

Đối Phó với COVID-19

## Khám bệnh trực tuyến: Các điều cần biết về gặp bác sĩ trên màn hình mạng



Để giúp giảm sự lây lan của siêu vi trùng coronavirus, chính phủ Hoa Kỳ và nhiều hãng bảo hiểm đã nói lỏng các giới hạn về trả tiền bảo hiểm cho bác sĩ gặp bệnh nhân trên mạng điện toán trong thời đại dịch. Vì số lượng người tiêu thụ nhận sự chăm sóc sức khỏe trên mạng càng ngày càng tăng, chủ yếu là quý vị biết các điều cơ bản của khám bệnh trực tuyến, hãng bảo hiểm có trả cho các dịch vụ này hay không, và làm thế nào để các dữ kiện riêng tư và hồ sơ khám sức khỏe của quý vị có thể được bảo vệ.

### Sử dụng khám bệnh trực tuyến và sự truyền tải

Ngoài thời đại dịch, gặp bác sĩ trên màn hình mạng - là cuộc gặp được thực hiện trực tiếp, dùng điện thoại thông minh, máy tính bảng hay máy điện toán để hai phía nhìn qua video— chỉ được dùng cho các cuộc hẹn không đòi hỏi khám sức khỏe hay thí nghiệm. Cách này thường được dùng để quản lý thuốc men với bác sĩ kê toa, theo dõi bệnh trạng kinh niên; duyệt qua các kết quả xét nghiệm; tư vấn trước khi mổ; chẩn đoán các

tình trạng bệnh phổ thông như mắt đỏ, cảm và cúm; các vấn đề về da; và chăm sóc sức khỏe tâm thần.

Có hai mô thức khám bệnh trực tuyến. Cách thứ nhất, quý vị gặp bác sĩ của quý vị trên màn hình mạng bằng một đường dẫn được nhắn gửi hay email mà nó dẫn quý vị tới phòng họp trực tuyến qua video, hay qua đường dây cho bệnh nhân để quý vị đăng nhập vào.

Mô thức khác là quý vị gặp bác sĩ thuộc vào thành phần của công ty khám sức khỏe qua mạng, như Teladoc Health, MDLIVE hay Doctor On Demand. Bất kỳ người nào cũng được chăm sóc qua một trong các dịch vụ này. Trả tiền cho cuộc gặp tùy vào quý vị tự trả hay, nếu có bảo hiểm, hãng bảo hiểm của quý vị có hợp đồng với các công ty này hay không để cung ứng các chăm sóc như một phần trong hợp đồng bảo hiểm của quý vị.

Nếu quý vị chưa từng dự cuộc hẹn gặp qua video, Bài viết “Hướng Dẫn Gặp Bác Sĩ Trên Màn Hình Mạng” của báo U.S. News & World Report có thể giúp quý vị chuẩn bị cho lần gặp đầu tiên. (<https://health.usnews.com/conditions/articles/a-beginners-guide-to-a-virtual-doctors-visit>)

# Ưu và Nhược Điểm của Khám Bệnh Trực Tuyến

Ưu điểm gặp bác sĩ trên màn hình mạng bao gồm:

**Thuận Tiện:** Những bệnh nhân già có vấn đề về đi đứng và những người bị khuyết tật rất dễ dàng nhận được sự chăm sóc không cần phải di chuyển. Các nhân viên không phải lấy nhiều giờ nghỉ để đi khám bệnh. Các cuộc hẹn trên màn hình mạng cũng dễ dàng hơn cho những người chăm nom và thân nhân ở xa tham dự (nếu bệnh nhân đồng ý).

**Tốc độ:** Các cuộc hẹn qua mạng thường ngắn hơn. Các tư vấn ngắn hơn không những bớt mất thời giờ cho bệnh nhân mà còn giúp bác sĩ gặp thêm nhiều bệnh nhân khác trong một ngày, giảm thời gian chờ đợi để có cuộc hẹn.

**Tiết kiệm tiền:** Trong nhiều trường hợp, tránh được các chuyến đi phòng cấp cứu tốn kém, khi bệnh nhân có thể tư vấn với bác sĩ qua mạng điện toán để được chẩn bệnh hay kê toa.

Mặc dù có nhiều lợi điểm rõ rệt, nhưng các cuộc gặp bác sĩ trên mạng không phải lúc nào cũng thuận tiện cho mọi người.

Một số bệnh nhân—nhất là người già, lợi tức thấp, hay sống ở vùng nông thôn—có thể không có kỹ thuật cần thiết cho các dịch vụ trên mạng. Một số bước đã được làm để vượt qua các trở ngại này—thí dụ, Medicare hiện giờ cho phép các cuộc hẹn qua âm thanh cho những ai không có điện thoại thông minh, máy tính bảng hay màn hình máy điện toán, và chương trình Lifeline (<https://www.lifelinesupport.org/>) đã nới lỏng các điều kiện, giúp những người tiêu thụ có lợi tức thấp và có đủ tiêu chuẩn có thể mua được điện thoại hay dịch vụ mạng điện toán giá rẻ,—nhưng vẫn còn

những người tiêu thụ không thể chọn khám bệnh qua màn hình.

## Bảo hiểm tư nhân

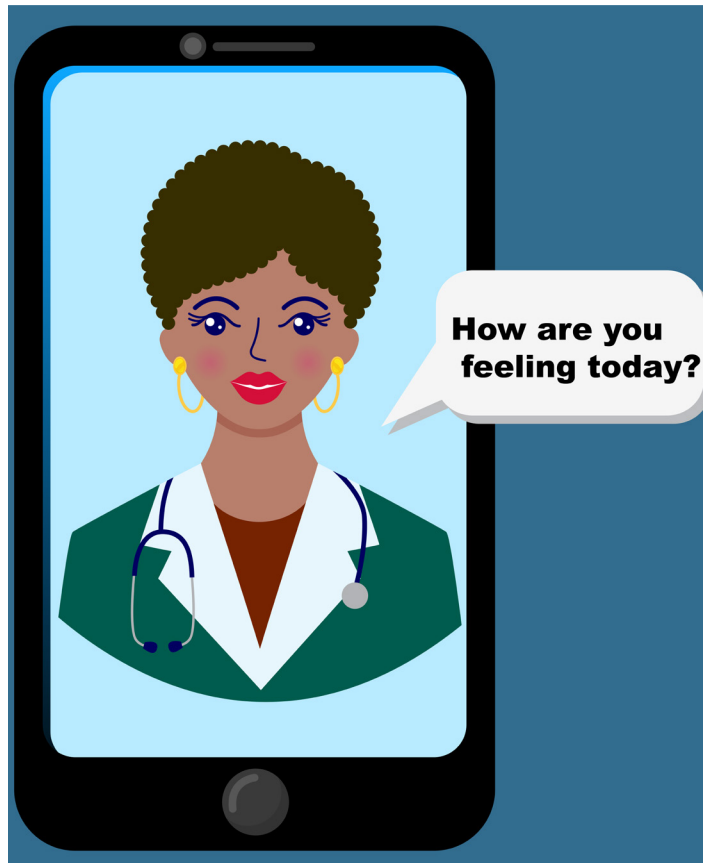
Nhiều hãng bảo hiểm tự nguyện thay đổi điều lệ khám bệnh trực tuyến trong thời đại dịch (thí dụ, nới rộng các dịch vụ trên mạng điện toán và giảm hay bỏ tổn phí chia trả).

Trong tình cảnh bình thường (không khủng hoảng), hãng bảo hiểm của quý vị chịu trả tiền cho các cuộc gặp trên màn hình mạng và các dịch vụ khám bệnh trực tuyến khác hay không tùy thuộc một phần luật của chính phủ tiểu bang. Thông thường, ở bất kỳ tiểu bang nào trong hàng chục tiểu bang có luật “ngang nhau,” (parity) mọi cơ sở y tế có đủ tiêu chuẩn được hãng bảo hiểm trả khi khám ở phòng mạch cũng sẽ được trả cho các cuộc gặp trên màn hình mạng.

Tuy nhiên, một số tiểu bang có các luật phụ khác. Thí dụ, một số buộc phải có buổi gặp tận mặt trước tiên để tạo mối liên hệ với bệnh nhân trước khi các cuộc hẹn trên màn hình mạng được bảo hiểm trả. Và các tiểu bang khác cho phép các hãng bảo hiểm nhỏ hoàn toàn không phải trả cho các khám bệnh trực tuyến. Để biết

thêm chi tiết về luật lệ của mỗi tiểu bang, nên dùng các công cụ mạng điện toán của Trung Tâm National Telehealth Policy Resource Center (NTPRC) (<https://www.cchpca.org/telehealth-policy/current-state-laws-and-reimbursement-policies>).

Ngay cả trong các tiểu bang không có luật “parity,” nhiều – nếu không nói là đa số – các hãng bảo hiểm sức khỏe tự nguyện trả cho các khám bệnh trực tuyến. Trong số những hãng có điều lệ này, bảo hiểm giống như trước, các dịch vụ được bảo hiểm trả bất kể dùng cách nào để gặp bệnh nhân. Thí dụ, nếu các dịch vụ sức



khỏe tâm thần được bảo hiểm trả dựa theo hợp đồng bảo hiểm của quý vị, họ sẽ trả cho các cuộc hẹn tới phòng khám hay trên mạng trực tuyến.

Nhưng, hãng bảo hiểm có thể đặt để các đòi hỏi khác nhau và có các ngoại lệ cho khám trực tuyến--thí dụ, chỉ cho phép tư vấn qua video một số tình trạng, nhưng không cho những vụ khám khác, hoặc không hoàn tiền cho các cơ sở y tế khám trên mạng trực tuyến với mức độ như nhau (cơ sở y tế thuộc mạng lưới hay ngoài mạng lưới).

**Điểm mấu chốt:** Để tránh các ngạc nhiên bực mình vì đơn yêu cầu bảo hiểm bị bác hay hóa đơn có phần bảo hiểm không trả, quý vị nên hiểu các điều lệ của hãng bảo hiểm và các phần nào không được bảo hiểm liên đới đến các gặp gỡ bác sĩ trên mạng trực tuyến. Kiểm chứng thẳng với hãng bảo hiểm trước khi tìm dịch vụ. Thông thường, quý vị nên xem bản tóm tắt các phúc lợi và những gì được bảo hiểm trong hợp đồng của quý vị trên mạng, hay gọi điện thoại cho văn phòng phục vụ hội viên/khách hàng (kiểm soát thẻ bảo hiểm sức khỏe, hóa đơn mới nhất hay bản tường trình, hoặc tìm trên mạng).

## Các chương trình bảo hiểm sức khỏe của chính phủ

Chính phủ liên bang thiết lập các chính sách và thực hành cho các chương trình bảo hiểm sức khỏe mà chính phủ tài trợ.

Bắt đầu từ ngày 6 tháng ba, và trong “giai đoạn COVID-19” Y Tế Công Cộng Khẩn Cấp, Medicare, bảo hiểm sức khỏe của chính phủ cho những người lớn tuổi và một số người trẻ khuyết tật, trả cho các dịch vụ khám trực tuyến trên toàn quốc, và bất kỳ ở đâu bao gồm nhà của bệnh nhân (<https://www.medicare.gov/coverage/telehealth>). Để biết thêm chi tiết, xem bản tin Xác Thật “Medicare



Telemedicine Health Care Provider Fact Sheet” (<https://www.cms.gov/newsroom/fact-sheets/medicare-telemedicine-health-care-provider-fact-sheet>), hay liên lạc thẳng với cơ quan cấp Medicare (<https://www.medicare.gov/Contacts/>).

Medicaid, chương trình bảo hiểm sức khỏe công cộng dành cho những ai có lợi tức thấp, cũng bồi hoàn tiền cho các dịch vụ khám trực tuyến. Tuy nhiên, mỗi tiểu bang uyển chuyển trong quyết định chính phủ sẽ trả chính xác cho cái gì và cho ai. Hậu quả là, hoàn trả của Medicaid (số tiền được chương trình trả cho cơ sở y tế) khác nhau nhiều

giữa các tiểu bang và có thể ảnh hưởng đến các khám trực tuyến cho những người hưởng Medicaid. Để biết các dịch vụ khám trực tuyến nào Medicaid trả trong tiểu bang của quý vị, xem trong trang mạng của NTPRC (<https://www.cchpca.org/telehealth-policy/current-state-laws-and-reimbursement-policies>), hay liên lạc thẳng với Medicaid (<https://www.medicaid.gov/about-us/contact-us/index.html>).

Văn Phòng Sự Vụ Cựu Quân Nhân (The Department of Veteran Affairs (VA)) có các cuộc hẹn qua video cho những cựu quân nhân hưởng bảo hiểm y tế VA. Để biết thêm chi tiết, vào trang mạng của VA Telehealth Services (<https://telehealth.va.gov/>), hay liên lạc thẳng với VA ([https://www.va.gov/landing2\\_contact.htm](https://www.va.gov/landing2_contact.htm)).

Ngay cả những người không có bảo hiểm sức khỏe, họ có thể sử dụng dịch vụ khám bệnh trực tuyến của các phòng khám y tế cộng đồng. Tìm một trung tâm khám sức khỏe giá rẻ gần chỗ quý vị ở tại (<https://www.findahealth-center.hrsa.gov/>).

## Khám bệnh trực tuyến và sự riêng tư của quý vị

Gặp bác sĩ trên màn hình mạng có những lợi điểm so với đến phòng khám, nhưng khám trực tuyến có một số quan tâm về quyền riêng tư cụ thể.

Sắc Luật “Health Insurance Portability and Accountability Act” (HIPAA) là luật chính hướng dẫn bảo vệ sự riêng tư và an toàn cho hồ sơ bệnh lý của bệnh nhân. Để cho phép các cơ sở y tế dễ dàng kết nối với bệnh nhân trong thời đại dịch, Bộ Y Tế và Dân Sinh Hoa Kỳ đã nói lỏng các quy định nghiêm ngặt trong HIPAA (<https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/special-topics/emergency-preparedness/notification-enforcement-discretion-telehealth/index.html>). Thí dụ, trước đại dịch, diễn đàn video chuyên viên y tế dùng để gặp bệnh nhân phải được mật mã hóa và an ninh đúng theo các đòi hỏi của HIPAA về sự an toàn. Khi đại dịch bắt đầu, tất cả các diễn đàn như Zoom, Skype và FaceTime được cho phép hoạt động mà không cần tuân thủ các quy định tương tự về quyền riêng tư của bệnh nhân, nếu họ bảo đảm được là những người khác không thể vào xem cuộc họp.

Luật miễn an ninh có hiệu lực cho đến khi đại dịch chấm dứt. Khi luật miễn này còn hoạt động, các cơ sở y tế được cấp thiết yêu cầu nên làm các bước để giữ các cuộc họp càng an toàn càng tốt, bao gồm dùng các số ID khó đoán cho cuộc họp, mã số chỉ có bệnh nhân và chuyên viên y tế biết, và video được mã hóa. Chuyên viên y tế cũng phải cho bệnh nhân biết về các nguy cơ về sự riêng tư. Các cơ sở y tế và các công ty thiết lập các cuộc họp vẫn phải bảo vệ trữ liệu chi tiết của bệnh nhân khi nó truyền tải giữa bác sĩ và bệnh nhân qua diễn đàn mạng điện toán.

## Giới Thiệu Về Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

Qua hướng dẫn và bên vực, Cơ Quan Consumer Action tranh đấu cho người tiêu thụ có các quyền lợi và chính sách vững mạnh mà nó hỗ trợ công bằng và tài chánh thịnh vượng cho người tiêu thụ thấp cổ bé họng trên toàn quốc.

**Trợ giúp và tư vấn cho người tiêu thụ:** Gửi thư khiếu nại của quý vị đến: <https://complaints.consumer-action.org/forms/english-form> hay 415-777-9635.

Đường dây khẩn của chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi bằng tiếng Trung Hoa, tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha.

© Consumer Action 2020

Riêng quý vị có thể giúp bảo vệ trữ liệu cá nhân của quý vị trong lúc gặp bác sĩ trực tuyến là bảo đảm an ninh cho mạng Wi-Fi kết nối của quý vị (<https://www.wired.com/story/secure-your-wi-fi-router/>); thiết lập cuộc hẹn ở chỗ riêng tư, nơi các tin tức cá nhân và bệnh lý không bị người khác nghe, và tránh dùng các diễn đàn công cộng mà video có thể được chia sẻ (thí dụ, Facebook Chiếu Trực Tiếp) các cuộc hẹn khám sức khỏe, vì người nào cũng có thể xem video trong phần tin đăng, và nó có thể bị thu lại.

Nên suy nghĩ đến việc yêu cầu các viên chức công quyền đại diện cho quý vị hỗ trợ đạo luật nhằm đến bảo vệ quyền riêng tư của người Mỹ trong đại dịch, như Sắc Luật “Public Health Emergency Privacy Act (S 3749)” (<https://www.consumer-action.org/action/legislation/public-health-emergency-privacy-act>).



Cẩm nang này do Dự Án Hướng Dẫn COVID-19 của Cơ Quan Consumer Action biên soạn.

Tim tất cả tài liệu của dự án tại đây:  
[www.consumer-action.org/covid-19](http://www.consumer-action.org/covid-19)