bảo hiểm

Ascension Personalized Care giúp quý vị dễ dàng nộp phí bảo hiểm hàng tháng bằng cách cung cấp một số phương thức thanh toán:

- Quý vị có thể thanh toán một lần trên trang web hoặc bằng cách đăng nhập vào tài khoản của mình. Quý vị có thể thực hiện thanh toán phí bảo hiểm của mình trực tuyến bằng thẻ ghi nợ/thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ trả trước, Google Pay hoặc Apple Pay
- Quý vị có thể thanh toán qua đường bưu điện đến địa chỉ bên dưới bằng cách gửi séc giấy, séc thu ngân hoặc phiếu chuyển tiền đến:
US Health and Life Insurance Company
Ascension Personalized Care
PO Box 72152
Cleveland, OH 44192
Quý vị nên viết ngân phiếu trả cho: US Health and Life Insurance Company
Xin lưu ý: Số hóa đơn hoặc ID Exchange Liên Bang của quý vị phải được ghi trên mỗi séc
- Để được hỗ trợ thanh toán qua điện thoại, hãy liên hệ với nhóm dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số 833-600-1311

Kiểm tra số dư và các khoản thanh toán của quý vị

Để tìm thông tin về số dư và các khoản thanh toán của quý vị, hãy đăng nhập vào cổng thông tin hội viên. Nếu có thêm thắc mắc, vui lòng liên hệ với đội ngũ nhân viên dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số 833-600-1311.

Ngày đến hạn thanh toán

Phí bảo hiểm của quý vị đến hạn thanh toán vào ngày đến hạn được chỉ định. Quý vị có thể thanh toán phí bảo hiểm của mình trước thời hạn hoặc chia nhỏ các khoản thanh toán, nhưng toàn bộ số tiền phải được thanh toán trước ngày đến hạn. Nếu đến hạn mà không được thanh toán thì bị coi là trễ hạn. Chúng tôi khuyến khích quý vị thanh toán số dư của mình đúng hạn để tránh các quyền lợi của quý vị bị rủi ro và tài khoản của quý vị quá hạn.

Thông tin nhắc nhở quan trọng

Đạo Luật Chăm Sóc Giá Cả Phải Chăng (Affordable Care Act) cung cấp thời gian gia hạn 90 ngày đối với Hội Viên Tín Dụng Thuế Phí Bảo Hiểm Nâng Cao (Advanced Premium Tax Credit, APTC) và thời gian gia hạn 30 ngày đối với những người không phải là hội viên APTC để giúp quý vị tránh bị hủy bảo hiểm. Nếu quý vị đã quá thời gian gia hạn, bảo hiểm của quý vị sẽ bị hủy kể từ ngày quý vị ngừng thanh toán và quý vị có trách nhiệm thanh toán đầy đủ tất cả các yêu cầu bảo hiểm phát sinh sau khi bảo hiểm của quý vị kết thúc.



Quản lý sử dụng dịch vụ

Ascension Personalized Care sử dụng Ascension Care Management Insurance Holdings (ACMIH) để Quản Lý Sử Dụng Dịch Vụ (Utilization Management, UM). ACMIH xem xét yêu cầu đối với một số dịch vụ chăm sóc sức khỏe và đưa ra quyết định về cách thức chúng tôi bao trả dịch vụ chăm sóc. Tất cả các quyết định của UM đều dựa trên nhu cầu y tế của hội viên và các quyền lợi hiện tại. Nhóm quản lý sử dụng dịch vụ sẽ xác định xem dịch vụ có cần thiết về mặt y tế hay không và kiểm tra xem dịch vụ đó có được Ascension Personalized Care bao trả hay không. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi vì bất kỳ lý do gì, quý vị hoặc bác sĩ của quý vị có thể yêu cầu kháng nghị.

Ascension Care Management Insurance Holdings không khuyến khích bác sĩ và những người khác hạn chế dịch vụ. Chúng tôi không tạo ra rào cản cho việc tiếp nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Các bác sĩ và những người khác không được khen thưởng khi hạn chế hoặc từ chối chăm sóc. Các bác sĩ sử dụng các chính sách y tế và quyền lợi chương trình để xác định các phương pháp điều trị và dịch vụ cần thiết.

Cho phép trước

Duyệt xét quy trình cho phép

Cho phép trước là sự chấp thuận mà một hội viên phải nhận được từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của họ trước khi được điều trị, nhận thuốc hoặc dịch vụ. Bác sĩ của quý vị sẽ yêu cầu sự cho phép trước cho quý vị. Quý vị phải có sự cho phép trước của Ascension Personalized Care trước khi hoàn tất dịch vụ hoặc thủ thuật. **Xin lưu ý**, trong trường hợp cấp cứu, KHÔNG cần có sự cho phép trước. Nếu quý vị nhập viện vì có nhu cầu chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu, bác sĩ hoặc cơ sở tiếp nhận cần thông báo cho Ascension Personalized Care vào ngày làm việc thứ hai về lần nhập viện của quý vị.

Tại sao tôi cần có sự cho phép trước?

Sự cho phép trước giúp đảm bảo rằng:

- Dịch vụ cần thiết về mặt y tế
- Dịch vụ được thực hiện trong môi trường chăm sóc sức khỏe phù hợp
- Bác sĩ được nhận dạng chính xác là trong mạng lưới hay ngoài mạng lưới
- Xác định các trường hợp y tế đặc biệt cần được duyệt xét và theo dõi

Các dịch vụ yêu cầu sự cho phép trước

Nhập viện (trừ trường hợp nhập viện chăm sóc thai sản). Đây có thể là các dịch vụ tự chọn, được lên kế hoạch trước hoặc không liên quan đến trường hợp cấp cứu.

- Thời gian nằm viện để chăm sóc thai sản lâu hơn 48 giờ sau khi sinh qua âm đạo hoặc 96 giờ sau khi sinh mổ
- Nằm viện để phục hồi chức năng (phục hồi nội trú ngắn hạn)
- Chăm sóc sức khỏe tại nhà (bao gồm điều dưỡng chăm sóc và một số dịch vụ truyền dịch tại nhà)
- Một số thiết bị y tế lâu bền (durable medical equipment, DME)
- Cấy ghép — nội tạng đặc (ví dụ: gan) hoặc tủy xương/tế bào gốc
- Phẫu thuật và/hoặc các thủ thuật ngoại trú

Danh sách đầy đủ các dịch vụ yêu cầu sự cho phép trước được đăng tải lên ascensionpersonalizedcare.com cũng như trong EOC của quý vị.

Quý vị cũng có thể gọi đến bộ phận dịch vụ chăm sóc khách hàng của Ascension Personalized Care theo số 833-600-1311 hoặc gọi trực tiếp cho Ascension Care Management Insurance Holdings theo số 844-995-1145.

Bác sĩ của tôi có thể yêu cầu sự cho phép trước bằng cách nào?

Bác sĩ của quý vị có thể:

- Xem trạng thái cho phép bằng cách truy cập cổng thông tin bác sĩ lâm sàng tại ascensionpersonalizedcare.com
- Gửi fax Biểu Mẫu Cho Phép Trước đã điền đầy đủ thông tin tới 512-380-7507
- Gọi cho Ascension Care Management Insurance Holdings theo số 844-995-1145
- Gửi email cho Ascension Care Management Insurance Holdings theo địa chỉ shp-authorization@ascension.org

Nơi nhận dịch vụ chăm sóc

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (PCP) / nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chuyên khoa (specialty care provider, SCP)

Việc trở thành hội viên của Ascension Personalized Care có nghĩa là quý vị sẽ luôn có quyền tiếp cận với các bác sĩ và địa điểm trong mạng lưới của chúng tôi. Để tìm bác sĩ hoặc địa điểm chăm sóc, hãy nhấp vào nút Find a Doctor (Tìm bác sĩ) ở đầu trang ascensionpersonalizedcare.com. Từ đó, quý vị sẽ có thể xem danh sách các bác sĩ và địa điểm trong mạng lưới.

Quý vị cũng sẽ có tùy chọn lọc kết quả tìm kiếm của mình dựa trên vị trí, chuyên khoa, trạng thái nhận bệnh nhân mới, ngôn ngữ, giới tính và các tính năng khác. Ngoài ra, quý vị có thể gọi trực tiếp cho chúng tôi theo số 833-600-1311 để được trợ giúp tìm kiếm dịch vụ chăm sóc phù hợp với quý vị.

Một bản in của danh bạ bác sĩ lâm sàng được cung cấp theo yêu cầu. Vui lòng gửi yêu cầu của quý vị đến apcsupport@ascension.org.

Ascension Online Care

Các hội viên của Ascension Personalized Care có quyền truy cập Ascension Online Care 24/7. Nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị và gia đình quý vị cần bằng điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc máy tính xách tay của quý vị. Quá trình này dễ thực hiện, mang tính riêng tư và bảo mật. Đội ngũ giàu kinh nghiệm của chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc trực tuyến – bao gồm cả chẩn đoán – cho nhiều loại triệu chứng và bệnh trạng, bao gồm:

- Nhiễm trùng đường tiết niệu
- Nhiễm trùng xoang hoặc đường hô hấp trên
- Nhiễm trùng mắt
- Phát ban
- Đau họng/liên cầu khuẩn/ho
- Cảm lạnh/cúm
- Sốt
- Dị ứng theo mùa

Truy cập ascensiononlinecare.org hoặc tải ứng dụng Ascension Online Care về thiết bị di động của quý vị.

Phòng khám chăm sóc khẩn cấp

Ascension Personalized Care cung cấp nhiều lựa chọn điều trị để quý vị lựa chọn bao gồm cả chăm sóc khẩn cấp. Các nhóm chăm sóc khẩn cấp của Ascension sẽ phối hợp chặt chẽ với quý vị để đưa ra chẩn đoán chính xác, kịp thời và lập kế hoạch chăm sóc tùy chỉnh riêng để giúp quý vị và những người thân yêu của quý vị nhanh chóng phục hồi sức khỏe. Quý vị không cần đặt lịch hẹn tại các địa điểm chăm sóc khẩn cấp và chăm sóc sức khỏe không cần đặt lịch hẹn trước của chúng tôi.

Bệnh viện/phòng cấp cứu

Là một hội viên của Ascension Personalized Care, quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp 24/7 ngay gần nhà. Các bác sĩ và nhóm chăm sóc y tế khẩn cấp được hội đồng chứng nhận trong phòng cấp cứu (emergency room, ER) tại các địa điểm chăm sóc của Ascension làm việc nhanh chóng để lắng nghe, tìm hiểu và điều trị đáp ứng các nhu cầu của quý vị, cung cấp dịch vụ chăm sóc nhân ái ngay từ khi quý vị bước vào. Các ER có đầy đủ nhân viên của chúng tôi sẵn sàng phục vụ khi quý vị cần điều trị bệnh tật hoặc thương tích nặng hoặc đe dọa tính mạng.

Những việc cần làm khi ở bên ngoài khu vực bảo hiểm

Các bác sĩ ngoài mạng lưới không được chương trình Ascension Personalized Care của quý vị bao trả. Nếu quý vị thăm khám với bác sĩ không thuộc mạng lưới Ascension Personalized Care, quý vị sẽ phải chịu toàn bộ chi phí của dịch vụ. Có thể có một số trường hợp hạn chế khi quý vị cần thăm khám với bác sĩ ngoài mạng lưới. Vui lòng liên hệ với bộ phận quản lý sử dụng dịch vụ của chúng tôi vì họ phải xem xét tất cả các yêu cầu cần thiết về mặt y tế trước khi bất kỳ dịch vụ nào được bác sĩ ngoài mạng lưới cung cấp. Các dịch vụ cấp cứu do bác sĩ ngoài mạng lưới cung cấp sẽ được bao trả ở cấp độ bác sĩ trong mạng lưới khi các dịch vụ được cung cấp dành cho trường hợp cấp cứu y tế.

Nhà thuốc

Bảo hiểm thuốc theo toa của Ascension tự động được bao gồm trong chương trình Ascension Personalized Care của quý vị. Trong năm 2022, Cigna sẽ là nhà cung cấp thuốc cho quý vị. Dưới đây là một số cách để tận dụng tối đa chương trình quyền lợi nhà thuốc của quý vị:

Giao thuốc đến nhà

Yêu cầu giao thuốc theo toa đến nhà qua đường bưu điện là một cách tuyệt vời để quý vị tiết kiệm thời gian và tiền bạc. Việc mua thêm thuốc trong vòng 90 ngày có thể giúp quý vị tiết kiệm tiền mua thuốc theo toa bằng chi phí tự trả của quý vị. Các hội viên có thể đặt mua lượng thuốc đủ dùng trong 90 ngày thông qua nhà thuốc đặt mua qua đường bưu điện của Cigna có tên là Express Scripts.

Thuốc theo toa chuyên khoa

Thuốc chuyên khoa thường có chi phí cao và được sử dụng để điều trị các bệnh mãn tính và phức tạp. Đó cũng có thể là những loại thuốc khó uống hoặc có nhu cầu xử lý, vận chuyển và bảo quản đặc biệt. Chúng thường là thuốc được tự dùng để điều trị các tình trạng như viêm khớp dạng thấp, đa xơ cứng, bệnh vẩy nến, xơ nang, ung thư hoặc bệnh máu khó đông. Đối với các nhu cầu về thuốc chuyên khoa, vui lòng nhờ bác sĩ hoặc bác sĩ lâm sàng cấp phát thuốc theo toa cho quý vị thông qua Ascension Rx. Nhà thuốc chuyên khoa Ascension Rx có ở các tiểu bang sau: Indiana, Kansas và Michigan.

Giờ làm việc của nhà thuốc chuyên khoa Ascension Rx là từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo EST. Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi nhà thuốc chuyên khoa Ascension Rx theo số 855-292-1427.

Nếu quý vị không có quyền tiếp cận nhà thuốc chuyên khoa Ascension Rx, vui lòng mua thuốc theo toa tại nhà thuốc chuyên khoa thông qua Accredo, một nhà thuốc chuyên khoa của Cigna theo số 866-759-1557.

Danh mục thuốc

Danh mục thuốc là danh sách các loại thuốc gốc và thuốc biệt dược theo toa được Ascension Personalized Care và Cigna bao trả. Để tìm danh mục thuốc, vui lòng truy cập ascensionpersonalizedcare.com/members-home/member-resources/understanding-benefits/pharmacy. Nếu quý vị muốn nhận bản sao, vui lòng gửi email đến apcsupport@ascension.org.

So sánh giá

Bằng cách đăng nhập vào my.Cigna.com, quý vị có thể sử dụng công cụ Price a Medication (Xem Giá Thuốc) để xem giá thuốc của quý vị có thể là bao nhiêu tại các nhà thuốc bán lẻ khác nhau trong mạng lưới chương trình của quý vị và thông qua Express Scripts Pharmacy, nhà thuốc giao hàng tận nhà của Cigna. Quý vị cũng có thể xem liệu có các lựa chọn thay thế chi phí thấp hơn hay không.

Truy cập my.Cigna.com

my.Cigna.com cho phép quý vị truy cập 24/7 để:

- Xem lịch sử yêu cầu bảo hiểm nhà thuốc của quý vị
- Đọc thông tin chi tiết về quyền lợi của quý vị
- Nhận tin tức mới nhất về ngành và Cigna
- So sánh giá thuốc và nhà thuốc
- Quản lý các đơn đặt hàng giao thuốc tận nhà bởi Cigna
- Đặt câu hỏi cho dược sĩ





Các quyền lợi bổ sung

Khỏe khoắn về tinh thần

Chăm sóc sức khỏe hành vi của quý vị là một quyền lợi quan trọng của Ascension Personalized Care. Chúng tôi cung cấp nhiều nguồn lực để nuôi dưỡng tâm trí, cơ thể và tinh thần của quý vị, chẳng hạn như thiền chánh niệm. Đây là sự kết hợp của các phương pháp thực hành và kỹ thuật nhằm khuyến khích và phát triển sự tập trung, minh mẫn, cảm xúc tích cực và sự hiểu biết bình tĩnh. Là một hội viên của Ascension Personalized Care, quý vị sẽ có thể nhận được thông tin về việc sử dụng các kỹ thuật thiền định để giảm căng thẳng, thư giãn đầy đủ hơn và nâng cao năng suất. Truy cập thư viện video về thực hành thiền của chúng tôi và tải xuống tài liệu của chúng tôi để tìm hiểu thêm về cách thức quý vị có thể thêm thiền chánh niệm vào hoạt động hàng ngày của mình.

Chăm sóc sức khỏe hành vi trực tuyến

Ascension có cách tiếp cận từ bi, được tùy chỉnh phù hợp với sức khỏe hành vi. Tại Ascension, chúng tôi hiểu rằng việc quan tâm đến tâm trí của quý vị cũng quan trọng như chăm sóc cơ thể của quý vị. Đó là lý do tại sao chúng tôi cung cấp các chương trình điều trị sức khỏe hành vi trực tuyến được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu của mỗi người - người lớn, người cao tuổi, thanh thiếu niên hoặc trẻ em.

Chăm sóc tinh thần theo yêu cầu

Tại Ascension, chúng tôi hiểu rằng chăm sóc sức khỏe không chỉ là chăm sóc y tế. Điều đó còn có nghĩa là chăm sóc sức khỏe tổng thể của quý vị - tình cảm, tinh thần và tâm hồn. Các giáo sĩ có kinh nghiệm, được đào tạo của chúng tôi là những thành viên cốt yếu trong nhóm chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. Dù tín ngưỡng và niềm tin của quý vị là gì thì các giáo sĩ có chuyên môn luôn sẵn sàng phục vụ trực tuyến 24 giờ mỗi ngày để giúp quý vị xoa dịu tâm trí và nâng cao tinh thần của quý vị bằng dịch vụ chăm sóc từ bi trực tiếp.

Chăm sóc tinh thần:

- Cung cấp cơ hội nói lên mối quan ngại của quý vị và tìm kiếm sự hỗ trợ trong thời gian khó khăn hoặc thử thách.
- Trao quyền cho mọi người tìm kiếm dịch vụ chữa lành trong hoàn cảnh hiện tại

Đăng ký trực tuyến tại ascensiononlinecare.org để nói chuyện với giáo sĩ ngay hôm nay.

Quản Lý Dịch Vụ Chăm Sóc Ascension: đơn giản hóa và hỗ trợ chăm sóc sức khỏe

Quản lý dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể tốn nhiều thời gian, gây căng thẳng và khá phức tạp. Có thể khó tìm bác sĩ, hiểu kết quả chẩn đoán hoặc tự kiểm soát bệnh trạng của mình. Nhóm quản lý chăm sóc quốc gia của Ascension sẵn sàng giúp quý vị điều hướng thế giới chăm sóc sức khỏe phức tạp. Đồng thời, các dịch vụ của họ được cung cấp miễn phí cho quý vị thông qua chương trình y tế Ascension Personalized Care của quý vị.

Quản lý dịch vụ chăm sóc là gì?

Quản lý dịch vụ chăm sóc là quá trình hợp tác để xem xét, điều phối, giám sát và đánh giá các dịch vụ cũng như lựa chọn để đáp ứng các nhu cầu và mục tiêu chăm sóc sức khỏe của quý vị. Bằng cách làm việc với các bác sĩ của quý vị, các nhà quản lý chăm sóc của chúng tôi có thể giúp quý vị quản lý các bệnh trạng của mình hiệu quả hơn. Những người quản lý chăm sóc cũng có thể cung cấp cho quý vị hiểu biết, nguồn lực và khuyến khích để hỗ trợ hành trình chăm sóc sức khỏe của mình.

Quản lý chăm sóc cung cấp những dịch vụ nào?

Đội ngũ nhân viên quản lý chăm sóc quốc gia của Ascension bao gồm các y tá đã đăng ký, nhân viên xã hội được cấp phép và huấn luyện viên chăm sóc sức khỏe giúp quý vị đưa ra lựa chọn sáng suốt về dịch vụ chăm sóc của mình. Các dịch vụ của chúng tôi bao gồm:

- **Quản lý bệnh tật**

Nhận khuyến nghị từ các y tá đã đăng ký về cách quản lý các bệnh mãn tính mới được chẩn đoán hoặc hiện đang mắc của quý vị, bao gồm nhưng không chỉ giới hạn ở bệnh tiểu đường, suy tim, hen suyễn và bệnh phổi tắc nghẽn mãn tính (chronic obstructive pulmonary disease, COPD)

- **Quản lý dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp**

Nhận hỗ trợ khi chuyển từ nhập viện nội trú sang cơ sở chăm sóc sau cấp tính hoặc điều dưỡng chuyên môn

- **Các chương trình chăm sóc sức khỏe và phòng ngừa**

Được tiếp nhận kiến thức và kết nối với các nguồn lực và chương trình để giúp quý vị luôn quan tâm đến sức khỏe của mình

- **Huấn luyện về sức khỏe**

Được khuyến khích để thực hiện các thay đổi hành vi lành mạnh giúp quý vị giảm cân, quản lý bệnh tăng huyết áp và các bệnh trạng khác

- **Quản lý dịch vụ chăm sóc phức tạp**

Nhận dịch vụ điều phối chăm sóc toàn diện để tự quản lý tốt hơn các bệnh trạng mãn tính đơn lẻ hoặc phức tạp

- **Giới thiệu nguồn lực**

Nhận kết nối tới các nguồn lực địa phương giúp giảm bớt các rào cản như đưa đón đến và về từ các buổi hẹn khám với bác sĩ, chi phí thuốc men, v.v.

Bắt đầu

Gọi cho chúng tôi theo số 844-699-3133 hoặc gửi email cho chúng tôi tới acmmembers@ascension.org.



Gian lận, lãng phí và lạm dụng

Quyền hạn, trách nhiệm tuân thủ chương trình Gian lận, lãng phí và lạm dụng (Fraud, waste and abuse, FWA)

Ascension Personalized Care cam kết xác định, điều tra, xử phạt và truy tố những người bị nghi ngờ có hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng. Các ví dụ bao gồm:

- Quý vị nhận thấy một dịch vụ hoặc thủ thuật trong EOB của mình mà quý vị chưa bao giờ nhận được
- Bác sĩ của quý vị thường tính phí quá cao cho quý vị đối với các dịch vụ được cung cấp
- Một người nào đó đang sử dụng thẻ ID của quý vị để nhận các dịch vụ
- Người nào đó không phải quý vị hoặc người đại diện của quý vị đã lấy thuốc tại nhà thuốc mà quý vị không biết hoặc không nhận được sự chấp thuận của quý vị

Để báo cáo hành vi nghi ngờ gian lận, lãng phí và lạm dụng, hãy gọi 833-600-1311.





Hội viên khiếu nại, than phiền và kháng nghị

Chúng tôi có các bước xử lý bất kỳ vấn đề nào liên quan đến bảo hiểm mà quý vị có thể gặp phải. Để giúp quý vị hài lòng, chúng tôi cung cấp các quy trình nộp đơn kháng nghị hoặc khiếu nại. Quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại, gửi đơn kháng nghị và yêu cầu duyệt xét bên ngoài. Chúng tôi hy vọng quý vị sẽ luôn hài lòng với bác sĩ của chúng tôi và chúng tôi. Nhưng nếu quý vị không hài lòng hoặc quý vị không thể tìm thấy câu trả lời cho câu hỏi của mình, chúng tôi có các bước để quý vị làm theo:

- Quy trình truy vấn
- Quy trình khiếu nại
- Quy trình than phiền
- Quy trình kháng nghị
- Đánh giá bên ngoài bởi một tổ chức đánh giá độc lập (independent review organization, IRO)
- Khiếu nại với bộ phận bảo hiểm tại tiểu bang của quý vị: Sở Bảo Hiểm Kansas (Kansas Insurance Department), Sở Bảo Hiểm Indiana (Indiana Department of Insurance) hoặc Sở Bảo Hiểm và Dịch Vụ Tài Chính Michigan (Michigan Department of Insurance and Financial Services)

Sự hài lòng của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi muốn biết các vấn đề và quan ngại của quý vị để có thể cải thiện dịch vụ của mình. Vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của chúng tôi theo số 833-600-1311 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo EST. TTY: 586-693-1214 hoặc quý vị có thể gửi email cho chúng tôi tới apcsupport@ascension.org. Chúng tôi sẽ cố gắng giải đáp các thắc mắc của quý vị trong lần liên hệ đầu tiên, vì hầu hết các quan ngại có thể được giải quyết bằng một cuộc điện thoại. Các quy trình sau được thiết lập để giải quyết các quan ngại của quý vị:

Cách gửi truy vấn

Truy vấn là yêu cầu làm rõ quyền lợi, sản phẩm hoặc điều kiện hội đủ trong trường hợp không có biểu hiện không hài lòng. Ví dụ về truy vấn:

- Cách thanh toán
- Cách tìm bác sĩ hoặc thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính
- Thắc mắc về lập hóa đơn
- Thắc mắc về phí bảo hiểm
- Cách tìm ID hội viên

Cách nộp đơn khiếu nại

Khiếu nại là biểu hiện sự không hài lòng bằng lời nói. Một số khiếu nại có thể được giải quyết thông qua một cuộc gọi điện thoại. Một số ví dụ bao gồm:

- Thời gian thăm khám với bác sĩ
- Không tìm được bác sĩ hoặc họ không nhận bệnh nhân mới
- Nhiều tương tác với bộ phận dịch vụ khách hàng và sự cố vẫn chưa được giải quyết
- Sự cố khi ghi danh trên trang web
- Cần trợ giúp tìm thông tin trên trang web
- Bác sĩ và/hoặc nhân viên thô lỗ

Để nộp đơn khiếu nại, hãy gọi cho bộ phận dịch vụ hội viên theo số 833-600-1311 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo EST. TTY: 586-693-1214. Để có danh sách đầy đủ các định nghĩa, vui lòng tham khảo Chứng Từ Bảo Hiểm của quý vị.

Cách nộp đơn than phiền

Than phiền có nghĩa là mọi cảm giác không hài lòng đối với việc công ty bảo hiểm cung cấp chương trình quyền lợi sức khỏe hoặc việc công ty bảo hiểm quản lý chương trình quyền lợi sức khỏe được thể hiện bằng lời nói hoặc bằng văn bản dưới bất kỳ hình thức nào cho công ty bảo hiểm bởi hoặc thay mặt cho người yêu cầu bảo hiểm bao gồm bất kỳ việc nào sau đây:

- Cung cấp dịch vụ
- Quyết định hủy bỏ hợp đồng
- Xác định kết quả chẩn đoán hoặc mức độ dịch vụ cần thiết để điều trị các rối loạn phổ tự kỷ dựa trên bằng chứng
- Xử lý yêu cầu bảo hiểm
- Hủy bảo hiểm quyền lợi của quý vị với chúng tôi

Ví dụ về than phiền:

- Thuốc gốc theo toa không áp dụng khoản đồng thanh toán cho thuốc gốc
- Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa không được bao trả 100%
- Cần điều phối viên trường hợp liên hệ với tôi về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà
- Các vấn đề về sự đồng ý
- Phản ứng dị ứng với thuốc theo toa
- Các quan ngại về bảo hiểm trong chương trình

Để nộp đơn khiếu nại, hãy gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số 833-600-1311 từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều theo EST. TTY: 586-693-1214.

Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng lời nói hoặc bằng văn bản, qua đường bưu điện hoặc qua email tại apcsupport@ascension.org. Nếu quý vị cần được hỗ trợ nộp đơn than phiền hoặc nếu quý vị không thể nộp đơn than phiền bằng văn bản, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Hội Viên theo số 833-600-1311 (TTY: 586-693-1214) để yêu cầu trợ giúp trong quá trình này. Chúng tôi sẽ gửi thư xác nhận sau khi nhận được đơn than phiền của quý vị.

Gửi biểu mẫu than phiền bằng văn bản của quý vị tới:

US Health and Life Insurance Company
PO Box 1707
Troy, MI 48099-1707

Than phiền giải quyết nhanh: Nếu những lo ngại về than phiền của quý vị là trường hợp khẩn cấp hoặc tình huống mà quý vị có thể bị buộc phải rời bệnh viện sớm, hoặc nếu một quy trình giải quyết tiêu chuẩn sẽ có nguy cơ gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, thai kỳ hoặc sức khỏe của quý vị.

Đơn than phiền tiêu chuẩn: Than phiền không đáp ứng định nghĩa nhanh về than phiền.

Xem Chứng Từ Bảo Hiểm của quý vị để biết đầy đủ các thủ tục và quy trình khiếu nại, bao gồm các chi tiết và khung thời gian nộp đơn cụ thể. Quý vị có thể truy cập Chứng Từ Bảo Hiểm trong tài khoản hội viên trực tuyến của mình. Quý vị cũng có thể nộp đơn than phiền với Sở Bảo Hiểm (Department of Insurance).

Cách nộp đơn kháng nghị

Kháng nghị là yêu cầu xem xét lại quyết định về các quyền lợi của hội viên trong trường hợp dịch vụ hoặc yêu cầu bảo hiểm bị từ chối. Từ chối bao gồm việc yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định từ chối, sửa đổi, giảm hoặc chấm dứt thanh toán, bao trả, cho phép hoặc cung cấp các dịch vụ hoặc quyền lợi chăm sóc sức khỏe, bao gồm cả việc tiếp nhận hoặc tiếp tục ở lại cơ sở chăm sóc sức khỏe. Việc không chấp thuận hoặc từ chối yêu cầu cho phép trước một cách kịp thời có thể được coi là từ chối và phải tuân theo quy trình kháng nghị. Ví dụ về kháng nghị gồm:

- Tiếp cận các quyền lợi chăm sóc sức khỏe, bao gồm cả quyết định bất lợi được thực hiện theo quy định quản lý sử dụng dịch vụ
- Tiếp nhận vào hoặc tiếp tục ở lại cơ sở chăm sóc sức khỏe
- Thanh toán yêu cầu bảo hiểm, xử lý hoặc hoàn tiền cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- Các vấn đề liên quan đến mối quan hệ hợp đồng giữa hội viên và Ascension Personalized Care
- Hủy bảo hiểm quyền lợi
- Các vấn đề khác theo yêu cầu cụ thể của luật pháp hoặc quy định của tiểu bang

Để nộp đơn kháng nghị, quý vị có thể gửi thư qua đường bưu điện hoặc gửi email yêu cầu của mình cho chúng tôi:

US Health and Life Insurance Company

PO Box 1707

Troy, MI 48099-1707

apcsupport@ascension.org

Khung thời gian giải quyết có thể thay đổi tùy theo loại kháng nghị được nộp. Vui lòng xem Chứng Từ Bảo Hiểm để biết thêm chi tiết.

Kháng nghị giải quyết nhanh: Nếu những lo ngại về kháng nghị của quý vị là trường hợp khẩn cấp hoặc tình huống mà quý vị có thể bị buộc phải rời bệnh viện sớm, hoặc nếu quý vị cho rằng một quy trình giải quyết tiêu chuẩn sẽ có nguy cơ gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, thai kỳ hoặc sức khỏe của quý vị.

Kháng nghị tiêu chuẩn: Kháng nghị không đáp ứng định nghĩa giải quyết nhanh.



Quyền và trách nhiệm của hội viên

Quyền của hội viên

Quý vị có một số quyền như được quy định dưới đây:

- Tham gia với các bác sĩ trong việc đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị. Điều này bao gồm làm việc với bất kỳ chương trình điều trị nào và đưa ra các quyết định chăm sóc. Quý vị nên biết mọi rủi ro có thể xảy ra, các vấn đề liên quan đến việc phục hồi và khả năng thành công. Quý vị có quyền không tiếp nhận điều trị nếu không có sự đồng ý của quý vị hoặc của người ra quyết định đại diện được ủy quyền hợp pháp của quý vị. Quý vị có quyền được thông báo về các lựa chọn chăm sóc của quý vị
- Biết ai phê duyệt và ai thực hiện các thủ thuật hoặc điều trị. Quý vị nên được giải thích rõ ràng tất cả các phương pháp điều trị có thể thực hiện và bản chất của vấn đề
- Nhận các quyền lợi mà quý vị có bảo hiểm
- Được đối xử tôn trọng và phẩm giá
- Được bảo vệ quyền riêng tư của thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị, phù hợp với luật pháp tiểu bang và liên bang, cũng như các chính sách của Ascension Personalized Care
- Nhận thông tin hoặc đưa ra khuyến nghị, bao gồm cả những thay đổi về tổ chức và dịch vụ của Ascension Personalized Care, mạng lưới bác sĩ của Ascension Personalized Care cũng như quyền và trách nhiệm của quý vị
- Trao đổi thẳng thắn với các bác sĩ của quý vị về dịch vụ chăm sóc thích hợp và cần thiết về mặt y tế phù hợp với bệnh trạng của quý vị, bao gồm cả việc sử dụng công nghệ mới, bất kể định mức bao trả chi phí hoặc quyền lợi. Điều này bao gồm cả thông tin từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị về những thông tin có thể sai (đến mức độ được biết đến), cách điều trị và bất kỳ kết quả nào có thể xảy ra. Bác sĩ phải cho quý vị biết về các phương pháp điều trị có thể được hoặc có thể không được chương trình bao trả, bất kể chi phí. Quý vị có quyền được biết về bất kỳ chi phí nào mà quý vị sẽ phải trả. Quý vị nên được cho

biết điều này theo cách thức mà quý vị có thể hiểu được. Khi không thích hợp để cung cấp thông tin cho quý vị vì lý do y tế thì thông tin có thể được cung cấp cho người được ủy quyền hợp pháp. Bác sĩ sẽ yêu cầu quý vị chấp thuận việc điều trị trừ khi có trường hợp cấp cứu đồng thời tính mạng và sức khỏe của quý vị đang gặp nguy hiểm nghiêm trọng

- Để đưa ra các khuyến nghị về quyền hạn, trách nhiệm và chính sách của hội viên Ascension Personalized Care
- Để lên tiếng khiếu nại hoặc kháng nghị về: Ascension Personalized Care, bất kỳ quyền lợi hoặc quyết định bảo hiểm nào mà Ascension Personalized Care đưa ra, bảo hiểm Ascension Personalized Care hoặc dịch vụ chăm sóc được cung cấp
- Tham gia với các chuyên viên y tế trong việc đưa ra quyết định về việc chăm sóc của quý vị và quyền từ chối điều trị cho bất kỳ bệnh trạng, bệnh tật hoặc tình trạng ốm đau nào mà không gây nguy hiểm cho việc điều trị trong tương lai và được (các) bác sĩ thông báo về các hậu quả y tế
- Xem hồ sơ bệnh án của quý vị
- Được thông báo về các dịch vụ được bao trả và không được bao trả, các thay đổi trong chương trình, cách tiếp cận dịch vụ, chỉ định nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính, bác sĩ, thông tin chỉ thị trước, giới thiệu và cho phép, từ chối quyền lợi, quyền và trách nhiệm của hội viên cũng như các quy tắc và hướng dẫn khác của Ascension Personalized Care. Ascension Personalized Care sẽ thông báo cho quý vị trước ngày sửa đổi có hiệu lực. Những thông báo như vậy sẽ bao gồm những điều sau:
 - Mọi thay đổi trong tiêu chí đánh giá lâm sàng
 - Giải trình về ảnh hưởng của những thay đổi đó đối với trách nhiệm tài chính của quý vị liên quan đến chi phí của bất kỳ thay đổi nào như vậy
- Có quyền truy cập danh sách hiện tại của các bác sĩ trong mạng lưới. Ngoài ra, quý vị có thể truy cập thông tin về trình độ, đào tạo và khả năng hành nghề của các bác sĩ trong mạng lưới
- Chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe hoặc chuyển đổi chương trình bảo hiểm sức khỏe, theo các hướng dẫn, mà không chịu bất kỳ mối đe dọa hoặc quấy rối nào
- Tiếp cận đầy đủ với các chuyên viên y tế đủ điều kiện và điều trị hoặc dịch vụ bất kể tuổi tác, chủng tộc, tín ngưỡng, giới tính, khuynh hướng tình dục, nguồn gốc quốc gia hoặc tôn giáo
- Tiếp cận các dịch vụ cấp cứu và khẩn cấp cần thiết về mặt y tế 24 giờ một ngày và bảy ngày một tuần
- Nhận thông tin ở định dạng khác theo Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act), nếu quý vị bị khuyết tật
- Từ chối điều trị trong phạm vi luật pháp cho phép. Quý vị phải chịu trách nhiệm về hành động của mình nếu từ chối điều trị hoặc nếu không tuân theo hướng dẫn của bác sĩ. Quý vị nên trao đổi tất cả các quan ngại điều trị với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của mình hoặc các bác sĩ lâm sàng khác. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính hoặc bác sĩ lâm sàng khác phải thảo luận về các chương trình điều trị khác nhau với quý vị. Quý vị phải đưa ra quyết định cuối cùng
- Để chọn một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính trong mạng lưới. Quý vị có quyền thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của mình hoặc yêu cầu thông tin về các bác sĩ trong mạng lưới gần nhà hoặc nơi làm việc của quý vị
- Để biết tên và chức danh công việc của những người cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Quý vị cũng có quyền biết bác sĩ nào là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị
- Tiếp cận thông dịch viên khi quý vị không nói hoặc không hiểu ngôn ngữ ở khu vực đó
- Nhận miễn phí ý kiến thứ hai của bác sĩ trong mạng lưới nếu quý vị cho rằng bác sĩ trong mạng lưới không đang cho phép dịch vụ chăm sóc được yêu cầu hoặc nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về hoạt động điều trị của mình
- Để triển khai một chỉ thị trước về các quyết định chăm sóc sức khỏe. Chỉ thị trước sẽ giúp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính và các bác sĩ lâm sàng khác hiểu mong muốn của quý vị về quá trình chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chỉ thị trước sẽ không tước đi quyền tự quyết định của quý vị. Ví dụ về chỉ thị trước bao gồm:
 - Di Chúc Sống
 - Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe
 - Lệnh “Không Hồi Sinh”
- Quý vị cũng có quyền từ chối đưa ra chỉ thị trước. Quý vị không bị phân biệt đối xử khi không có chỉ thị trước

Trách nhiệm của hội viên

- Đọc toàn bộ hợp đồng của Ascension Personalized Care
- Đối xử lịch sự và tôn trọng với tất cả các chuyên gia và nhân viên chăm sóc sức khỏe
- Cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ về các bệnh trạng hiện tại, bệnh tật trong quá khứ, số lần nhập viện, thuốc men và các vấn đề khác về sức khỏe của họ. Hội viên nên cho biết họ có hiểu rõ ràng về việc chăm sóc của họ và những điều họ được mong đợi hay không. Hội viên cần đặt câu hỏi với bác sĩ của họ để họ hiểu được dịch vụ chăm sóc mà họ đang nhận được
- Xem xét và tìm hiểu thông tin họ nhận được về Ascension Personalized Care. Hội viên cần biết cách sử dụng hợp lý các dịch vụ được bao trả
- Xuất trình thẻ ID của họ và duy trì các cuộc hẹn đã lên lịch với bác sĩ và gọi cho văn phòng bác sĩ trong giờ hành chính bất cứ khi nào có thể nếu hội viên hoãn hoặc hủy hẹn
- Hội viên nên thiết lập mối quan hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính. Hội viên có thể thay đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ bất kỳ lúc nào
- Đọc và hiểu với khả năng tốt nhất của họ tất cả các tài liệu liên quan đến quyền lợi sức khỏe hoặc yêu cầu hỗ trợ nếu cần
- Tìm hiểu các vấn đề sức khỏe của hội viên và tham gia cùng với các bác sĩ chăm sóc sức khỏe của họ trong việc thiết lập các mục tiêu điều trị đã được hai bên thống nhất ở mức độ nhiều nhất có thể
- Trong phạm vi có thể, cung cấp thông tin mà Ascension Personalized Care và/hoặc bác sĩ của họ cần để cung cấp dịch vụ chăm sóc
- Tuân theo các kế hoạch điều trị và hướng dẫn chăm sóc mà họ đã thống nhất với bác sĩ chăm sóc sức khỏe của mình
- Tìm hiểu các vấn đề sức khỏe của họ và cho bác sĩ chăm sóc sức khỏe của họ biết nếu họ không hiểu kế hoạch điều trị hoặc những điều họ được mong đợi. Hội viên nên làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ để thiết lập các mục tiêu điều trị đã được hai bên thống nhất. Nếu hội viên không tuân theo kế hoạch điều trị thì hội viên đó có quyền được thông báo các kết quả có thể xảy ra trong quyết định của họ
- Tuân theo tất cả các hướng dẫn, quy định, chính sách và thủ tục của chương trình quyền lợi y tế
- Chỉ được sử dụng phòng cấp cứu bất kỳ khi họ cho rằng họ đang gặp trường hợp cấp cứu về y tế. Đối với tất cả các dịch vụ chăm sóc khác, hội viên nên gọi cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ
- Cung cấp tất cả thông tin về bất kỳ bảo hiểm y tế nào khác mà họ có tại thời điểm ghi danh. Nếu, tại bất kỳ thời điểm nào, hội viên nhận được bảo hiểm y tế khác ngoài bảo hiểm Ascension Personalized Care, hội viên phải cung cấp thông tin này cho Ascension Personalized Care
- Thanh toán phí bảo hiểm hàng tháng, tất cả các khoản khấu trừ, khoản đồng thanh toán hoặc tỷ lệ phần trăm chia sẻ chi phí tại thời điểm tiếp nhận dịch vụ

Chính sách không phân biệt đối xử

US Health and Life Insurance Company (USHL) và Ascension Personalized Care không loại trừ, từ chối các quyền lợi hoặc phân biệt đối xử chống lại bất kỳ người nào dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tình trạng khuyết tật, giới tính, tôn giáo, hoặc độ tuổi khi nhập viện, tham gia hoặc nhận các dịch vụ và quyền lợi theo bất kỳ các chương trình và hoạt động nào của chương trình, cũng như trong việc giao phó công việc cho nhân viên và người lao động cho tất cả các cộng sự, cho dù do USHL và Ascension Health thực hiện trực tiếp hay thông qua một nhà thầu hoặc bất kỳ tổ chức nào khác mà USHL và Ascension Health sắp xếp để thực hiện các chương trình và hoạt động của mình.

Tuyên bố này phù hợp với các quy định tại Tiêu Mục VI của Đạo Luật Quyền Công Dân (Civil Rights Act) năm 1964 (không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia), Phần 504 của Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng (Rehabilitation Act) năm 1973 (không phân biệt đối xử trên cơ sở tình trạng khuyết tật), Đạo Luật Phân Biệt Tuổi Tác (Age Discrimination Act) năm 1975 (không phân biệt đối xử dựa trên tuổi tác), các quy định của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (U.S. Department of Health and Human Services) ban hành theo ba quy chế này tại Tiêu Mục 45 Bộ Luật Quy Định Liên Bang Phần 80, 84 và 91 và Phần 1557 về Đạo Luật Bảo Vệ Bệnh Nhân và Chăm Sóc Sức Khỏe Hợp Túi Tiền (Patient Protection and Affordable Care Act) năm 2010, 42 USC. § 18116 (không phân biệt đối xử dựa trên giới tính, bao gồm cả bản dạng giới).

USHL và Ascension Health cung cấp dịch vụ và trợ giúp miễn phí cho người khuyết tật để giao tiếp hiệu quả với chúng tôi, chẳng hạn như:

- Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có chuyên môn
- Thông tin bằng văn bản ở các định dạng khác (âm thanh, các định dạng điện tử có thể truy cập được, các định dạng khác)

USHL và Ascension Health cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho những người có ngôn ngữ chính không phải là tiếng Anh, chẳng hạn như:

- Thông dịch viên có trình độ chuyên môn
- Thông tin được viết bằng các ngôn ngữ khác

Nếu quý vị cần những dịch vụ này, hãy liên hệ với Cán Bộ Phụ Trách Tuân Thủ. Nếu quý vị cho rằng USHL và Ascension Health đã không cung cấp những dịch vụ này hoặc quý vị bị phân biệt đối xử theo hình thức khác dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tình trạng khuyết tật, giới tính, tôn giáo hoặc tuổi tác, quý vị có thể nộp đơn than phiền với:

Compliance Officer

800 Tower Drive

Troy, MI 48098

844-284-6750 Fax 586-693-4820

Quý vị có thể nộp đơn than phiền trực tiếp hoặc qua thư, fax hoặc e-mail. Nếu quý vị cần hỗ trợ nộp đơn than phiền, Cán Bộ Phụ Trách Tuân Thủ sẵn sàng giúp đỡ quý vị.

Quý vị cũng có thể nộp đơn khiếu nại về dân quyền cho Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ, Văn Phòng Dân Quyền, bằng phương thức điện tử thông qua Cổng Thông Tin của Văn Phòng Dân Quyền, có tại <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>, hoặc qua thư hoặc e-mail tại:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue SW

Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

OCRComplaint@hhs.gov

ĐT: 800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Các mẫu đơn khiếu nại có tại hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA)

Là hội viên của Ascension Personalized Care, chúng tôi có thể đảm bảo với quý vị rằng thông tin y tế và sức khỏe của quý vị là thông tin riêng tư và sẽ luôn được bảo vệ theo Quy Tắc về Quyền Riêng Tư của Đạo Luật về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Bảo Hiểm Y Tế (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). Luật pháp liên bang và tiểu bang bảo vệ quyền riêng tư của hồ sơ bệnh án và thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị. Chúng tôi bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị theo yêu cầu của các luật này.

“Thông tin sức khỏe cá nhân” của quý vị bao gồm thông tin cá nhân mà quý vị đã cung cấp cho chúng tôi khi ghi danh tham gia chương trình này cũng như hồ sơ bệnh án của quý vị và các thông tin y tế và sức khỏe khác.

Các luật bảo vệ quyền riêng tư của quý vị cung cấp cho quý vị các quyền liên quan đến việc tiếp nhận thông tin và kiểm soát cách thức thông tin sức khỏe của quý vị được sử dụng. Chúng tôi gửi cho quý vị một thông báo bằng văn bản, được gọi là “Thông Báo Thực Hành Bảo Vệ Quyền Riêng Tư”, cho biết về các quyền này và giải thích cách thức chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe của quý vị.

Chúng tôi bảo vệ quyền riêng tư về thông tin sức khỏe của quý vị như thế nào?

- Chúng tôi đảm bảo rằng những người không được ủy quyền sẽ không nhìn thấy hoặc thay đổi hồ sơ của quý vị.
- Trong hầu hết các trường hợp, nếu chúng tôi cung cấp thông tin sức khỏe của quý vị cho bất kỳ ai mà không cung cấp dịch vụ chăm sóc hoặc thanh toán cho dịch vụ chăm sóc của quý vị, trước tiên chúng tôi phải xin phép quý vị bằng văn bản. Quý vị hoặc người nào đó mà quý vị đã trao quyền hợp pháp có thể cho phép bằng văn bản để quyết định thay mặt quý vị.

Có một số trường hợp ngoại lệ không yêu cầu chúng tôi phải có được sự cho phép bằng văn bản của quý vị trước. Những trường hợp ngoại lệ này được pháp luật cho phép hoặc yêu cầu. Ví dụ: chúng tôi được yêu cầu cung cấp thông tin sức khỏe cho các cơ quan chính phủ đang kiểm tra chất lượng chăm sóc.

Chúng tôi được yêu cầu cung cấp cho các cơ quan quản lý của chính phủ thông tin về sức khỏe của quý vị. Quý vị có thể xem thông tin trong hồ sơ của mình và biết cách những thông tin đó được chia sẻ với những người khác như thế nào. Quý vị có quyền xem hồ sơ bệnh án của mình được lưu giữ tại chương trình, và nhận một bản sao của hồ sơ. Chúng tôi được phép tính phí sao chép hồ sơ của quý vị. Quý vị cũng có quyền yêu cầu chúng tôi bổ sung hoặc chỉnh sửa hồ sơ bệnh án của quý vị. Nếu quý vị yêu cầu chúng tôi làm điều này, chúng tôi sẽ làm việc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để quyết định xem có nên thực hiện các thay đổi hay không.

Quý vị có quyền biết thông tin sức khỏe của quý vị đã được chia sẻ với những người khác như thế nào vì bất kỳ mục đích không thường xuyên nào. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc có quan ngại về tính bảo mật của thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị, vui lòng gọi cho chúng tôi.





Bảng chú giải thuật ngữ

Bản giải thích về quyền lợi (EOB)

Bản giải thích mô tả các chi phí chăm sóc y tế nhận được. Tài liệu này giải thích phần nào của yêu cầu bảo hiểm đã được trả cho bác sĩ chăm sóc sức khỏe và quý vị sẽ chịu trách nhiệm thanh toán những gì.

Bảng kê quyền lợi

Danh sách các dịch vụ được bao trả theo chương trình bảo hiểm sức khỏe và bao gồm thông tin về các khoản đồng thanh toán, khoản khấu trừ và bất kỳ khoản phí nào khác.

Các dịch vụ được bao trả

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả theo một điều khoản quyền lợi cụ thể của chương trình bảo hiểm sức khỏe và không bị loại trừ trong chương trình. Các dịch vụ này được xác định là cần thiết về mặt y tế theo chính sách y tế của chương trình và được chương trình thanh toán.

Chi phí tự trả tối đa

Số tiền cao nhất quý vị sẽ phải trả trong năm chương trình. Sau khi đáp ứng chi phí tự trả tối đa này, chương trình bảo hiểm y tế sẽ bao trả 100% tất cả các chi phí.

Chứng từ bảo hiểm (EOC)

Tài liệu cung cấp thông tin chi tiết về những gì chương trình bảo hiểm y tế của quý vị chi trả, số tiền quý vị sẽ trả và các chi tiết bổ sung về chương trình.

Chương trình

Đề cập đến chương trình bảo hiểm y tế của Ascension Personalized Care.

Giai đoạn ghi danh đặc biệt (Special enrollment period, SEP)

Thời gian ấn định khi quý vị có thể ghi danh tham gia bảo hiểm y tế nếu quý vị đã trải qua một sự kiện nào đó trong đời. Sự kiện này có thể bao gồm mất bảo hiểm y tế, di chuyển chỗ ở, kết hôn, sinh con hoặc nhận con nuôi.

Giai đoạn Ghi Danh Mở (Open Enrollment Period, OEP)

Thời điểm cụ thể mỗi năm mà quý vị có thể đăng ký tham gia bảo hiểm y tế hoặc thay đổi bảo hiểm hoặc chương trình của mình. Sàn giao dịch liên bang mở cửa từ ngày 1 tháng 11 đến ngày 15 tháng 12 hàng năm.

Hội viên

Người được bảo hiểm đã ghi danh theo chương trình bảo hiểm y tế.

Khoản đồng bảo hiểm

Số tiền theo tỷ lệ phần trăm quý vị phải trả sau khi đạt được khoản khấu trừ của mình. Chương trình bảo hiểm y tế của quý vị sẽ thanh toán một phần hóa đơn y tế và quý vị sẽ chịu trách nhiệm thanh toán phần còn lại.

Khoản khấu trừ

Số tiền quý vị phải trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trước khi bảo hiểm sức khỏe của quý vị bắt đầu chi trả.

Khoản tiền đồng trả hoặc khoản đồng thanh toán

Một khoản phí cố định mà quý vị phải trả khi thăm khám với bác sĩ. Đây là số tiền cố định quý vị phải trả cho một dịch vụ được bao trả.

Nhà cung cấp trong mạng lưới

Bác sĩ lâm sàng chăm sóc sức khỏe (bác sĩ, điều dưỡng y tá thực hành, chuyên gia y tá lâm sàng hoặc trợ lý bác sĩ) ký hợp đồng với chương trình bảo hiểm y tế của quý vị để cung cấp mức giá tốt hơn.

Phí bảo hiểm

Số tiền quý vị phải trả hàng tháng để được bảo hiểm y tế.

Sự cho phép trước

Sự chấp thuận mà một hội viên phải nhận được từ chương trình bảo hiểm sức khỏe của họ trước khi được điều trị, nhận thuốc hoặc dịch vụ.

Tổ chức nhà cung cấp độc quyền (Exclusive provider organization, EPO)

Thường được gọi là mạng lưới hẹp. Tổ chức này tương tự như HMO (tổ chức duy trì sức khỏe) ở chỗ có mạng lưới bác sĩ độc quyền và không bao trả hầu hết các dịch vụ chăm sóc ngoài mạng lưới. Tuy nhiên, EPO cho phép bệnh nhân đến thăm khám với bất kỳ bác sĩ nào trong mạng lưới của họ mà không cần có sự giới thiệu từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của họ.

Tóm tắt quyền lợi và bảo hiểm (SBC)

Tài liệu thể hiện thông tin về khoản khấu trừ và khoản đồng thanh toán cũng như mọi dịch vụ được bao trả theo chương trình bảo hiểm y tế.

Các chương trình giảm giá cho hội viên

TruHearing - Chương trình giảm giá máy trợ thính

Thính lực tốt rất quan trọng đối với sức khỏe của quý vị. Đó là lý do tại sao quý vị có quyền tiếp cận TruHearing®, giải pháp chăm sóc thính giác toàn diện. Máy trợ thính có thể đắt tiền — trung bình \$2,400 cho mỗi máy — nhưng chương trình TruHearing giúp quý vị tiết kiệm 30-60% chi phí khi mua máy trợ thính. Thông tin chi tiết của chương trình bao gồm:

- Công nghệ tiên tiến
 - Công nghệ mới nhất từ các nhà sản xuất máy trợ thính hàng đầu
 - Các giải pháp về thính giác cho hầu hết mọi loại khiếm thính
 - Giá thấp hơn đáng kể trên các mẫu cùng loại được bán tại các điểm bán lẻ
- Chăm sóc tùy chỉnh cá nhân
 - Hướng dẫn và hỗ trợ từ chuyên gia tư vấn điều trị TruHearing
 - Dịch vụ chăm sóc chuyên nghiệp, tại địa phương từ một nhà cung cấp được công nhận trong khu vực của quý vị
 - Một cuộc kiểm tra thính lực \$45 cộng với 1 năm tái khám để điều chỉnh và chỉnh sửa
- Giúp đỡ trong quá trình
 - Mua hàng không cần lo lắng với thiết bị dùng thử không rủi ro trong 60 ngày và bảo hành 3 năm
 - Miễn phí 80 pin cho mỗi thiết bị đi kèm với các kiểu máy không thể sạc pin
 - Tài liệu hướng dẫn giúp quý vị thích nghi với máy trợ thính mới của mình

Các khoản tiết kiệm mẫu (mỗi máy trợ thính):

Giá cả và sản phẩm có thể thay đổi. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập truhearing.com.

Sản phẩm mẫu	Giá bán lẻ trung bình	Giá TruHearing	Tiết kiệm
TruHearing Advanced	\$2,445	\$1,250	\$1,195
Starkey® Livio™ 1000 R	\$1,795	\$975	\$820
Phonak® Audéo® M30-R	\$1,972	\$1,250	\$722
ReSound Quattro™ 5	\$2,427	\$1,370	\$1,057
Oticon Opn® S 3	\$2,454	\$1,425	\$1,029
Widex® Evoke® 330	\$2,965	\$1,725	\$1,240
Signia Styletto Nx® 7	\$3,449	\$2,195	\$1,254

Để tìm hiểu thêm hoặc sắp xếp cuộc hẹn với nhà cung cấp gần quý vị, hãy liên hệ với chuyên gia tư vấn thính học của TruHearing theo số 1-855-695-7577.

Giá bán của TruHearing cộng với khoản cho phép đối với máy trợ thính có thể giúp quý vị tiết kiệm nhiều hơn nữa! Quý vị không chắc chắn về việc mình có khoản cho phép không? Hãy gọi cho chúng tôi để tìm hiểu.

Active&Fit Direct

Quý vị muốn đến phòng tập thể dục hay tập tại nhà? Chúng tôi sẽ giúp quý vị luôn hoạt động theo cả hai cách. Với chương trình Active&Fit Direct, quý vị sẽ có quyền tiếp cận:

- Hơn 11,000 trung tâm thể dục và phòng tập tiêu chuẩn
- Hơn 5,000 phòng tập thể dục cao cấp và trung tâm thể dục MỚI
- Hơn 4,000 video kỹ thuật số về tập luyện
- TIN MỚI! khả năng mua thẻ thành viên cho vợ/chồng hoặc bạn đời sống chung của quý vị
- Huấn luyện lối sống 1-1
- Không có hợp đồng dài hạn

Tất cả chỉ bắt đầu từ \$25 một tháng.

Hãy ghi danh ngay hôm nay

Hội viên có thể ghi danh tham gia chương trình Active&Fit Direct bằng cách truy cập một đường dẫn liên kết tùy chỉnh trên ascensionpersonalizedcare.com. Quý vị sẽ được liên kết đến trang web Active&Fit Direct để quý vị có thể ghi danh. Quý vị cũng sẽ nhận được một thẻ ID để xuất trình tại một số trung tâm thể dục.

Các tính năng khác

- Hơn 250 ứng dụng và thiết bị theo dõi có thể đeo được để theo dõi hoạt động của quý vị và giúp quý vị duy trì hành trình đạt mục tiêu
- Cộng đồng Facebook và YouTube để biết thêm các mẹo về sức khỏe và các lớp tập luyện, miễn phí và mở cửa cho công chúng
- Hãy thử tập thể dục với 200 video tập luyện miễn phí trên trang web Active&Fit Direct trước khi quý vị ghi danh

Active&Fit DIRECT®

Ascension Personalized Care

Gym or Home?

We'll keep you active either way.

11,000+ STANDARD FITNESS CENTERS

5,000+ **NEW** PREMIUM EXERCISE STUDIOS AND FITNESS CENTERS

NO LONG-TERM CONTRACTS

4,000+ DIGITAL WORKOUT VIDEOS

NEW ENROLL YOUR SPOUSE or domestic partner**

FITNESS PROGRAM MEMBERSHIP
AS LOW AS
\$25/mo*
16,000+ FITNESS CENTERS
4,000+ WORKOUT VIDEOS

Active&Fit DIRECT™

Learn More:

*Plus an enrollment fee and applicable taxes. Fees will vary based on fitness center selection.

**Add a spouse/domestic partner to a primary membership for additional monthly fees. Spouses/domestic partners must be 18 years or older. Fees will vary based on fitness center selection.

M966-513B 7/21 © 2021 American Specialty Health Incorporated (ASH). All rights reserved. The Active&Fit Direct™ program is provided by American Specialty Health Fitness, Inc., a subsidiary of ASH. Active&Fit Direct and the Active&Fit Direct logos are trademarks of ASH. Other names or logos may be trademarks of their respective owners. Fitness center participation varies by location. Digital workout videos are subject to change. ASH reserves the right to modify any aspect of the Program (including, without limitation, the Enrollment Fee, the Monthly Fee, and/or the Introductory Period) at any time per the terms and conditions. If we modify a fee or make a material change to the Program, we will provide you with no less than 30 days' notice prior to the effective date of the change; discontinue the Program entirely at any time upon advance written notice.

Ascension
Personalized Care

ascensionpersonalizedcare.com