

Hướng Dẫn Ghi Danh cho Nhân Viên

Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động tại Hartford - Texas (TX)

Loại Tài Liệu Ghi Danh cho Nhân Viên

Bao gồm:

Thư Thông Báo cho Nhân Viên

Tờ Đính Kèm A - Danh Sách Người Chăm Sóc Sức Khỏe

Tờ Đính Kèm B - Mô Tả Khu Vực Dịch Vụ

Tờ Đính Kèm C - Chương Trình Tiếp Tục Chữa Trị

Tờ Đính Kèm D - Mô Tả Phương Thức Than Phiền trong Hệ Thống

Tờ Đính Kèm E - Tóm Lược Tiến Trình Duyệt Xét Độc Lập

Mẫu Xác Nhận theo Hệ Thống

Hướng Dẫn Ghi Danh cho Nhân Viên

Thông Báo về Những Yêu Cầu của Hệ Thống
Thông Tin cho Nhân Viên; Trách Nhiệm

Ngày:

Thân gửi nhân viên tại Texas,

Hãng sở của quý vị, _____, đã quyết định sử dụng Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động tại Texas của Hartford (The Hartford's Texas Workers' Compensation Health Care Network). Đây là hệ thống bồi thường tai nạn lao động đã được chứng nhận để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị có thể dùng. Chúng tôi gọi là "Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe" (Healthcare Network) vì trong đó bao gồm nhiều loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nhau. Hệ thống này phục vụ - thông qua hãng sở của quý vị - bắt đầu từ ngày _____. Hệ thống này đã được Phân Ban Bảo Đảm Phẩm Chất cùng với Hệ Thống Sức Khỏe và Bồi Thường Tai Nạn Lao Động (Health and Workers' Compensation Networks & Quality Assurance Division) chứng nhận. Nếu quý vị cư ngụ trong khu vực được hệ thống phục vụ (gọi là Khu Vực Dịch Vụ theo Phân Vùng Địa Lý (Geographic Service Area), hoặc gọi tắt là "Khu Vực Dịch Vụ") và nếu bị thương tật tại nơi làm việc thì quý vị phải tìm chỗ chữa trị y tế thông qua hệ thống này. Hãng sở phải cho quý vị biết những gì cần thực hiện để có thể sử dụng hệ thống này trong trường hợp bị thương tật. Không phải tất cả các bác sĩ trong khu vực của quý vị đều tham gia vào hệ thống này. Hãng sở cũng phải trao cho quý vị một bản danh sách ghi họ tên của những bác sĩ mà quý vị có thể đến trong khu vực của mình (Xem Tờ Đính Kèm A - Danh Sách Người Chăm Sóc Sức Khỏe). Trong danh sách các bác sĩ chữa trị thuộc hệ thống này có:

Họ tên và địa chỉ của các bác sĩ, và cũng cho biết rõ họ là bác sĩ chữa trị (nghĩa là bác sĩ mà quý vị phải tự liên lạc) hay bác sĩ chuyên khoa (người mà bác sĩ chữa trị giới thiệu đến); các bác sĩ thuộc hệ thống được liệt kê theo loại dịch vụ mà họ cung cấp; bác sĩ chữa trị được liệt kê riêng, không ghi chung với bác sĩ chuyên khoa; Họ tên của những bác sĩ có thể xác định xem bệnh trạng liên quan đến việc làm của quý vị đã đạt đến mức phục hồi tối đa về mặt y tế (maximum medical improvement) hay chưa, và thực hiện công tác đánh giá mức độ suy yếu (impairment rating) do thương tật liên quan đến công việc gây ra; và Thông tin về những bác sĩ đang nhận bệnh nhân mới.

Danh sách những người chăm sóc thuộc hệ thống được cập nhật ít nhất bốn lần mỗi năm. Nếu quý vị muốn lấy một ấn bản như vậy thì liên lạc với chúng tôi theo số 1-800-327-3636, và chúng tôi sẽ rất hân hạnh gửi một bản cho quý vị qua bưu tín. Nếu quý vị có thể vào Internet thì tốt hơn, vì danh bạ điện tử được cập nhật thường xuyên hơn.

Đăng nhập vào: www.talispoint.com/htfd/external

Hạn Chế Mức Độ Sử Dụng và Giới Thiệu đến Bác Sĩ Chuyên Khoa:

Quý vị không thể sử dụng danh sách của hệ thống trong những trường hợp sau đây:

Hãng sở của quý vị không trao thông tin mà quý vị cần phải biết về những trách nhiệm của mình trong hệ thống chăm sóc sức khỏe theo bồi thường tai nạn lao động đã được xác nhận;

Quý vị yêu cầu chăm sóc khẩn cấp và cần đi đến trung tâm cấp cứu gần nhất;

(Trước khi bị thương tật liên quan đến công việc) quý vị đã chọn người chữa trị là bác sĩ chăm sóc chánh thuộc HMO của mình. Người chăm sóc thuộc HMO này phải đồng ý điều trị khi quý vị bị thương tật Được Đền Bù. Quý vị tạm thời hay vĩnh viễn không cư ngụ trong khu vực dịch vụ thuộc hệ thống; Quý vị tạm thời làm việc bên ngoài khu vực dịch vụ thuộc hệ thống; hoặc Bác sĩ chữa trị thuộc hệ thống giới thiệu quý vị ra ngoài hệ thống theo dịch vụ chăm sóc y tế mà hiện tại chưa có trong hệ thống. Trong tất cả những trường hợp khác, bác sĩ chữa trị thuộc hệ thống sẽ chỉ đạo chương trình chữa trị cho quý vị, kể cả mọi công việc giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa.

Khu Vực Dịch Vụ là gì?

Tại những vùng không phải là nông thôn, nếu bác sĩ chữa trị hay bệnh viện tọa lạc trong phạm vi bán kính 30 dặm tính từ nơi quý vị cư ngụ thì gọi là ở trong Khu Vực Dịch Vụ. Đối với vùng nông thôn (miền quê), đó sẽ là trong phạm vi bán kính 60 dặm. Bác sĩ chữa trị là người bác sĩ lãnh phần trách nhiệm thực hiện hầu hết công việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Bác sĩ này sẽ điều trị khi quý vị bị thương tật được đền bù liên quan đến công việc. Chính người bác sĩ này sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa trong trường hợp cần thiết. Các bác sĩ chuyên khoa hay bệnh viện chuyên khoa phải tọa lạc trong phạm vi bán kính 75 dặm, bất kể đó là thành thị hay nông thôn. Nếu quý vị nghĩ rằng mình không cư ngụ trong Khu Vực Dịch Vụ thuộc hệ thống thì nên gửi thư cho hãng bảo hiểm – c/o cho Hartford - theo địa chỉ sau đây: **P.O. Box 14475 Lexington, KY 40512**. Nên đính kèm mọi thông tin, tường trình y tế và bất cứ chứng từ nào khác hiện có để biện minh cho yêu cầu của mình.

Yêu cầu của quý vị sẽ được duyệt xét. Quý vị sẽ nhận lãnh văn bản trả lời thắc mắc của mình trong vòng bảy ngày lịch sau khi hãng bảo hiểm nhận được yêu cầu của quý vị. Trong bản trả lời này gồm có: mô tả ngắn gọn chứng cứ được dùng để đưa ra quyết định; bản sao kết quả quyết định; và thông tin về cách thức đệ đơn than phiền lên Ban Bảo Hiểm Texas (Texas Department of Insurance) nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó. Trong lúc chờ đợi cho tới khi có lời phán quyết, quý vị vẫn có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ người chăm sóc thuộc hệ thống. Ngoại trừ trường hợp chữa trị khẩn cấp, nếu sử dụng dịch vụ của bác sĩ hay người chăm sóc nào không thuộc hệ thống trong thời gian duyệt xét thì quý vị có thể phải tự chi trả cho những dịch vụ đó. Thí dụ, điều này có thể xảy ra nếu quý vị thực sự cư ngụ trong Khu Vực Dịch Vụ.

Khi điều trị thương tật được đền bù (compensable injury), người chăm sóc sức khỏe trong Khu Vực Dịch Vụ mà quý vị cư ngụ sẽ chỉ yêu cầu chi trả từ hệ thống hay hãng bảo hiểm chứ không phải từ nhân viên. (Tuy vậy, trong trường hợp không khẩn cấp, nếu chưa được hệ thống chấp thuận thì quý vị sẽ lãnh phần trả cho những dịch vụ chăm sóc sức khỏe do những người chăm sóc không thuộc hệ thống thực hiện). Đối với thương tật được đền bù, hãng bảo hiểm có trách nhiệm lo liệu phần dịch vụ chăm sóc sức khỏe thuộc hệ thống đã thực hiện cho nhân viên bị thương tật. Hãng bảo hiểm cũng lãnh phần trách nhiệm đối với chăm sóc không thuộc hệ thống trong những trường hợp sau đây:

- A) Hãng sở không thông báo cho quý vị biết những trách nhiệm của quý vị trong hệ thống chăm sóc sức khỏe theo bồi thường tai nạn lao động đã được xác nhận;
- B) Quý vị cần được chăm sóc khẩn cấp và phải đi đến trung tâm cấp cứu gần nhất;
- C) (Trước khi bị thương tật liên quan đến công việc) quý vị đã chọn người chữa trị là bác sĩ chăm sóc chánh thuộc của mình. Người chăm sóc thuộc này phải đồng ý điều trị khi quý vị bị thương tật Được Đền Bù;
- D) Quý vị tạm thời hay vĩnh viễn không cư ngụ trong khu vực dịch vụ thuộc hệ thống;
- E) Quý vị tạm thời làm việc bên ngoài khu vực dịch vụ thuộc hệ thống; hoặc
- F) Bác sĩ chữa trị thuộc hệ thống giới thiệu quý vị ra ngoài hệ thống theo dịch vụ chăm sóc y tế mà hiện tại chưa có trong hệ thống.

Làm cách nào để lấy thêm thông tin về hệ thống đã được chứng nhận này? Làm cách nào để tìm hiểu xem mình có cư ngụ trong Khu Vực Dịch Vụ hay không?

Trong Tờ Đính Kèm B - Mô Tả Khu Vực Dịch Vụ có lời mô tả và bản đồ Khu Vực Dịch Vụ theo Phân Vùng Địa Lý thuộc Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động của Hartford.

Cũng có thể tìm những người chăm sóc thuộc hệ thống theo vài cách khác. Quý vị có thể:

Đăng nhập vào:

- > www.talispoint.com/htfd/external
- > Gọi Đơn Vị Giới Thiệu Hệ Thống (Network Referral Unit) theo số 800-327-3636, Prompt 4 (chờ bấm số 4)
- > Gọi cho người quản lý hồ sơ điều dưỡng.
- > Gửi thư đến: The Hartford Workers' Compensation Health Care Network, P.O. Box 14475, Lexington, KY 40512

Nếu bị thương tích hay bệnh tật liên quan đến công việc thì cần phải làm gì?

Nếu là trường hợp khẩn cấp thì hãy đi đến trung tâm cấp cứu gần nhất, rồi sau đó thông báo cho hãng sở biết càng sớm càng tốt. Nếu là trường hợp không khẩn cấp và là ngoài giờ làm việc thì quý vị nên liên lạc với bác sĩ chữa trị của mình, và người này sẽ chỉ dẫn đi đến nơi chăm sóc thích hợp.

- Trường hợp khẩn cấp có thể là khẩn cấp về mặt y tế, mà cũng có thể là khẩn cấp về mặt tâm thần
- Khẩn cấp về mặt y tế nghĩa là khi các triệu chứng - kể cả cơn đau nhức - đều trầm trọng tới nỗi nếu không săn sóc y tế ngay lập tức thì có thể:
 - (A) gây nguy hiểm nặng nề cho sức khỏe hay các hoạt động thể chất của bệnh nhân; hoặc
 - (B) làm cho cơ quan nội tạng hay một phần thân thể không hoạt động bình thường được nữa.
 - Khẩn cấp về mặt tâm thần nghĩa là khi người bị tình trạng tâm thần có thể gây thương tích cho chính họ hay người khác.

Khi trường hợp khẩn cấp đã trôi qua thì quý vị phải đến những người chăm sóc thuộc hệ thống để được điều trị. Nếu quý vị muốn những người chăm sóc sức khỏe không thuộc hệ thống điều trị cho mình thì phải tự chi trả cho những dịch vụ đó. Đối với trường hợp không khẩn cấp, quý vị có thể chọn người chăm sóc từ danh sách người chăm sóc sức khỏe thuộc hệ thống. Cũng có thể chọn bác sĩ chăm sóc chánh hoặc người chăm sóc sức khỏe riêng làm người chữa trị nếu: (1) bác sĩ là bác sĩ chăm sóc chánh của quý vị, và trước kia từng điều trị cho quý vị; và (2) bác sĩ đó đồng ý phục vụ trên tư cách bác sĩ chữa trị cho thương tích hay bệnh tật liên quan đến công việc của quý vị, và (3) bác sĩ đó đồng ý làm theo các điều kiện của hợp đồng trong Hệ Thống và tuân theo các điều lệ áp dụng trong Bộ Luật Bảo Hiểm của Texas.

Nếu quý vị đang tạm thời làm việc bên ngoài Khu Vực Dịch Vụ của mình và cần được chăm sóc khẩn cấp thì hãy đến trung tâm cấp cứu gần nhất. Nếu không phải là trường hợp khẩn cấp, xin liên lạc với hệ thống của quý vị để được giúp đỡ. Nếu quý vị từng được điều trị thương tật liên quan đến công việc của mình thì nhớ

thông báo cho bác sĩ chữa trị biết về bất cứ loại chăm sóc nào đã thực hiện trong thời gian này. Nếu cần phải nhập viện khi quý vị không ở trong Khu Vực Dịch Vụ thì nên nhờ người chăm sóc sức khỏe thông báo giùm cho hệ thống và bác sĩ chữa trị của quý vị.

Sau khi chọn bác sĩ chữa trị, quý vị phải sử dụng mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe và giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa thông qua bác sĩ chữa trị. Trong khu vực dịch vụ, hệ thống bao gồm:

- một số bác sĩ thích hợp để chữa trị thông thường và chuyên khoa, luôn luôn túc trực và sẵn sàng phục vụ nhân viên suốt 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần;
- một số lượng đầy đủ người chăm sóc và loại chuyên khoa để bảo đảm nhân viên bị thương tật có nhiều lựa chọn để sử dụng dịch vụ, và được phẩm chất chăm sóc cao;
- một số bác sĩ thích hợp để chữa trị thông thường và chuyên khoa, có đặc quyền cho nhập viện tại một hoặc nhiều nhà thương thuộc hệ thống;
- các dịch vụ bệnh viện - luôn luôn có và sẵn sàng phục vụ suốt 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần;
- trị liệu vật lý và lao động, và các dịch vụ nắn bóp cột sống - luôn luôn có và sẵn sàng phục vụ;
- chăm sóc khẩn cấp - luôn luôn có và sẵn sàng phục vụ suốt 24 giờ mỗi ngày, bảy ngày mỗi tuần, không hạn chế nơi thực hiện dịch vụ; và
- một số lượng thích hợp các bác sĩ có đầy đủ khả năng để đánh giá sức phục hồi tối đa về mặt y tế và mức độ suy yếu, nếu cần thiết.

Hệ thống phải sắp xếp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị, ngoại trừ những trường hợp khẩn cấp. Nếu sử dụng dịch vụ chăm sóc bên ngoài hệ thống khi chưa được hệ thống chấp thuận thì quý vị phải tự chi trả cho chăm sóc như vậy - trong đó bao gồm cả trường hợp giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa. Khuôn khổ thời gian phải thích hợp với từng loại thương tật riêng biệt, và hoàn toàn không được trễ hơn 21 ngày kể từ hôm yêu cầu. Đối với một vài dạng trị liệu chăm sóc sức khỏe, cần phải có chấp thuận trước rồi mới thật sự cung cấp hay thực hiện dịch vụ. Một số trường hợp đòi hỏi phải duyệt xét lại liên tục. Hệ thống sẽ giải quyết điều này cùng với bác sĩ chữa trị và người quản lý hồ sơ điều dưỡng của quý vị. Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe đòi hỏi phải duyệt xét như vậy được liệt kê dưới đây:

THỬ NGHIỆM CHẨN ĐOÁN

- Lập lại nghiên cứu chẩn đoán căn bản và thử nghiệm tại phòng thí nghiệm;
- Chụp MRI lần đầu cho cột sống trước 4 tuần sau khi bị thương;
- Chụp MRI lại trong vòng 1 năm¹;
- Soi huỳnh quang bằng video;
- Chụp quang tuyến X cho cột sống khi không có thương tích nguy hiểm;
- Hình rọi đĩa đốt sống;

THIẾT BỊ

- Thiết Bị Y Tế Lâu Bền (Durable Medical Equipment, hay DME) không quá \$500 mỗi món (mua hoặc tổng tiền thuê mượn);
- Tất cả MƯỜI chữa trị nhiều hơn 12 tuần;
- Tất cả các thiết bị y tế điện tử - kích thích cho xương tăng trưởng, kích thích cơ bắp, bơm, thiết bị điều quản đau hoặc các vật dụng khác;
- Dụng cụ làm lạnh/thiết bị làm mát cao hơn \$500 (một món);

THUỐC MEN

Thuốc kê toa thuốc không chọn lọc (tình trạng “N”), hỗn hợp thuốc có tình trạng “N”, hoặc thuốc nghiên cứu/thử nghiệm;

CHƯƠNG TRÌNH cho CHĂM SÓC CẤP TÍNH PHỤ

Nhà dưỡng lão, nhà hồi dưỡng, cư gia, và tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà;
Y viện cai nghiện hóa chất/rượu, hoặc giảm cân lượng;
Các lượng định và chữa trị bệnh tâm thần không là một phần của chương trình Phân Ban được miễn trừ;
Âm ngữ/Nhận thức trị liệu;
Tình trạng làm việc/luyện không được miễn trừ;
Quản Lý Đau Kinh Niên / chương trình phục hồi trị đau;
Ý kiến phản hồi về vi sinh không là một phần của chương trình Phân Ban được miễn trừ;
Quản lý về chính hình/phục hình;

GIẢI PHẪU

Tất cả các lần nhập viện nội chấn không khẩn cấp vào bệnh viện/cơ sở trong giờ làm việc thông thường;
Tất cả các thủ thuật giải phẫu nội chấn và ngoại chấn (ngoại trừ sửa màng thoát vị bụng);

CHỮA TRỊ

Chữa trị nắn bóp cột sống lâu hơn hai tuần đầu ngay sau (1) ngày bị thương tích; hoặc (2) ngày giải phẫu;
Vật Lý Trị Liệu và Lao Động Trị Liệu lâu hơn hai tuần đầu ngay sau (1) ngày bị thương tích; hoặc (2) ngày giải phẫu;
Tất cả các trị liệu hóa đĩa cột sống, lười trích hoặc chích;
Ion hóa trị liệu cho chữa trị viêm mạc và viêm lỏm lồi cầu;
Bổ sung chất nhờn (chích chất nhờn đàn hồi nơi đầu gối) với các sản phẩm chứa axit hyaluronic (như Hyalgan, Orthovisc, Synvisc, Supartz);
Bức xạ trị liệu hoặc hóa học trị liệu;
Thẻ Thức Nha Khoa;
Tăng số bức xạ trị đau lưng dưới; tăng số bức xạ nhiệt xuyên da hay ép đĩa cột sống (nucleoplasty); điện liệu y tế cường độ nhẹ (Matrix Electroceutical Medicine);

CHỮA TRỊ KHÁC

Bất cứ dịch vụ hoặc thiết bị cho nghiên cứu hoặc thử nghiệm;
Bất cứ yêu cầu nào để giới thiệu chăm sóc ngoài hệ thống, ngoại trừ chữa trị khẩn cấp;
Yêu cầu thay đổi chữa trị đến một bác sĩ chuyên khoa không có tên trong hệ thống người chăm sóc chữa trị.

- Nhập viện nội trú;
- Dịch vụ phẫu thuật ngoại trú hoặc phẫu thuật lưu động;
- Giải phẫu cột sống;
- IDET (Intradiscal Electrothermy, hay Trị Liệu Điện Nhiệt Đĩa Đệm);
- Tạo hình cột sống (kyphoplasty);
- Phương tiện kích thích tủy sống;
- Chụp quang tuyến X cột sống trong trường hợp không bị chấn thương;
- Mọi thử nghiệm tâm lý và trị liệu tâm lý, những lần phỏng vấn lặp đi lặp lại, và tập luyện phản hồi
- Mọi phương tiện kích thích phát triển xương, dù đặt ở ngoài hay gắn bên trong;
- Mọi loại chích thuốc - chemonucleolysis (phân giải nhân bằng hóa chất), botox (độc tố botulinum), epidural steroid (steroid ngoài màng cứng), facet (diện khớp) hoặc TPI (trigger point injection, hay 'chích hoạt điểm') - và prolotherapy (trị liệu nhân bội);
- Chiếu xạ và hóa học trị liệu;

- Soi huỳnh quang có hình ảnh;
- Trị liệu âm ngữ và nhận thức;
- MRI trong vòng 12 tuần lễ sau khi bị thương tật;
- Mọi tùy đồ, hình rọi đĩa đốt sống, hoặc cơ điện đồ bề mặt;
- Lập lại nghiên cứu chẩn đoán cá nhân, trừ khi có quy định khác;
- Mọi chương trình phục hồi nghề nghiệp (work hardening) không có miễn trừ và phục hồi sức lao động (work conditioning) không có miễn trừ
- Các chương trình phục hồi nào bao gồm cả (a) phục hồi ngoại chấn về mặt y tế, và (b) điều quản đau nhức mãn tính/phục hồi đa khoa sau cơn đau (interdisciplinary pain rehabilitation);
- Mọi DME (Durable Medical Equipment, hay Trang Thiết Bị Y Tế Durable Lâu Dài) vượt quá \$500 cho mỗi mục, và mọi phương tiện kích thích bắp thịt qua da và xuyên da;
- Chữa trị TENS (kích thích thần kinh) lâu hơn 12 tuần lễ, và duyệt xét lại mỗi 12 tuần;
- Các loại bơm có thể cấy vào để nạp thuốc;
- Chữa trị và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của viện điều dưỡng, nhà hồi dưỡng, nơi nội trú, và mọi dạng chữa trị và dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà;
- Các chương trình cai nghiện hóa chất hoặc làm bột mậ;
- Bất cứ trang thiết bị hay dịch vụ nghiên cứu hay thử nghiệm nào;
- Châm cứu;
- Trị liệu vật lý và lao động lâu hơn 30 ngày sau khi bị thương tật; và
- Trị liệu nắn bóp cột sống nhiều hơn 12 lần hoặc 30 ngày sau khi bị thương tật.
- Bất cứ yêu cầu nào về giới thiệu chăm sóc không thuộc hệ thống, ngoại trừ trường hợp chữa trị khẩn cấp;
- Yêu cầu thay đổi và trao công việc chăm sóc cho một bác sĩ chuyên khoa chưa được liệt kê trong danh sách người chữa trị thuộc hệ thống.

Nếu đang được điều trị thương tật liên quan đến công việc thì sao?

Nếu quý vị đã có yêu cầu bồi hoàn khi nhận được thông báo này thì nên liên lạc với người cứu xét yêu cầu bồi hoàn (claim handler) của quý vị. Người cứu xét yêu cầu bồi hoàn có thể cho biết người chăm sóc hiện tại của quý vị có là hội viên của hệ thống đã được chứng nhận hay không. Sau khi nhận được thông tin này, quý vị có khoảng thời gian 14 ngày để chọn bác sĩ chữa trị cho mình nếu (1) bác sĩ của quý vị không là hội viên của hệ thống đã được chứng nhận, hoặc (2) bác sĩ của quý vị chưa được liệt kê trong danh sách các bác sĩ chữa trị thuộc hệ thống. Nếu quý vị không chọn bác sĩ chữa trị cho mình thì hệ thống sẽ chỉ định giùm một người.

Tiếp Tục Chữa Trị

Nếu bác sĩ chữa trị của quý vị lìa bỏ hệ thống thì người quản lý hồ sơ điều dưỡng sẽ cho quý vị biết về những lựa chọn khả hữu để tiếp tục điều trị theo Chương Trình Tiếp Tục Chữa Trị (Xem Tờ Đính Kèm C - Chương Trình Tiếp Tục Chữa Trị). Trong một số trường hợp, người bác sĩ đã chấm dứt hợp đồng có thể được chấp thuận mời tiếp tục điều trị cho quý vị trong một khoảng thời gian nhất định. Nên liên lạc với người quản lý hồ sơ điều dưỡng nếu quý vị có bất cứ thắc mắc nào hay cần tham khảo ý kiến.

Phương Thức Than Phiền trong Hệ Thống

Quý vị - hoặc người đại diện của quý vị - có thể đệ đơn than phiền lên Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động của Hartford nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ chăm sóc từ hệ thống (Xem Tờ Đính Kèm D - Mô Tả Phương Thức Than Phiền trong Hệ Thống).

Tiến trình duyệt xét độc lập

(Nơi Điều Hành Yêu Cầu Bồi Hoàn/Hãng Bảo Hiểm) và Hệ Thống Đã Được Chứng Nhận của nơi đó có những phương thức giúp đỡ khi quý vị không hài lòng với các quyết định đã đề ra và muốn đòi hỏi duyệt xét độc lập (Xem Tờ Đính Kèm E - Tóm Lược Tiến Trình Duyệt Xét Độc Lập).

Tờ Đính Kèm A - Danh Sách Người Chăm Sóc Sức Khỏe

Tờ Đính Kèm B - Mô Tả Khu Vực Dịch Vụ

Tờ Đính Kèm C - Chương Trình Tiếp Tục Chữa Trị

Tờ Đính Kèm D - Mô Tả Phương Thức Than Phiền trong Hệ Thống

Tờ Đính Kèm E - Tóm Lược Tiến Trình Duyệt Xét Độc Lập

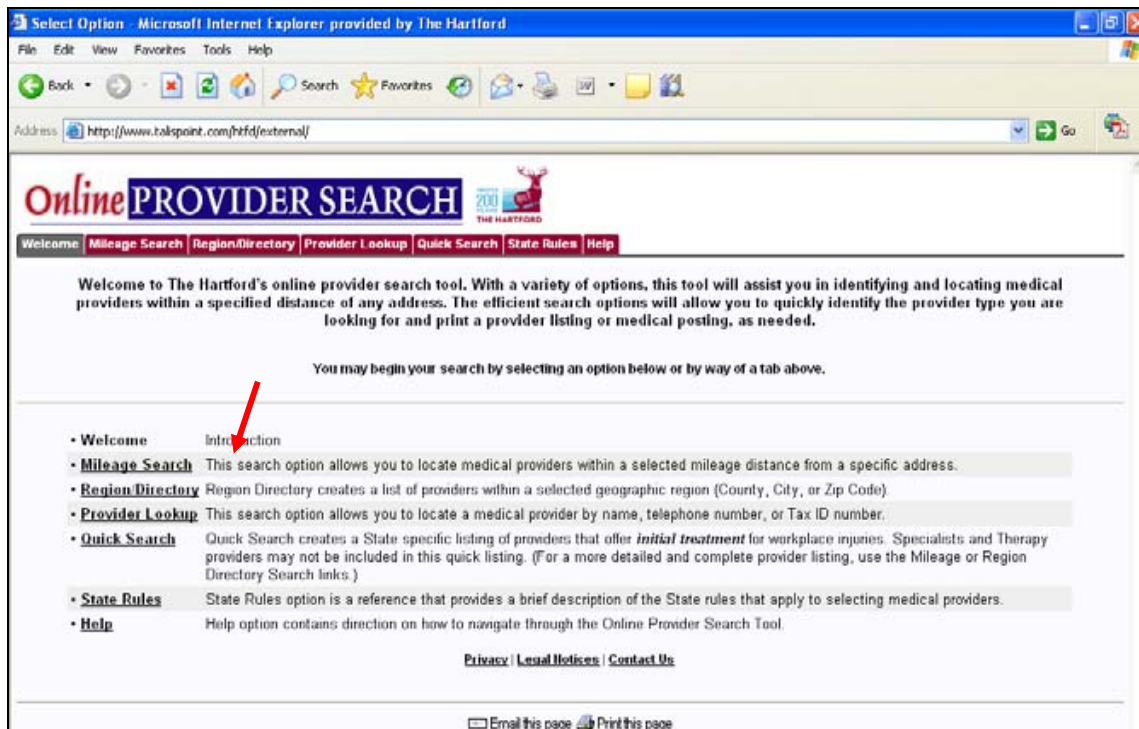
Tờ Đính Kèm A

Hướng Dẫn Cách Lấy Danh Sách Người Chăm Sóc Thuộc Hệ Thống

Danh Sách Người Chăm Sóc Sức Khỏe

1. Muốn tìm bác sĩ, bệnh viện hay nơi chăm sóc y tế khác thuộc hệ thống và ở gần chỗ quý vị cư ngụ, hãy ghé qua mạng lưới www.talispoin.com/htfd/external
2. Bấm vào liên kết "Mileage Search."
3. Điền thông tin của quý vị vào mẫu và cho biết mình cần bác sĩ nào. **Nhớ đánh dấu cho biết "First Health TX HCN" là hệ thống người chăm sóc của mình.**
4. Bấm nút [Find Providers](#) (Tìm Người Chăm Sóc).

Nếu không thể vào Internet thì quý vị có thể gọi Đơn Vị Giới Thiệu Hệ Thống của Hartford theo số 1-800-327-3636. Cũng có thể yêu cầu hãng sở trao bản sao danh sách người chăm sóc thuộc hệ thống cho quý vị.



Tờ Đính Kèm C

Chương Trình Tiếp Tục Chữa Trị

Tổng quát

Hartford đã thiết lập hệ thống chăm sóc sức khỏe đền bù cho những nhân viên đã được chứng nhận. Đó gọi là Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động của Hartford và hệ thống này đặt tại Tiểu Bang Texas. Nhân viên bị thương tật phải được bác sĩ chữa trị thực hiện công việc trị liệu y tế. Bác sĩ chữa trị phải là người làm việc trong khu vực dịch vụ mà nhân viên bị thương tật cư ngụ. Nhân viên phải được điều trị sau khi đã nghe nhắc nhở về những yêu cầu của hệ thống. Nếu nhân viên bị thương tật sinh sống ở khu vực không phải là nông thôn thì có thể chọn bác sĩ chữa trị thuộc hệ thống trong phạm vi bán kính 30 dặm. Nếu nhân viên bị thương tật sinh sống tại miền quê thì có thể chọn bác sĩ chữa trị thuộc hệ thống trong phạm vi bán kính 60 dặm. Nhân viên bị thương tật cũng có thể chọn PCP (Primary Care Physician, hay Bác Sĩ Chăm Sóc Chánh) thuộc HMO của mình làm bác sĩ chữa trị. Nhân viên bị thương tật vẫn còn có được một cơ hội nữa để chọn bác sĩ chữa trị khác, và để đưa ra quyết định này thì nhân viên bị thương tật không cần có sự chấp thuận của Hartford. Nhưng sau lần đó, bất cứ thay đổi nào khác về bác sĩ chữa trị đều phải được Hartford chấp thuận.

Chỉ có ba lý do không áp dụng lựa chọn thay thế 'một lần' hoặc yêu cầu phụ trội. Đó là: (1) khi bác sĩ chữa trị giới thiệu nhân viên bị thương tật đến một bác sĩ khác để khám bệnh, điều trị, hoặc để xin ý kiến thứ nhì; (2) khi bác sĩ chữa trị qua đời, hồi hưu hay lìa bỏ hệ thống; hoặc (3) khi nhân viên bị thương tật thay đổi chỗ sinh sống, và nơi mới này lại ở ngoài khu vực dịch vụ.

Thỉnh thoảng cũng có trường hợp bác sĩ ngưng làm việc tại Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động của Hartford. Điều này có thể xảy ra nếu bác sĩ đó không ký lại hợp đồng của mình với hệ thống. Điều này cũng có thể xảy ra nếu hệ thống không ký lại hợp đồng của mình với bác sĩ đó. Và điều này cũng có thể xảy ra nếu bác sĩ đó gặp vấn đề kỷ luật cá nhân hay chuyên môn y tế, hoặc vì có hành động gian lận hay phạm tội. Nếu điều này thật sự xảy ra thì mục tiêu là đảm bảo nhân viên vẫn tiếp tục được điều trị và chăm sóc y tế mà không có chút chậm trễ nào.

Nơi cung cấp dịch vụ y tế - sẽ báo cho Hartford biết nếu có bất cứ bác sĩ nào ngưng làm việc cho hệ thống đã được chứng nhận. Hartford sẽ xem bên quyết định chấm dứt hợp đồng chính là bác sĩ hay là, và cũng tìm lại họ tên của những nhân viên bị thương tật nào đang được bác sĩ đó săn sóc. Sẽ có người liên lạc với những nhân viên bị thương tật liên quan và cho họ biết những lựa chọn khác.

Nếu bác sĩ không ký lại hợp đồng của họ với hệ thống thì sao?

Các bác sĩ thuộc hệ thống đều phải có hợp đồng với hệ thống. Những hợp đồng này đều phải có điều khoản tiếp tục chăm sóc, nghĩa là cả bác sĩ lẫn hệ thống đều phải tiếp tục thực hiện công việc chăm sóc y tế cần thiết. Điều này cũng có nghĩa là họ phải chi trả cho chăm sóc đó đến tối đa 90 ngày khi có tình trạng nguy hiểm đến tánh mạng, hoặc khi xảy ra trường hợp cấp tính và nếu thay bác sĩ chữa trị khác thì có thể hại cho nhân viên bị thương tật. Bác sĩ phải yêu cầu được chấp thuận tiếp tục điều trị cho nhân viên bị thương tật, đồng thời cũng phải cung cấp tài liệu y tế làm chứng cứ cho điều đó. Trong suốt thời gian này, Hartford sẽ tiếp tục chi trả cho bác sĩ phần tiền trang trải theo dịch vụ y tế mà nhân viên bị thương tật đang sử dụng. Bác sĩ không được quyền ghi hóa đơn đòi tiền, và cũng không được phép thu tiền từ nhân viên bị thương tật. Hartford sẽ có 90 ngày để thương thảo với bác sĩ và nhân viên bị thương tật để tìm một bác sĩ chữa trị thay thế thuộc hệ thống.

Nếu bác sĩ chấm dứt hợp đồng của họ với hệ thống thì Hartford sẽ báo cho nhân viên bị thương tật biết, và cũng giúp nhân viên tìm người chữa trị thay thế.

Nếu không có tình trạng nguy hiểm đến tánh mạng hoặc trường hợp cấp tính đòi hỏi phải chăm sóc liên tục thì nhân viên bị thương tật phải chọn một người chăm sóc thay thế từ các khu vực dịch vụ thuộc hệ thống. Lựa chọn này không phải là lựa chọn thay thế hay lựa chọn kế tiếp, nên không đòi hỏi phải được hệ thống chấp thuận.

Nếu hệ thống không ký lại hợp đồng với bác sĩ thì sao?

Nếu hệ thống chấm dứt hợp đồng với bác sĩ vì lý do kỷ luật hay chuyên môn y tế, hoặc vì có hành động gian lận hay phạm tội, thì bác sĩ đó không thể hoàn tất công tác điều trị cho nhân viên bị thương tật. Vậy là nhân viên bị thương tật cần phải tìm người chăm sóc thay thế. Hartford sẽ báo cho nhân viên bị thương tật biết điều này, và cũng giúp nhân viên tìm người chữa trị thay thế.

Nếu nhân viên bị thương tật hay bác sĩ đã nghỉ việc không đồng ý với kết quả đánh giá bệnh trạng thì sao?

Mọi tranh cãi về vấn đề tiếp tục chăm sóc sẽ được dàn xếp theo tiến trình giải quyết than phiền. Xem Tờ Đính Kèm D.

Tờ Đính Kèm D

Tờ Đính Kèm D -- Thông Báo cho Nhân Viên Mô Tả Phương Thức Than Phiền trong Hệ Thống

Khi có người nói ra lời hay viết ra giấy và cho biết họ không hài lòng về điều này điều nọ thì đó là than phiền (complaint). Người này có thể là nhân viên bị thương tật, người chữa trị, hãng sở, hay khách hàng. Có thể là người này không hài lòng về lệ phí y tế. Cũng có thể là người này không hài lòng với cách thức hoạt động của hệ thống, hoặc với cung cách thực hiện dịch vụ. Trong đó không bao gồm những điều sau đây: (1) khi có người chưa hiểu rõ điều này điều nọ, và rồi sau đó vấn đề đã được làm sáng tỏ; (2) khi một người nọ nhận được thông tin sai lạc rồi sau đó đã được cung cấp thông tin thích hợp; (3) khi có người cho biết họ không hài lòng với một yêu cầu xin phép trước cụ thể, hoặc với một kết quả quyết định duyệt xét y tế cụ thể nào đó.

Cách tường trình và giải quyết than phiền

Bất cứ nhân viên bị thương tật nào - hoặc người đại diện của nhân viên này - cũng đều có thể đệ đơn than phiền. Có thể đệ đơn than phiền về bất cứ khía cạnh nào trong hoạt động của hệ thống, hoặc về các bác sĩ thuộc hệ thống. Phải đệ đơn than phiền lên Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động của Hartford-FH theo địa chỉ hay số điện thoại ghi bên dưới. Phải thực hiện điều này không trễ hơn 90 ngày sau thời điểm xảy ra tình tiết hoặc lý do để than phiền.

Gửi thư cho: The Hartford Workers' Compensation Health Care Network
Attn.: TX HCN Complaint Coordinator
P.O. Box 14475
Lexington, KY, 40512

Gọi hoặc gửi điện thư cho:
Jessica A Rodriguez
3600 Wiseman Blvd.
San Antonio, TX, 78251
630-692-7216

Trong vòng 7 ngày lịch sẽ có xác nhận bằng văn bản là đơn than phiền đã được gửi đến. Trong bản xác nhận có ghi ngày đến nơi của đơn. Quý vị sẽ nhận được bản mô tả phương thức than phiền và những quy định về thời hạn chót của chúng tôi. Than phiền sẽ được điều tra theo các chính sách và phương thức của Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động của Hartford. Thư cho biết kết quả sẽ được gửi đến cho quý vị không trễ hơn 30 ngày lịch sau hôm hệ thống nhận được đơn than phiền. Trong thư này có: (1) phần trình bày cách thức giải quyết than phiền; (2) những lý do cụ thể của lời phán quyết; (3) chuyên ngành của bất cứ người chăm sóc sức khỏe nào đã được hỏi thăm ý kiến; và (4) tiến trình để quý vị tiếp tục khiếu nại nếu vẫn chưa hài lòng với lời phán quyết.

Nếu quý vị đã cố gắng giải quyết điều bất đồng của mình thông qua phương thức than phiền trong hệ thống nhưng vẫn chưa hài lòng thì có thể chuyển đơn than phiền lên Ban Bảo Hiểm Texas. Hãy sử dụng mẫu đơn lấy từ:

Website: www.tdi.texas.gov

Hướng Dẫn Ghi Danh cho Nhân Viên

Gửi thư cho: Mail Code 103-6A

Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, Texas 78714-9104

Điều quan trọng cần biết là Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động của Hartford không được phép trả đũa bất cứ nhân viên nào đã đệ đơn than phiền hệ thống, hoặc đã khiếu nại lời phán quyết. Và hệ thống cũng không được phép trả đũa bất cứ người chăm sóc hoặc chủ nhân nào đã đại diện cho nhân viên trong công việc đệ đơn than phiền hay khiếu nại.



Tờ Đính Kèm E

Tờ Đính Kèm E - Thông Báo cho Nhân Viên

Tóm Lược Tiến Trình Duyệt Xét Độc Lập

Nếu bác sĩ thấy dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần phải được duyệt xét thì họ sẽ yêu cầu điều đó. Bác sĩ của quý vị sẽ đính kèm những tài liệu y tế cần thiết. Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động tại Texas của Hartford sẽ duyệt qua yêu cầu và mọi thông tin mà bác sĩ của quý vị cung cấp. Trong quá trình duyệt xét, hệ thống sẽ sử dụng những tiêu chuẩn sàng lọc và đường lối chỉ đạo chấp nhận được về mặt y tế. Quyết định được đưa ra theo những thực hành y tế dựa trên chứng cứ (evidence-based medical practices) hiện đang được chấp nhận. Điều này nhằm chắc chắn là quý vị được chăm sóc kịp thời và thích hợp.

Sẽ có kết quả của cuộc duyệt xét. Quý vị hay đại diện của quý vị, bác sĩ hoặc người chăm sóc sức khỏe khác sẽ được thông báo về quyết định đó trong vòng 3 ngày lịch.

Nếu hệ thống không chấp thuận yêu cầu thì quý vị hoặc bác sĩ có thể yêu cầu cân nhắc lại quyết định đó. Việc cân nhắc lại sẽ được một bác sĩ cố vấn hội đủ điều kiện duyệt qua và vị này trước đây chưa bao giờ duyệt qua hồ sơ này và cũng là bác sĩ cùng loại chuyên môn hoặc tương đương như người chăm sóc quản lý việc chăm sóc cho quý vị. Quý vị sẽ nhận được thư cho biết về quyết định trong thời gian ngắn nhất. Điều này được thực hiện không trễ hơn 30 ngày sau khi nhận được yêu cầu của quý vị xin cân nhắc lại.

Nếu trị liệu ổn định sức khỏe sau khi chăm sóc khẩn cấp - hoặc nếu là tình trạng đe dọa đến tánh mạng - thì thời gian cân nhắc lại sẽ không lâu quá một ngày lịch. Quyết định sẽ dựa trên tầm quan trọng về mặt y tế hay lâm sàng của bệnh trạng đó.

Quý vị hoặc bác sĩ của quý vị cũng có thể yêu cầu một Tổ Chức Duyệt Xét Độc Lập xem lại ngay trường hợp của quý vị đối với tình trạng đe dọa đến tánh mạng, tuân theo các điều khoản của tiểu bang Texas, mà không cần phải cân nhắc lại.

Quý vị hoặc bác sĩ cũng có thể yêu cầu một Tổ Chức Duyệt Xét Độc Lập cân nhắc lại một quyết định. Điều này có thể xảy ra nếu quý vị không hài lòng với quyết định đã đề ra trong lần cân nhắc lại. Điều này phải được nộp trong vòng 45 ngày sau ngày từ chối cân nhắc lại. Muốn bắt đầu tiến trình này, quý vị phải nộp mẫu LHL009 “Mẫu Cầu Duyệt Lại bởi một Tổ Chức Duyệt Xét Độc Lập” bằng cách gọi số 1-866-554-4926 và yêu cầu gửi mẫu này đến cho quý vị hoặc vào website của Phân Ban Bảo Đảm Phẩm Chất cùng với Hệ Thống Sức Khỏe và Bồi Thường Tai Nạn Lao Động (HWCN) tại <http://www.tdi.texas.gov/forms/lhlhmo/lhl009urairoreq%20Rev%2001-12.pdf>

Khi nhận mẫu đã điền, The Hartford sẽ đệ trình mẫu yêu cầu IRO đến HWCN qua websitei TDI. Ban Bảo Hiểm của Texas sẽ chỉ định ngẫu nhiên một IRO và thông báo cho The Hartford về chỉ định này. Nếu việc tranh chấp là trường hợp đe dọa đến tánh mạng, quyết định của IRO sẽ được thực hiện không quá tám ngày sau khi IRO nhận thư tranh chấp. Nếu việc tranh chấp là về đơn xin chấp thuận trước hoặc một vấn đề y tế cần thiết đang có, quyết định sẽ được đưa ra không trễ hơn ngày thứ 20 sau ngày IRO nhận thư tranh chấp. Nếu sự tranh chấp là về quyết định sự cần thiết y tế hồi lưu, quyết định sẽ được lấy không trễ hơn ngày thứ 30 sau ngày IRO nhận lệ phí IRO, và biên nhận đã nhận báo cáo của bác sĩ được chỉ định, nếu có.

Mẫu Xác Nhận theo Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động

Tôi đã nhận thông tin cho biết cách sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo bảo hiểm bồi thường tai nạn lao động.

Nếu tôi bị thương tật khi làm việc và cư ngụ trong khu vực dịch vụ đã mô tả trong thông tin này thì tôi hiểu rằng:

1. Tôi phải chọn bác sĩ chữa trị từ danh sách các bác sĩ thuộc hệ thống. Hoặc, tôi có thể yêu cầu bác sĩ chăm sóc chánh thuộc HMO đồng ý phục vụ trên tư cách bác sĩ chữa trị của tôi.
2. Tôi phải đến bác sĩ chữa trị của mình để nhận mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho thương tật. Nếu tôi cần bác sĩ chuyên khoa thì bác sĩ chữa trị sẽ giới thiệu đi, nhưng khi cần chăm sóc khẩn cấp thì tôi có thể đi đến bất cứ nơi nào.
3. Hãng bảo hiểm sẽ chi trả tiền dịch vụ của bác sĩ chữa trị và những người chăm sóc khác thuộc hệ thống.
4. Khi chưa được hệ thống chấp thuận thì tôi phải tự thanh toán hóa đơn tính tiền nếu tôi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ người khác không phải là bác sĩ thuộc hệ thống.

(Chữ ký)

(Ngày)

(Họ tên bằng chữ in)

Tôi cư ngụ tại _____

(Địa chỉ đường phố)

(Thành phố)

(Tiểu bang)

(Số bưu chánh)

Tên hãng sở: _____

Tên hệ thống: The Hartford's Texas Workers' Compensation Health Care Network (Hệ Thống Chăm Sóc Sức Khỏe theo Bồi Thường Tai Nạn Lao Động tại Texas của Hartford)