



2024

福利摘要



歡迎加入 CalOptima Health!

感謝您加入 CalOptima Health。CalOptima Health 是為擁有 Medi-Cal 人士提供的保健計劃。CalOptima Health 與加州合作，協助您獲得所需的醫療保健。您需要選擇一個醫療網和家庭醫生 (primary care provider, PCP)。您的 PCP 必須與您的醫療網簽訂合約。您可以為所有擁有 Medi-Cal 的家庭成員選擇相同的醫療網和 PCP，也可以選擇不同的醫療網和 PCP。

PCP 是負責您的日常醫療護理的醫療保健服務者。醫療網是一群為您提供醫療保健服務的醫生和醫院組成的。

選擇醫療網和 PCP

加入了 CalOptima Health 之後的 30 天內，您必須選擇一位 PCP。

您可以透過以下方式選擇醫療網和 PCP：

- 致電給 CalOptima Health 客戶服務部：**1-714-246-8500** 或免費電話：**1-888-587-8088 (TTY 711)**，服務時間為週一至週五，上午 8 點至下午 5 點 30 分。
- 填寫隨附的醫療網選擇表。選擇您的醫生所參與的醫療網，簽署表格，註明日期，然後使用提供的郵資已付的信封將表格寄回 CalOptima Health。或者，
- 透過 CalOptima Health 的會員入口網站提交您的請求
<https://member.caloptima.org/#/user/registration>.

根據您的年齡和性別，您可以選擇全科醫生、婦產科醫生、家庭醫學科醫生、內科醫生或兒科醫生作為您的 PCP。執業護士 (nurse practitioner, NP)、醫生助理 (physician assistant, PA) 或認證護理助產士 (certified nurse midwife, CNM) 也可以擔任您的 PCP。如果您選擇 NP、PA 或 CNM，您可能會被指定一名醫生來監督您的護理。如果您同時參加 Medicare 和 Medi-Cal，或者您有其他醫療保險，則不必選擇 PCP。

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 www.caloptima.org。

CalOptima Health 福利摘要

您可以選擇印第安醫療保健服務者 (Indian Health Care Provider, IHCP)、聯邦認證合格醫療中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC) 或偏鄉健康診所 (Rural Health Clinic, RHC) 擔任您的家庭醫生。視醫療服務者的類型而定，您可能可以為具備 CalOptima Health 會員身分的全家人選擇同一位家庭醫生，只要該家庭醫生能夠為您提供服務即可。

註: 美國印第安人可選擇 IHCP 擔任其家庭醫生，即使該 IHCP 不隸屬於 CalOptima Health 網絡也沒關係。

如果您沒有在加入後的 30 天內選擇 PCP，CalOptima Health 將會指定一位 PCP 給您。如果我們指定一位 PCP 給您而您想更換，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY 711) 與 CalOptima Health 的客戶服務部門聯絡。PCP 變更將於次月第一天生效。

轉診

如果您需要專科醫生進行護理，您的 PCP 或其他專科醫生將為您推薦一位專科醫生。專科醫生是專注於一種醫療保健服務的醫生。推薦您的醫生將與您一起選擇專科醫生。

PCP 的診所可協助您與專科醫生處安排預約。

其他可能需要轉診的服務包括但不限於辦公室內進行的程序、X 光、化驗服務、居家醫療護理和私人護理。

您的 PCP 可能會給您一份表格，讓您攜帶至專科醫生處就診。只要專科醫生認為您需要治療，他們就會為您提供治療。

如果您有需要長期接受特殊醫療護理的健康問題，您可能需要長期轉診。換而言之，您可前往同一位專科醫生處就診多次，而不需要每次皆經由轉診。

如需在 CalOptima Health 網路的醫療服務者的列表，您可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**，以獲取我們的線上可搜尋的醫療服務者目錄。如果您希望將醫療服務者目錄郵寄給您，或需要協助尋找網路的醫療服務者，請致電 CalOptima Health 客戶服務部：**1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY 711)。您也可以致電以了解您想要的 PCP 是否正在接收新病人。

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY 711) 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

福利摘要

這本小冊子為您提供了 CalOptima Health 承保範圍的摘要。請仔細、完整地閱讀。它並未列出我們涵蓋的每項服務或列出所有限制或例外。要取得我們涵蓋的服務的完整列表或查看《會員手冊》，您可以訪問 CalOptima Health 的網站 www.caloptima.org。如果您希望把《會員手冊》寄給您，或您有關於福利的問題，請致電 CalOptima Health 客戶服務部：**1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

以下列出的服務由 CalOptima Health Medi-Cal 計劃承保。與您的 PCP 合作以獲得您所需的醫療護理是非常重要的。

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|--|--|
| <p>成人敏感護理服務:</p> <p>作為 18 歲或以上的成年人，您可能不想去 PCP 尋求某些敏感或私人護理。您可以選擇任何醫生或診所來接受以下類型的護理:</p> <ul style="list-style-type: none">● 計劃生育和節育，包括 21 歲及以上成年人的絕育手術● 懷孕測試和諮詢● 艾滋病毒/艾滋病預防和檢測● 性傳染感染的預防、檢測與治療● 性侵害護理● 門診墮胎服務 <p>對於獲取敏感護理，醫生或診所不必在 CalOptima Health 網路內的。您可以選擇前往任何 Medi-Cal 的醫療服務者處取得這些服務，而無需獲得 CalOptima Health 的轉介或預先批准（事先核准）。</p> | <p>如果您需要協助尋找提供這些服務的醫生或診所，或需要協助取得這些服務（包括交通接送），您可以致電 CalOptima Health 客戶服務部。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 www.caloptima.org。

CalOptima Health 福利摘要

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|---|---|
| <p>例行護理:</p> <p>例行護理還包括您生病時的護理。 CalOptima Health 承保您的 PCP 的例行護理。 您的 PCP 將:</p> <ul style="list-style-type: none">● 了解您的健康史和需求● 保存您的健康記錄● 為您提供所需的預防性和例行醫療保健● 如有需要, 將您轉介 (送) 至專科醫生● 如有需要, 安排醫院護理 | <p>當您需要例行護理時, 您將致電您的醫生進行預約。除非緊急情況, 否則請務必在獲得醫療護理之前致電您的 PCP。如有緊急情況, 請撥打 911 或前往最近的急診室。</p> |
| <p>耐用醫療器材 (Durable Medical Equipment, DME):</p> <p>CalOptima Health 承保根據醫生、醫生助理、執業護士或臨床專科護士的處方購買或租賃的 DME 用品、設備和其他服務。如因醫療需要, 可以承保為維持日常生活活動所需的身體功能或防止嚴重身體殘疾而開立的 DME 用品。</p> | <p>必須由您的 PCP 開出醫囑並獲得您的醫療網核准。在某些情況下, 當您的醫生提交預先批准 (事先核准) 請求時, 這些用品可能會獲得批准。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助, 請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

CalOptima Health 福利摘要

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|---|--|
| <p>急診護理:</p> <p>急診護理是針對危及生命的醫療狀況。這種護理是針對具有一般健康和醫學知識的謹慎(合理)外行(不是醫療保健專業人員)可能預期的疾病或傷害,如果您不立刻獲得護理,您的健康(或您未出生嬰兒的健康)面臨嚴重危險,或您的身體功能、身體器官或身體部位面臨嚴重傷害的風險。範例可能包括但不限於:</p> <ul style="list-style-type: none">● 臨產● 骨折● 劇痛● 胸部疼痛● 呼吸困難● 嚴重灼傷● 用藥過量● 暈倒● 嚴重出血● 精神緊急狀況,例如重度憂鬱症或自殺想法(縣心理健康計劃可能予以承保). | <p>如需急診護理,請致電 911 或前往最近的急診室(Emergency Room, ER)。如需急診護理,您不需要獲得 CalOptima Health 的預先核准(事先核准)。</p> |
| <p>緊急交通:</p> <p>CalOptima Health 承保救護車服務,協助您在緊急情況下到達最近的護理地點。這意味著您的病情非常嚴重,其他到達護理地點的方式可能會危及您的健康或生命。</p> | <p>請打 911。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助,請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

CalOptima Health 福利摘要

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|--|---|
| <p>加強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM):</p> <p>CalOptima Health 為有高度複雜需求的會員承保加強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM) 服務。ECM 是一項提供額外服務的福利，可協助您取得保持健康所需的護理。此福利會協調您透過不同醫生所獲得的護理。ECM 可協助協調基本護理、急症護理、行為健康、身心發展、口腔健康、社區長期服務與支援 (Long-Term Services and Supports, LTSS) 並轉診可用的社區資源。</p> <p>承保的服務包括:</p> <ul style="list-style-type: none">● 推廣和參與● 綜合評估和護理管理● 加強型護理協調● 健康促進● 綜合過渡性護理● 會員及家屬支援服務● 社區及社會支援的協調和轉診 | <p>您可以聯絡客戶服務詢問 ECM 服務和準則。您也可以使用 CalAIM ECM 轉診表進行自我轉診，該表在 CalOptima Health 網站 https://www.caloptima.org/ ForMembers/ Medi-Cal/MemberDocuments.</p> |
| <p>助聽器：</p> <p>如果您接受了聽力損失測試、助聽器是醫療必需的並且您有醫生開立的處方，CalOptima Health 將承保助聽器。承保範圍僅限於滿足您的醫療需求的最低成本的助聽器。CalOptima Health 將承保一個助聽器，除非每隻耳朵都需要一個助聽器，才能達到比使用一個助聽器更好的效果。</p> | <p>必須由您的 PCP 開出醫囑並獲得您的醫療網核准。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 www.caloptima.org。

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|---|----------------------------------|
| <p>居家護理服務：</p> <p>如有醫療必要且由您的醫生或醫師助理、執業護士或臨床護理專家開立處方，CalOptima Health 承保在您家中所提供的醫療保健服務。</p> <p>居家護理服務僅限於 Medi-Cal 承保範圍內的服務，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 兼職專業護理 ● 兼職居家保健助理 ● 專業的物理、職業和語言治療 ● 醫務社會服務 ● 醫療用品 | <p>必須由您的 PCP 開出醫囑並獲得您的醫療網核准。</p> |
| <p>臨終關懷與緩和療護</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 臨終關懷: 臨終關懷是為身患絕症的會員提供的福利。臨終關懷要求會員的預期壽命為 6 個月或更短。這是一種主要關注疼痛和症狀管理而不是延長生命的治療方法的干預措施。 ● 緩和療護: 緩和療護是以患者和患者家屬為中心的護理，藉由預期、預防和治療病痛來改善生活品質。緩和療護並未規定會員的預期壽命必須只剩 6 個月或更短。緩和療護可以和治療性護理同時提供 <p>年滿 21 歲以上的成人不能同時接受緩和療護和臨終關懷護理。如果您正在接受緩和療護且您符合臨終關懷護理的資格，您可隨時要求改為接受臨終關懷護理。</p> | <p>必須由您的 PCP 開立醫囑並獲得您的醫療網核准。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

CalOptima Health 福利摘要

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|---|---------------------------------------|
| <p>住院:</p> <p>麻醉醫師服務</p> <ul style="list-style-type: none">• CalOptima Health 承保住院期間的麻醉師服務。麻醉師是專門為患者提供麻醉劑的醫療服務者。這些是在某些醫療或牙科手術中使用的藥物。 <p>住院服務</p> <ul style="list-style-type: none">• CalOptima Health 承保您入院時的住院照護。 <p>手術服務</p> <ul style="list-style-type: none">• CalOptima Health 承保在醫院進行的手術。 | <p>必須由您的 PCP 開立醫囑並獲得您的醫療網核准。</p> |
| <p>化驗室和放射科服務:</p> <p>CalOptima Health 承保具有醫療必要性的門診和住院化驗及X光照影服務。如電腦斷層掃描 (Computed Tomography, CT)、核磁共振造影 (Magnetic Resonance Imaging, MRI) 及正子斷層造影 (Positron Emission Tomography, PET) 等各種先進造影程序可根據醫療必要性獲得承保。</p> | <p>必須由您的 PCP 開立醫囑並獲得您的醫療網核准。急診除外。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

CalOptima Health 福利摘要

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|--|------------------------|
| <p>產婦和新生兒護理:</p> <p>CalOptima Health 承保以下孕婦和新生兒護理服務:</p> <ul style="list-style-type: none">● 生育中心服務● 吸乳器及用品● 母乳哺育教育與輔助工具● 認證助產士 (Certified Nurse Midwife, CNM)● 分娩和產後護理● 胎兒遺傳性疾病的診斷與諮詢● 導樂 (Doula) 服務● 持證助產士 (Licensed Midwife, LM)● 孕產婦心理健康服務● 新生兒護理● 產前護理 | <p>請致電給您或您的孩子的PCP。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|---|---|
| <p>非緊急的醫療交通接送 (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT):</p> <p>如果您因為醫療需求導致您無法搭乘私家車、公車或計程車赴診，您有權使用醫療交通接送服務。我們可提供接受承保服務所需的醫療交通接送服務及Medi-Cal承保的藥房預約服務。</p> <p>醫療交通接送包括急救車、擔架車、可載送輪椅的車或空中交通接送。</p> <p>如果滿足以下條件，您將獲得醫療交通接送:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 出於身體或醫療需要，需要獲得醫生或其他醫療服務者的書面授權，因為您因身體或醫療原因無法使用公共汽車、出租車、汽車或貨車前往預約 ● 您由於身心殘障而需要司機協助才能往返您的住所、車輛或治療地點 | <p>必須由您的 PCP 開立醫囑並獲得您的醫療網核准。</p> |
| <p>非醫療交通接送 (Non-Medical Transportation, NMT):</p> <p>您的福利包括赴診的接送服務，但條件是預約的服務屬於Medi-Cal承保服務，且您無法使用交通工具。您可以享受免費接送服務，前提是您已嘗試過所有其他交通方式，並且:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 往返接受您預約且獲得醫療服務者授權的 Medi-Cal服務；或 ● 領取處方藥和醫療用品 <p>CalOptima Health 讓您可以使用汽車、計程車、巴士或其他公共或私人方式前往醫療預約，以獲得 Medi-Cal 承保的服務。CalOptima Health 將支付滿足您需求的最低成本的非醫療交通接送類型。有時，CalOptima Health 可以報銷您乘坐您安排的私家車的費用。在您搭乘之前，必須取得 CalOptima Health 的批准。</p> | <p>如欲申請接送服務以前往接受已獲得授權的服務，請在赴診之前至少提前2個工作日(週一至週五)致電 1-833-648-7528。或者或者若為緊急預約，請盡您所能盡快致電。致電時請備妥您的會員醫療卡。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

CalOptima Health 福利摘要

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|---|--|
| <p>護士諮詢專線:</p> <p>CalOptima Health 的護士諮詢專線全年無休、每天 24 小時為您提供免費的醫療資訊和建議。</p> <p>您可以撥打護士諮詢專線:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與護士交談，她會回答醫療問題，提供護理建議並幫助您決定是否應該立即去看醫療服務者 ● 獲得有關糖尿病或氣喘等醫療狀況的協助，包括哪種醫療服務者可能適合您的情況的建議 <p>護士諮詢專線無法幫助您進行診所預約或續藥。如果您需要這些方面的協助，請致電您的提供者辦公室。</p> | <p>請撥打免費電話 1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774), 服務時間為每週 7 天, 每天 24 小時。</p> <p>不會說英語的人可以獲得免費口譯服務。</p> |
| <p>專業療養院服務:</p> <p>如果您是殘障人士且需要較高等級的護理，CalOptima Health 將會承保具有醫療必要性的專業療養院服務。這些服務包括在每天 24 小時提供專業療養護理的持照機構所提供的食宿。</p> | <p>必須由您的 PCP 開立醫囑並獲得您的醫療網核准。</p> |
| <p>職能治療:</p> <p>CalOptima Health 承保職能治療服務，包括職能治療評估、治療規劃、治療、指導和諮詢服務。職能治療服務僅限每個月 2 次服務，與針灸、聽力科、脊椎矯正和言語治療服務合併計算(限制不適用於未滿 21 歲的兒童)。CalOptima Health 可能會視醫療必要性預先批准(事先核准)更多服務。</p> | <p>必須由您的 PCP 開立醫囑並獲得您的醫療網核准。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|--|--|
| <p>門診心理健康服務:</p> <p>CalOptima Health 承保初步心理健康評估，無需預先批准(事先核准)。您可以隨時到 CalOptima Health 網路中有執照的心理健康醫療服務者處獲得心理健康評估，無需轉介。</p> <p>您的 PCP 或心理健康醫療服務者可能會將更多心理健康篩檢轉介給 CalOptima Health 網路中的專科，以決定您需要的護理等級。如果您的心理健康篩檢結果發現您處於輕度或中度困擾或精神、情緒或行為功能受損，CalOptima Health 可以為您提供心理健康服務。CalOptima Health 承保心理健康服務，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 個人或團體心理健康評估與治療 (心理治療) ● 當臨床需要評估心理健康狀況時進行心理測試 ● 發展認知技能以提高注意力、記憶力和解決問題的能力 ● 旨在監測藥物治療的門診服務 ● 門診化驗室服務 ● Medi-Cal Rx 合約藥物清單 (https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/), 尚未承保的門診藥物、用品和補充劑 ● 精神科諮詢 ● 至少有2位家庭成員參與的家庭治療。家庭治療的例子包括但不限於： <ul style="list-style-type: none"> ○ 兒童-父母心理治療 (0 至 5 歲) ○ 親子互動治療 (2 至 12 歲) ○ 夫妻認知行為治療 (成人) | <p>如需協助尋找有關 CalOptima Health 提供的心理健康服務的更多信息，請撥打 CalOptima Health 行為健康熱線免費電話 1-855-877-3885 (TTY 711)。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|--|--------------------|
| <p>兒科服務 (21 歲以下兒童):</p> <p>未滿 21 歲的會員可就必要的護理享受承保。以下列出了用於治療或改善缺陷以及確診的身體或心理疾病的具有醫療必要性之服務。承保服務包括,但不限於:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 兒童保健看診和青少年體檢 (兒童所需的重要看診) ● 疫苗注射 (預防針) ● 行為健康評估和治療 ● 心理健康評估和治療,包括個人、團體和家庭心理治療 (專業心理健康服務由縣承保) ● 童年不良經歷 (Adverse childhood experiences, ACE) 篩檢 ● 化驗,包括血鉛中毒篩檢 ● 健康教育和預防教育 ● 視力服務 ● 牙科服務 (屬於 Medi-Cal Dental 的承保範圍) ● 聽力服務 (由 California Children's Services (CCS) 為符合其資格的兒童承保。CalOptima Health 將會為不符合 CCS 資格的兒童承保相關服務) <p>這些服務稱為早期和定期篩查,診斷與治療 (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) 服務。</p> | <p>致電您孩子的 PCP。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助,請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

CalOptima Health 福利摘要

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|--|----------------------------------|
| <p>物理治療:</p> <p>CalOptima Health 承保具有醫療必要性的物理治療服務，包括物理治療評估、治療規劃、治療、指導、諮詢服務以及外用藥物的施用。</p> | <p>必須由您的 PCP 開立醫囑並獲得您的醫療網核准。</p> |
| <p>圍產期支援服務 (Perinatal Supportive Services, PSS):</p> <p>PSS 是在您懷孕期間以及產完後十二 (12) 週內為您提供額外協助的計劃。如果您已懷孕，請立即請醫生看診以接受體檢。諮詢醫生或致電醫療網，以瞭解您可如何加入 PSS 計劃。</p> | <p>致電給您的PCP 或醫療網。</p> |
| <p>言語治療:</p> <p>CalOptima Health 承保具有醫療必要性的言語治療。言語治療服務僅限每個月 2 次服務，與針灸、聽力科、脊椎矯正和職能治療服務合併計算 (限制不適用於未滿21歲的兒童)。</p> <p>CalOptima Health可能會視醫療必要性預先批准 (事先核准) 更多服務。</p> | <p>必須由您的 PCP 開立醫囑並獲得您的醫療網核准。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|--|---------------------------|
| <p>緊急護理: 緊急護理不適用於急救護理或會危及生命的狀況。</p> <p>緊急護理需求可能針對:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 感冒 ● 喉嚨痛 ● 發燒 ● 耳痛 ● 肌肉拉傷 ● 孕產服務 <p>大多數緊急護理預約都不需要獲得預先批准(事先核准)，且您將可在提出預約申請後的 48 小時內獲得預約。如果您所需的緊急護理服務需要獲得預先批准(事先核准)，您將會在提出申請後的 96 小時內獲得預約。</p> | <p>需要緊急護理時，請致電給您的PCP。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

CalOptima Health 福利摘要

| 我們的計劃支付的服務: | 如何獲得服務: |
|---|---|
| <p>視力福利:</p> <p>CalOptima Health 承保:</p> <ul style="list-style-type: none">● 每 24 個月一次例行眼睛檢查；如對會員而言具有醫療必要性 (如患有糖尿病的會員)，可承保額外或更頻密的眼睛檢查。● 每 24 個月承保一次眼鏡 (鏡框和鏡片)；條件是您必須持有有效處方單。● 如果您的處方單內容改變，或者您的眼鏡遺失、遭竊或損壞 (且無法修復) 而且那不是出自於您的過錯，則可在 24 個月內替換一次眼鏡。您必須向我們提供一份說明，告訴我們您的眼鏡是如何遺失、遭竊或損壞的。● 視障人士所需的弱視器材，但條件是該弱視無法透過標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術矯正，且會影響該人士從事日常活動的能力 (即老年黃斑部退化)。● 具有醫療必要性的隱形眼鏡。如果由於眼睛疾病或其他狀況 (即失去一邊耳朵) 而無法使用眼鏡，則隱形眼鏡配驗和隱形眼鏡可獲得承保。符合特殊隱形眼鏡資格的醫療狀況包括但不限於無虹膜症、無水晶體症及圓錐角膜。 | <p>致電給您的醫療網或 CalOptima Health 客戶服務部門。</p> |

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

如何取得幫助

CalOptima Health 希望您對自己的醫療保健服務感到滿意。如果您對自己的護理有任何疑問或顧慮，CalOptima Health 希望能聽到您的意見！

客戶服務部門

CalOptima Health 客戶服務部門可隨時為您提供協助。CalOptima Health 可以：

- 解答與您醫療計劃和 CalOptima Health 承保服務有關的問題
- 協助您選擇或更換 PCP
- 協助您選擇或更換醫療網
- 告知您該前往何處獲得您所需的護理
- 協助您取得口譯人員服務（如果您不會說英文）
- 協助您取得其他語言版本和格式的資訊
- 補發醫療 (ID) 卡
- 提供會員手冊或醫療服務者目錄
- 協助關於帳單疑問
- 安排交通接送
- 協助安排看診預約

如需協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY **711**) 與 CalOptima Health 的客戶服務部門聯絡。CalOptima Health 的服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。此為免費專線。CalOptima Health 必須確保您在致電時的等候時間少於 10 分鐘。

您還可以隨時瀏覽 **www.caloptima.org** 網站。CalOptima Health 的網站可讓您更輕鬆地在任何裝置上找到您所需要的資訊。其還設有一個安全的線上會員登錄網站，您可以透過登錄此網站：

- 更新您的個人資料
- 申請新的醫療卡
- 列印您的醫療卡
- 更換您的醫療網或 PCP
- 申請口譯服務

要註冊會員入口網站，請訪問網站 <https://member.caloptima.org/#/user/registration>。

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY **711**) 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

禁止歧視聲明

歧視是違法的。CalOptima Health 遵守州和聯邦民權法。CalOptima Health 不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、民族認同、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、基因信息、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視、排斥或區別對待他人。

CalOptima Health 提供:

- 面向殘障人士的免費輔助和服務，以協助他們更有效地溝通，例如：
 - ✓ 合格的手語翻譯員
 - ✓ 其他格式的書面資訊（大字版、語音版、無障礙電子格式和其他格式）
- 向母語非英語人士的免費語言服務，例如：
 - ✓ 合格口譯人員
 - ✓ 其他語言版本的書面資訊

如果您需要這些服務，請於週一至週五，上午 8 點至下午 5 點 30 分致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** 與 CalOptima Health 聯絡。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電 **711** 以使用加州轉接服務。根據要求，我們可以為您提供點字、大字體、錄音帶或電子版本的本文檔。要獲取這些替代格式之一的副本，請致電或寫信至：

CalOptima Health
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
1-714-246-8500 (TTY 711)

如何提出申訴

如果您認為 CalOptima Health 未能提供上述服務或基於性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群認同、年齡、心智障礙、身體殘障、醫療狀況、基因資訊、婚姻狀態、性別、性別認同或性向等理由而透過其他方式非法歧視他人，您可向 CalOptima Health 的申訴和上訴決議服務部提出申訴。您可透過書面方式、親自提出或在線上提出申訴：

- **透過電話:** 請於週一至週五，上午 8 點至下午 5 點 30 分致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088**。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電 **711** 以使用加州轉接服務。
- **透過書面方式:** 填寫投訴申請表或寫信並寄至：
CalOptima Health Grievance and Appeals
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- **親自提交:** 到訪您的醫生辦公室或 CalOptima Health 並表示您想提出申訴。
- **透過電子方式:** 請訪問 CalOptima Health 的網站 www.caloptima.org。

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 www.caloptima.org。

民權辦公室 - 加州醫療保健服務部

您還可以通過電話、書面或電子方式向加州衛生保健服務部、民權辦公室提出民權投訴:

- **透過電話:** 致電 **1-916-440-7370**。如果您有聽力或語言障礙,請撥打 **711** (電信轉接服務)。

- **透過書面方式:** 填寫投訴表或寄信至:

**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**

投訴表可在網站取得,網址 www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **透過電子方式:** 發送電郵至 CivilRights@dhcs.ca.gov.

民權辦公室 - 美國衛生與公眾服務部

如果您認為自己因種族、膚色、國籍、年齡、殘疾或性別而受到歧視,您也可以透過電話、書面或電子方式向美國衛生與公眾服務部、民權辦公室提出民權投訴:

- **透過電話:** 致電 **1-800-368-1019**。如果您有語言或聽力障礙,請致電
TTY **1-800-537-7697**.

- **透過書面方式:** 填寫投訴表或寄信至:

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

投訴表可在網站取得,網址 www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

- **透過電子方式:** 登錄公民辦公室的網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助,請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話
1-888-587-8088 (TTY 711) 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午
8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 www.caloptima.org.

多種語言標語

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-888-587-8088 (TTY 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-587-8088 (TTY 711). These services are free of charge.

(Arabic) الشعار بالعربية

يُرَجَى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-587-8088 (TTY 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير اتصل بـ 1-888-587-8088 (TTY 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-587-8088 (TTY 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-888-587-8088 (TTY 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ហ្គាសម្ពាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-587-8088 (TTY 711) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផង ដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-587-8088 (TTY 711) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意:如果您需要以您的母语提供帮助,请致电 1-888-587-8088 (TTY 711)。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务,例如盲文和大字体阅读,提供您方便取用。请致电 1-888-587-8088 (TTY 711)。这些服务都是免费的。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می خواهيد به زبان خود کمک دريافت کنيد، با 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگيريد. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-888-587-8088 (TTY 711) تماس بگيريد. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

हिंदी टैगलाइनी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-587-8088 (TTY 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-888-587-8088 (TTY 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-888-587-8088 (TTY 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-587-8088 (TTY 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助,請致電 1-714-246-8500 或免費電話 1-888-587-8088 (TTY 711) 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 www.caloptima.org.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-587-8088 (TTY 711)** へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1-888-587-8088 (TTY 711)** へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-587-8088 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ | ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ |

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**. Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-587-8088 (линия TTY 711)**. Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 **www.caloptima.org**。

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY **711**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-587-8088** (TTY **711**). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088** (TTY **711**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-587-8088** (TTY **711**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-587-8088** (TTY **711**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-587-8088** (TTY **711**). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-587-8088** (TTY **711**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-587-8088** (TTY **711**). Các dịch vụ này đều miễn phí.

如果您對醫療保健服務有疑問或需要協助，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY **711**) 與 CalOptima Health 客戶服務部聯絡。服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點 30 分。我們有會說您語言的員工。您也可以訪問我們的網站 www.caloptima.org。



CalOptima Health, A Public Agency
505 City Parkway West, Orange, CA 92868
caloptima.org

如果您有任何疑問或需要醫療保健服務的協助，請致電 CalOptima Health 的客戶服務部
1-714-246-8500 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**，週一到週五，上午8時至下午5時30分。我們
有工作人員會講您的語言。有聽力或語言障礙的會員請撥打 TTY 專線 711。您也可以瀏覽我們的網站
www.caloptima.org。