

# Txoj Hau Kev Thov Tsheb Caij mus rau Cov Kev Pab Cuam Saib Xyuas Kho Mob

YAM UAS KOJ YUAV TSUM TAU PAUB HAIS TXOG QHOV  
KEV THAUJ MUS LOS RAU KEV KHO MOB LI IB TXWM





## Koj Yeej Tau Txais Kev Pab Them Nqi Tsheb rau Caij Mus Saib Xyuas Kho Mob

*Koj txoj phiaj xwm CalViva Health Medi-Cal pab them rau cov nqi caij tsheb uas koj yuav tau mus saib xyuas kho mob thiab mus txais kev pab cuam, li ib txwm hu ua **kev thauj mus saib xyuas kho mob raws sij hawm.***

Cov tswv cuab yeej tsis tau them ib qho nqi ntxiv rau qhov kev pab cuam ntawm no li.

Siv qhov txiaj ntsig ntawm no yog thaum twg koj xav tau tsheb caij mus rau:

- Koj tus kws kho mob.
- Koj tus kws kho hniav.
- Tus kws pab sab laj.
- Lub khw muag tshuaj mus nqa tshuaj.
- Mus nqa cov khoom kho mob uas yuav siv kav ntev, zoo li ib lub rooj zaum muaj log los sis pas nrig.
- Qhov kev saib xyuas mob nkeeg uas yeej niaj hnub muaj mus ntxiv, xws li kev mus lim ntshav.
- Koj lub tsev los ntawm tsev kho mob.



Tam li ua ib qho kev ceeb toom, koj tus muab kev pab cuam yuav tsum ua kom tiav daim foos Lo Lus Tshaj Tawm Lees Paub Los Ntawm Tus Kws Kho Mob (PCS) rau NEMT. Thov tiv tauj koj tus muab kev pab cuam kom ntseeg tau tias nws ua tiav daim foos PCS lawm thiab tau muab xa mus rau CalViva Health.

### Qhov txiaj ntsig no ua hauj lwm li cas

Hom ntawm cov tsheb caij uas koj tuaj yeem teem sij hawm muaj nrog:

- Kev Thauj Mus Los Rau Kev Kho Mob Uas Tsis Yog Xwm Txheej Ti Tes Ti Taw (NEMT) (hom kev thauj no suav nrog cov tswv cuab tus uas tsis tuaj yeem mus kev tau los sis tsis tuaj yeem sawv thiab mus kev yog tsis muaj tus pab, suav nrog rau cov siv pas nrig los sis tus pas txheem mus kev)
  - Cov tsheb muaj rooj zaum muaj log thiab muaj daim xtiag nqa neeg mob.
  - Hu 48 teev ua ntej.
- Kev Thauj Mus Los Uas Tsis Yog Mus Kho Mob (NMT)
  - Tsheb me, tsheb van, tsheb sib koom caij thiab tsheb thauj zej tsoom.
  - Hu 24 teev ua ntej.
  - Lub tsheb sib koom caij yuav tuaj kom txog tsis pub dhau ib teev.

Koj tuaj yeem teem sij hawm tsheb thauj mus rau lub chaw twg los tau uas muaj kev saib xyuas mob nkeeg los sis muaj kev pab cuam kho mob. Peb yeej tsis muaj kev txwv tias yuav thauj mus los deb npaum li cas li.

**Thov cim tseg:** Koj yuav tsum tau teem sij hawm cov tsheb thauj zej tsoom li 5 hnub ua ntej. Qhov no yuav muab sij hawm txaus rau peb los mus xa cov pib caij tsheb npav thiab/los sis cov nyiaj them nqi caij tsheb npav tuaj rau koj.

Yog koj muaj ib yam mob ti tes ti taw, thov hu rau **911** kiag tam siv.



## Cov lus qhia ntau ntiv rau kev siv qhov kev pab cuam ntawm no

- Koj yeej koj tau ib tu neeg ua kom luag thaum koj mus ntsib kws kho mob. Tus neeg ua koj luag yuav tsum muaj hnuv nyoog 18 xyoo nce mus.
- Yog koj yuav tsum tau ib lub rooj zaum muaj log los sis ib lub rooj zaum teeb rau hauv lub tsheb, ces koj yuav tsum tau npaj koj.
- Thov npaj kom tiav rau qhov teem sij hawm uas koj tau teem kom tuaj thauj koj. Cov kws tsav tsheb yeej tsuas tos ntev li 15 feeb tom qab lub sij hawm uas koj teem kom lawv tuaj thauj koj xwb. Cov kws tsav cov tsheb uas muaj neeg coob caij ua ke (rideshare) tsuas tos ntev li 5 feeb tom qab lub sij hawm uas koj teem kom lawv tuaj thauj koj xwb.
- Thov hu rau ModivCare kom sai li sai tau yog thaum koj paub tias koj qhov kev mus ntsib kws kho mob raug tso tseg lawm los sis muab pauv mus rau ib hnuv txawv lawm. Qhov no yuav pab ua kom peb pab tau lwm cov tswv cuab tau zoo dua qub tuaj.
- Yog koj tsis paub tias koj qhov kev mus ntsib kws kho mob yuav tag rau lub sij hawm twg, thov hu rau **1-855-253-6864**. Nias rau qhov kev xaiv 1. Peb mam li pab nrhiav ib lub tsheb tuaj thauj koj mus tsev.

## Thov npaj cov ntaub ntawv ntawm no kom txhij thaum koj hu mus teem kom pab nrhiav tsheb tuaj thauj koj:

- Tus nab npawb ID tswv cuab ntawm txoj phiaj xwm kev kho mob.
- Tus kws kho mob lub npe thiab chaw nyob.
- Hnuv thiab lub sij hawm teem caij tseg.
- Lub sij hawm thiab qhov chaw nyob tuaj mus tos.

Yog koj muaj lus tsis txaus siab los sis xav tau kev pab los mus daws ib qhov teeb meem, thov hu rau CalViva Health Lub Chaw Ua Hauj Lwm Muab Kev Pab Cuam Rau Tswv Cuab tus xov tooj hu dawb ntawm **1-888-893-1569** (TTY: 711), 24 teev ib hnuv, 7 hnuv ib lim tiam.



### Yog koj xav kom peb nrhiav tsheb tuaj thauj koj:

- Hu CalViva Health Lub Chaw Ua Hauj Lwm Muab Kev Pab Cuam Rau Tswv Cuab tus xov tooj hu dawb ntawm 1-888-893-1569 (TTY: 711) thiab xaiv hauv kev thauj mus los.
- Tuaj yeem hu thaum 7 teev sawv ntov txog 7 teev tsaus ntuj. Sij hawm Pas Xis Fiv, Hnuv Monday txog Hnuv Friday.
- Yog koj xav tau kws txhais lus thaum lub sij hawm thauj mus los, hu rau tus xov tooj nyob sab nraum qab ntawm koj daim npav ID Tswv Cuab txhawm rau thov kev pab.
- Thov tsis txhob hu mus coos tsheb ntov tshaj 30 hnuv ua ntej hnuv koj yuav mus ntsib kws kho mob.
- Yog koj tsis tuaj yeem hu tau, ces ib tug neeg hauv koj tsev neeg, tus neeg tu koj, los sis koj tus kws kho mob tuaj yeem hu rau koj tau.

### Koj puas tau paub tias koj tuaj yeem rub tawm tau lub cuab yeej Modivcare los coos tsheb caij tau?

- Xab Kees tus khauj QR uas siv lub koob thauj ntawm koj lub xov tooj los sis lub thes lej los kawm paub ntiv txog ntawm lub cuab yeej Modivcare ntawm no.



CalViva Health ua raws li Lub Lav thiab Tsoom Hwv Teb Chaws cov cai lij choj fab cai pej xeeb uas cuam tshuam thiab tsis muaj kev ntxub ntxaug, ciav cais tib neeg los sis koj rau lawv yam sib txawv vim yog hom neeg, xim tawv nqaij, lub teb chaws yug, hnub nyoog, kev xiam oob qhab fab lub hlwb, kev xiam oob qhab fab lub cev, poj niam los txiv neej (suav nrog kev xeeb tub, cov yam ntxwv fab poj niam los txiv neej, kev nyiam fab kev sib deev, thiab kev txheeb qhia tias yog poj niam los txiv neej), kev ntseeg dab qhuas, caj ces, kev txheeb qhia tias yog haiv neeg tsawg, kev muaj mob, cov ntaub ntawv caj ces, kev muaj txij nkawm, los sis poj niam los txiv neej.

#### CalViva Health:

- Muab kev pab dawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab kom lawv tuaj yeem sib txuas lus nrog peb tau yam muaj txiaj ntsig zoo, xws li:
  - Cov neeg txhais lus piav tes uas paub tsim nyog
  - Cov ntaub ntawv sau ua lwm hom qauv ntaub ntawv (luam ua tus ntawv loj, kaw suab lus, cov qauv ntaub ntawv es lev thaum niv uas tuaj yeem nkag mus siv tau, lwm hom qauv ntaub ntawv)
- Muab kev pab txhais lus pub dawb rau cov neeg uas nws hom lus hais tas li tsis yog Lus Askiv, xws li:
  - Cov neeg txhais lus uas paub tsim nyog
  - Cov ntaub ntawv uas sau ua lwm hom lus
  - Yog hais tias koj xav tau cov kev pab cuam no, tiv tauj rau CalViva Health ntawm 1-888-893-1569 (TTY: 711), 24 hauv ib hnub, 7 hnub hauv ib lub lim tiam, 365 hnub hauv ib lub xyoo.

Thaum koj thov txog, peb yuav tuaj yeem muab tsab ntawv no rau koj ua ntawv xuas, luam ua tus ntawv loj, kaw suab rau hauv kab xev, los sis cov qauv ntaub ntawv es lev thaum niv. Txhawm rau kom tau txais daim ntawv theej ua ib hom twg ntawm cov qauv ntaub ntawv kev xaiv no, thov hu los sis sau ntawv mus rau: CalViva Health 7625 N. Palm Ave. Suite 109, Fresno, CA 93711, 1-888-893-1569 (TTY/TDD 711) txhawm rau siv California Relay Service.

Yog tias koj ntseeg tias CalViva Health tsis muab cov kev pab cuam no los sis muaj kev ntxub ntxaug mus rau lwm txoj hau kev uas yog saib raws li hom neeg, xim tawv nqaij, lub teb chaws yug, hnub nyoog, kev xiam oob qhab, los sis poj niam los txiv neej (suav nrog kev xeeb tub, cov yam ntxwv fab poj niam los txiv neej, kev nyiam fab kev sib deev, thiab kev txheeb qhia tias yog poj niam los txiv neej), ces koj tuaj yeem ua ntawv hais kev tsis txaus siab mus rau CalViva Health Feem Pab Cuam Tswv Cuab tau. Koj tuaj yeem sau ntawv hais kev tsis txaus siab tau los ntawm kev hu xov tooj, sau ua ntaub ntawv, tus kheej mus kiag, los sis hauv es lev thaum niv:

- Los ntawm kev hu xov tooj: Tiv tauj rau peb tau 24 teev hauv ib hnub, 7 hnub hauv ib lub lim tiam los ntawm kev hu rau 1-888-893-1569. Los sis, yog hais tias koj tsis hnob lus zoo los sis hais tsis tau lus zoo, thov hu rau (TTY/TDD 711) txhawm rau siv California Relay Service
- Kev sau ua ntaub ntawv: Sau daim foos hais kev tsis txaus siab los sis sau ib tsab ntawv thiab muab xa mus rau: CalViva Health Member Appeals and Grievances Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Fev: 1-877-831-6019
- Tus kheej mus kiag: Mus ntsib kiag koj tus kws kho mob lub chaw ua hauj lwm los sis CalViva Health thiab hais tias koj xav ua ntawv hais kev tsis txaus siab.
- Hauv es lev thaum niv: Mus saib CalViva Health tus vev xaib ntawm [www.CalVivaHealth.org](http://www.CalVivaHealth.org).

Tsis tas li xwb, koj kuj tseem tuaj yeem ua daim ntawv hais kev tsis txaus siab fab cai pej xeeb mus rau California Feem Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Pab Cuam Kev Saib Xyuas Kho Mob, Lub Chaw Hauj Lwm Saib Xyuas Cov Cai Pej Xeeb tau tib si thiab los ntawm kev hu xov tooj, sau ntawv los sis hauv es lev thaum niv:

- Los ntawm kev hu xov tooj: Hu rau 1-916-440-7370. Yog hais tias koj tsis hnov lus zoo los sis hais tsis tau lus zoo, thov hu rau 711.
- Kev sau ua ntaub ntawv: Sau daim foos hais kev tsis txaus siab los sis sau ib tsab ntawv thiab muab xa mus rau Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413. Cov foos sau hais kev tsis txaus siab yog muaj nyob rau ntawm [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)
- Hauv es lev thaum niv: Xa ib tsab email mus rau [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

Tsis tas li xwb, koj kuj tseem tuaj yeem ua daim ntawv hais kev tsis txaus siab fab cai pej xeeb mus rau Teb Chaws Meskas Feem Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Pab Cuam Kev Saib Xyuas Kho Mob, Lub Chaw Hauj Lwm Saib Xyuas Cov Cai Pej Xeeb, tau hauv es lev thaum niv dhau los ntawm Lub Chaw Hauj Lwm Saib Xyuas Cov Cai Pej Xeeb Lub Qhov Rooj Vev Xaib Rau Kev Hais Kev Tsis Txaus Siab, uas muaj nyob ntawm <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, los sis los ntawm kev xa ntawv los sis hu xov tooj ntawm:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Cov foos sau hais kev tsis txaus siab yog muaj nyob ntawm <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

Tsab ntawv ceeb toom no yog muaj nyob rau hauv CalViva Health tus vev xaib: <https://www.calvivahealth.org/nondiscrimination-notice/>

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call Toll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille, accessible PDF and large print, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى المساعدة في الحصول على الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم المجاني (TTY: 711) 1-888-893-1569. المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات بطريقة برايل، والملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها، والطباعة الكبيرة، متوفرة أيضاً. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք անվճար 1-888-893-1569 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ բրեյլով փաստաթղթեր, մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខទូរសព្ទដោយគិតថ្លៃ 1-888-893-1569 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា ឯកសារជាអក្សរសម្រាប់មនុស្សពិការ PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការ និងឯកសារត្រីសអក្សរធំៗ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។

**Chinese:** 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请免费致电 1-888-893-1569 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如盲文、无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره رایگان 1-888-893-1569 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل، چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो इस टॉल फ्री नंबर पर कॉल करें 1-888-893-1569 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेले लिपि में दस्तावेज़, सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau Tus Xov Tooj Hu Dawb 1-888-893-1569 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv su uas cov neeg tsis pom kev siv tau, cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、トールフリーダイヤル1-888-893-1569 (TTY: 711) にお問い合わせください。点字、アクセシブルPDF、大活字など、障がいのある方のための補助・サービスもご用意しています。これらのサービスは無料で提供されています。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 무료 전화 1-888-893-1569 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 점자, 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທຫາເບີໂທຟັກ 1-888-893-1569 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານແບບບຣາຍແລ (braille) ສຳລັບຄົນຕາບອດ, ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix help Janx-kaeqv waac gong, Heuc Bieqcll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dimc in braille, dongh eix PDF Caux Bunh Fiev, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-888-893-1569 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਫਿੰਟ, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните на бесплатную линию 1-888-893-1569 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF, напечатанные крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al número gratuito 1-888-893-1569 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en braille, en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng tulong sa mga serbisyo sa wika, tumawag nang Walang Bayad sa 1-888-893-1569 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng mga dokumentong nasa braille, naa-access na PDF at malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทรแบบไม่เสียค่าธรรมเนียม บริการ 1-888-893-1569 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการภาพ เช่น เอกสารอักษรเบรลล์, PDF ที่เข้าถึงได้, และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на безкоштовну лінію 1-888-893-1569 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF, надруковані великим шрифтом чи шрифтом Брайля. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi Số miễn phí 1-888-893-1569 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng chữ nổi braille, bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

