

2026

會員手冊

關於您的福利，您需要瞭解些什麼

CalOptima Health 綜合承保範圍說明書 (Evidence of Coverage, EOC) 和披露表





會員 手冊

關於您的福利的須知事項

CalOptima Health 承保範圍說明書
(Evidence of Coverage, EOC) 和披露表

2026

橙縣, 加州

其他語言和格式

其他語言

您可免費獲取本《會員手冊》及其他計劃材料的其他語言的版本。CalOptima Health 提供由合格的筆譯人員翻譯的書面版本。致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。此為免費專線。請閱讀本《會員手冊》以進一步瞭解有關醫療保健的語言協助服務，例如口譯人員和翻譯服務。

其他格式

您可免費獲得本資訊的其他格式，例如盲文版、20號字體大字版、語音格式及無障礙電子格式（數據光碟）。致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。此為免費專線。

口譯服務

CalOptima Health 每天24小時均免費為您提供由合格的口譯人員提供的口譯服務，也包括手語翻譯。您無需請家人或朋友擔任口譯人員。除非發生緊急情況，否則我們不鼓勵請未成年人擔任口譯人員。您可免費獲得口譯人員、語言及文化服務。我們每週7天，每天24小時均可提供協助。如需您所用語言的協助，或取得本手冊的其他語言版本，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。此為免費專線。

請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。



關於提供語言協助服務以及 輔助工具和服務的通知

English

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)

يُرجى 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 برييل والخط الكبير اتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒԾՎԱՐՈՒԹՅՈՒՆ: 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:

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាតាសា របស់អ្នក ស្ថិដ្ឋនៃពេល ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ដនពិការ ដូចជាងកសារសរស់ដោអក្សរធុស សម្រាប់ដនពិការត្រួក បួនកសារសរស់ដោអក្សរពុម្ពជំ កីឡាជរកបានផងដែរ ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-587-8088 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគឺត្រួតពិនិត្យឡើយ។



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

简体中文 (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。

繁體中文 (Traditional Chinese)

注意：如果您需要以您的語言獲得幫助，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。為殘障人士也提供幫助和服務，例如盲文和大字體的

文件。致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。這些服務是免費的。

(Farsi)

توجه: اگر می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-587-8088 (TTY 711)** تماس بگیرید. 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 بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می شوند.

ગુજરાતી (Gujarati)

ધ્યાન આપો: જો તમને તમારી ભાષામાં મદદની જરૂર હોય તો આ નંબર પર કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. વિકલાંગ લોકો માટે સહાય અને સેવાઓ, જેમ કે બ્રેઇલ અને મોટી પણ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે. કોલ કરો: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. આ સેવા વિનામૂલ્યે ઉપલબ્ધ છે.

हिंदी (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।



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

Hmoob (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.

日本語 (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 (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.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088** (TTY 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນຸ່ມແລະມີໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088** (TTY 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄາ ໄຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lорx taux **1-888-587-8088** (TTY 711). Liouh lорx 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 lорx **1-888-587-8088** (TTY 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

Português (Portuguese)

ATENÇÃO: Se você precisar de ajuda no seu idioma, ligue para **1-888-587-8088** (TTY 711). Serviços e auxílio para pessoas com incapacidades, como documentos em braile ou impressos com letras grandes, também estão disponíveis. Ligue para **1-888-587-8088** (TTY 711). Esses serviços são gratuitos.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧੁਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਵਿਂ ਕੰਬਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-587-8088** (TTY 711) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ।



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

Română (Romanian)

ATENȚIE: În cazul în care aveți nevoie de ajutor în limba dvs., sunați la **1-888-587-8088** (TTY 711). Sunt disponibile, de asemenea, ajutoare și servicii pentru persoanele cu dizabilități, precum documente în limbaj Braille și cu caractere mărite. Sunați la **1-888-587-8088** (TTY 711). Aceste servicii sunt gratuite.

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-587-8088** (линия ТTY 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 ТTY 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

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.



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

Tagalog (Filipino)

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.

ภาษาไทย (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

Türkçe Etiket (Turkish)

DIKKAT: Kendi dilinizde yardıma ihtiyacınız varsa **1-888-587-8088 (TTY 711)** numaralı telefonu arayın. Braille alfabesi ve büyük harflerle yazılmış belgeler gibi engellilere yönelik yardım ve hizmetler de mevcuttur. Call: **1-888-587-8088 (TTY 711)**. Bu hizmetler ücretsizdir.



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

Українська (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.

اردو (Urdu)

توجه: اگر آپکو اپنی زبان میں مدد کی ضرورت ہے تو کال کریں **1-888-587-8088** (TTY 711)۔ معدور افراد کے لئے امداد اور خدمات، جیسے **1-888-587-8088** بریل اور بڑے پرنٹ میں دستاویزات، بھی دستیاب ہیں۔ کال **1-888-587-8088** (TTY 711)۔ یہ خدمات مفت ہیں۔

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.



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

歡迎加入 CalOptima Health!

感謝您加入 CalOptima Health。CalOptima Health 是為享有 Medi-Cal 的人士所提供的保健計劃。CalOptima Health 與加州政府合作，以協助您獲得所需的醫療保健服務。CalOptima Health 與醫療網簽訂合約來管理您的護理。醫療網是由與 CalOptima Health 合作的醫生、醫院和其他醫療服務者組成。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。您可以為所有符合 Medi-Cal 資格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。

會員手冊

本《會員手冊》將會向您說明 CalOptima Health 的承保範圍。請仔細並完整地閱讀。它將幫助您瞭解您的福利、您可以享受的服務以及如何獲得您所需的照護。它還解釋了您身為 CalOptima Health 會員的權利與責任。如果您有特殊健康需求，請務必閱讀適用您的所有章節。

本《會員手冊》也稱為《承保範圍說明書》(Evidence of Coverage, EOC) 與披露表。**本 EOC 和披露表只是保健計劃的摘要。必須查閱保健計劃的合約以確定承保的確切條款和條件。**如需瞭解更多資訊，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 聯絡。

在本《會員手冊》中，CalOptima Health 有時被稱為「我們」。會員有時被稱為「你」。有些大寫單字在本《會員手冊》中具有特殊意義。

請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)** 索取 CalOptima Health 和加州醫療保健服務部 (California Department of Health Care Services, DHCS) 所簽訂的合約副本。您也可以免費索取一份額外的《會員手冊》。您也可以瀏覽 CalOptima Health 網站 www.caloptima.org 以查看《會員手冊》。您也可以索取 CalOptima Health 非專有臨床和行政政策及程序的免費副本。它們也在 CalOptima Health 網站 www.caloptima.org 上。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

聯絡我們

CalOptima Health 隨時為您提供協助。如果您有任何疑問，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。CalOptima Health隨時為您提供協助，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。

您還可以隨時上網瀏覽 www.caloptima.org。

謹致謝意

CalOptima Health
500 City Parkway West
Orange, CA 92868



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

目錄

其他語言和格式	2
其他語言	2
其他格式	2
口譯服務	2
歡迎加入 CalOptima Health!	10
會員手冊	10
聯絡我們	11
目錄	12
1. 會員入門指南	15
如何取得協助	15
誰能成為會員	16
會員身份 (Identification, ID) 卡	17
2. 您的保健計劃相關資訊	18
保健計劃概述	18
您的保健計劃如何運作	19
更改保健計劃	20
搬到其他郡縣或搬離加州的學生	20
持續護理	21
費用	23
3. 如何取得護理	26
取得醫療保健服務	26



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

家庭醫生 (Primary care provider, PCP)	27
醫療服務者網絡	30
預約	37
前往您的預約	37
取消預約與重新預約	38
付款	38
轉診	39
加州癌症公平法案轉診	40
預先核准 (事先核准)	40
第二診斷意見	41
敏感護理	42
急需護理	44
急診護理	46
護士諮詢專線	47
預立醫療護理指示	47
器官與組織捐贈	48
4. 福利與服務	49
您的保健計劃承保哪些福利與服務	49
由 CalOptima Health 承保的 Medi-Cal 福利	52
其他 CalOptima Health 承保福利與計劃	69
其他 Medi-Cal 計劃與服務	75
您無法透過 CalOptima Health 或 Medi-Cal 取得的服務	80
5. 兒童與青少年保健護理	81
兒童和青少年的 Medi-Cal	81



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

兒童保健體檢和預防保健服務	82
血鉛中毒篩檢	84
協助取得兒童與青少年保健護理服務	84
您可透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃取得的其他服務	84
6. 報告與解決問題.....	87
投訴	87
上訴	88
如果您對上訴決定不同意該怎麼辦	89
州聽證會	90
欺詐、浪費或濫用	91
7. 權利與責任	93
您的權利	93
你的責任	94
禁止歧視聲明	94
作為會員參與的方式	96
隱私權慣例通知	97
關於法律的通知	104
關於 Medi-Cal 作為最後支付方、其他醫療保險 (OHC) 和侵權賠償的通知	104
與遺產追討有關的通知	105
行動通知	105
8. 需要瞭解的重要號碼和詞語.....	107
重要電話號碼	107
需要瞭解的詞語	107



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

1. 會員入門指南

如何取得協助

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 希望能聽取您的意見!

客戶服務部

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

- 解答與您保健計劃和 CalOptima Health 承保服務有關的問題
- 幫助您選擇一位家庭醫生(PCP)
- 告知您該在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
- 補發會員(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

如果您有任何疑問,請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。CalOptima Health 隨時為您提供協助,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。

您也可以隨時造訪 www.caloptima.org 線上客戶服務。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入口網站,您可以透過登錄此網站:

- 更新您的個人資訊
- 申請新的會員 ID 卡
- 打印您的會員 ID 卡副本
- 預約心理健康遠距醫療



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 完成計劃問卷調查
- 更改您的醫療網或家庭醫生 (PCP)
- 請求口譯服務
- 查看計劃文件和其他重要資源
- 使用「我的護理清單」(針對預防性篩檢和護理差距而規劃的個人化計劃)

您可以訪問 CalOptima Health 的會員入口網站:

<https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>。

誰能成為會員

每個州都可能有醫療補助計劃。在加州，醫療補助稱為 **Medi-Cal**。

由於您符合 Medi-Cal 的資格且居住在加州橙縣，所以您符合加入 CalOptima Health 的資格。如果您對如何獲取 Medi-Cal 資格有疑問，請致電社會福利服務署 (Social Services Agency, SSA)，電話：1-800-281-9799。您也可能因為正在領取社會安全生活補助金 (Supplemental Security Income, SSI) 或州政府補助金計劃 (State Supplementary Payment, SSP)，而獲取 Medi-Cal 資格。

有關加入計劃的問題，請致電1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 聯絡 Health Care Options (醫療保健選擇)，或造訪 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

如果您對社會安全福利有疑問，請致電1-800-772-1213聯絡社會安全局，或造訪 <https://www.ssa.gov/locator/>。

過渡性 Medi-Cal

當您的收入增加了，並且您不再有資格享受 Medi-Cal。您可能可以獲得過渡性 Medi-Cal。

您可以在當地縣辦公室詢問有關過渡性 Medi-Cal 資格的問題：

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

詢問有關過渡性 Medi-Cal 資格的問題，

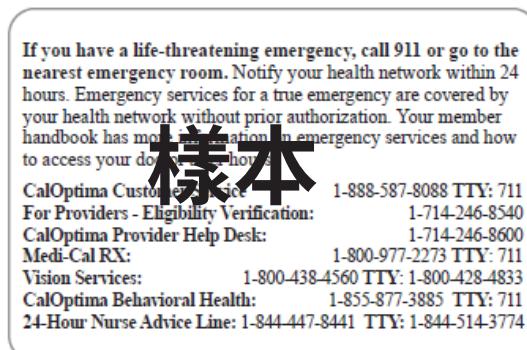
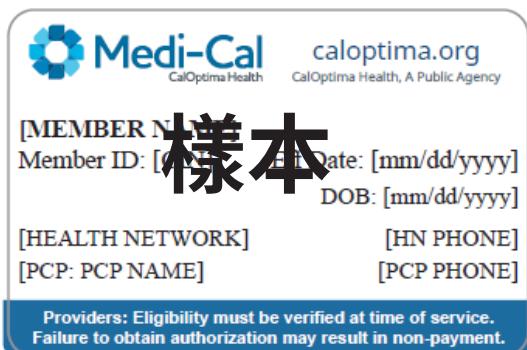
或者致電1-800-430-4263 (TTY1-800-430-7077或711) 與 Health Care Options (醫療保健選項) 聯絡。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

會員身份 (Identification, ID) 卡

作為 CalOptima Health 的會員，您將獲得一張 CalOptima Health 會員 ID 卡。在您接受任何醫療保健服務或領取任何處方藥時，您必須出示加州政府寄給您的 CalOptima Health ID 卡和 Medi-Cal 福利身份卡 (Benefits Identification Card, BIC)。您的 Medi-Cal BIC 卡是加州政府寄給您的福利識別卡。您應隨時隨身攜帶所有醫療卡。您的 Medi-Cal BIC 和 CalOptima Health ID 卡如下所示：



如果您在入保日期後的幾週內沒有收到 CalOptima Health 醫療卡，或者您的卡片損壞、遺失或遭竊，請立即致電客戶服務部。CalOptima Health 將會免費寄一張新卡給您。請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。如果您沒有 Medi-Cal BIC 卡，或您的卡損壞、遺失或被盜，請致電當地縣辦公室。若要尋找您當地的縣辦公室，請訪問網站：
<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

2. 您的保健計劃相關資訊

保健計劃概述

CalOptima Health 是針對在加州橙縣享有Medi-Cal的人士所提供的保健計劃。CalOptima Health 與加州政府合作，以協助您獲得所需的醫療保健服務。

與 CalOptima Health 客戶服務代表交談，以瞭解有關保健計劃以及您可如何利用該計劃的詳情。請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

您的承保何時開始和結束

在您入保 CalOptima Health 後，我們將會在您入保日期後的兩週內寄一張您的 CalOptima Health ID 卡給您。在您接受任何醫療保健服務或領取任何處方藥時，您必須出示您的 CalOptima Health ID 卡和 Medi-Cal 福利身份卡 (Benefits Identification Card, BIC)。

您的 Medi-Cal 保險將需每年辦理續保。如果您當地縣政府辦公室無法使用電子方式為您辦理 Medi-Cal 保險的續保，縣政府將會寄送 Medi-Cal 繢保表格給您。請填寫該表格並將表格交還至您當地縣政府的機構。您可透過線上、親自遞交或者透過電話或其他電子方式(如果您的縣政府有提供)交還您的資訊。

作為一名 CalOptima Health 會員，您需要：

1. 從《醫療網醫療服務者目錄》中選擇醫療網。
 - 您可為所有符合資格的家人選擇同一個醫療網，您也可為每位家人選擇不同的醫療網。
 - 您可每30天變更一次醫療網。
2. 從《醫療網醫療服務者目錄》中選擇一位家庭醫生 (Primary Care Provider, PCP)。
 - 您必須選擇有與您所選之醫療網簽約的PCP。
 - 您可為所有符合資格的家人選擇同一位PCP，您也可為每位家人選擇不同的PCP。
 - 如果您未選擇PCP，您的醫療網將會代您選擇。
 - 您每30天可更換一次PCP。
3. 若要選擇您的 PCP 和醫療網，您可以：



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 登錄您的安全線上會員入口網站
<https://member.caloptima.org/#/user/login>, 或;
- 填寫並寄回新會員資料包中發送的 CalOptima Health 醫療網選擇表格, 或
- 致電 CalOptima Health 客戶服務部 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

您可以隨時終止您的 CalOptima Health 保險並選擇其他保健計劃。如需協助選擇新計劃, 請致電 Health Care Options (醫療保健選項), 電話: 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711), 或瀏覽網站 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

CalOptima Health 是為在加州橙縣享有Medi-Cal的人士所提供的保健計劃。若要尋找您當地的縣辦公室, 請訪問網站
<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

如果下列任何情況屬實, CalOptima Health Medi-Cal入保資格可能會終止:

- 您搬離加州橙縣。
- 您不再享有 Medi-Cal。
- 您正在坐牢或受到監禁。

如果您喪失 CalOptima Health 的 Medi-Cal 保險, 您仍有資格享有 FFS Medi-Cal 保險。如果您不確定自己是否仍受保於 CalOptima Health, 請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

美國印第安人參加管理式保健計劃的特殊考量

如果您是美國印第安人, 您有權在印第安醫療服務者 (Indian Health Care Provider, IHCP) 處接受醫療保健服務。在透過這些地點取得醫療保健服務時, 您也可以選擇繼續參加或退出 CalOptima Health。如需有關入保和退出的資訊, 請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

CalOptima Health 必須為您提供護理安排, 包括網絡外的個案管理。如果您要求從 IHCP 取得服務, CalOptima Health 必須協助您找到網絡以內或以外的 IHCP。要瞭解更多信息, 請閱讀本手冊第 3 章中的「醫療服務者網絡」。

您的保健計劃如何運作

CalOptima Health 是一項與 DHCS 簽有合約的管理式保健計劃。CalOptima Health 與 CalOptima Health 服務區域的醫生、醫院及其他醫療服務者合作, 以向身為會員的您提供醫療保健服務。您作為 CalOptima Health 會員, 您可能有資格取得透過 FFS Medi-Cal 所提供的一些額外服務。其中包括門診處方藥、非處方藥以及透過 FFS Medi-Cal Rx 所提供的一些醫療用品。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

客戶服務部將會告知您 CalOptima Health 如何運作、如何取得您所需的護理、如何在標準時間範圍內預約到醫療服務者看診、如何申請免費口譯服務以及如何確定自己是否符合交通接通接送服務的資格。

如欲瞭解詳情，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。您還可以線上瀏覽 www.caloptima.org 網站上找到客戶服務資訊。

更改保健計劃

如果有其他保健計劃可參加，您可以隨時退出 CalOptima Health 並加入您所居住的縣的另一個保健計劃。如需協助選擇新計劃，請致電 Health Care Options (醫療保健選項)，電話：
1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。您可以在週一至週五，上午8 點至下午 6 點之間致電給他們，或瀏覽 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

處理您退出 CalOptima Health 並加入您所在縣的另一個計劃的請求最多需要 30 天或更長時間。若要瞭解您的申請的狀態，請致電 Health Care Options (醫療保健選項)，電話：1-800-430-4263 (TTY 電話：1-800-430-7077 或 711)。

如果您想提早退出 CalOptima Health，您可以致電 Health Care Options (醫療保健選項) 要求加急(快速)退出。

可以要求快速退出的會員包括但不限於根據寄養或收養援助計劃獲得服務的兒童、有特殊醫療保健需求的會員以及已加入 Medicare 或其他 Medi-Cal 或商業管理式護理計劃的會員。

您可以聯絡當地縣辦公室要求退出 CalOptima Health。尋找您當地的縣辦公室：
<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

或者致電1-800-430-4263 (TTY1-800-430-7077或711)與 Health Care Options (醫療保健選項) 聯絡。

搬到其他郡縣或搬離加州的學生

您可以在美國任何地方 (包括美國領土) 獲得急診護理和急需護理。常規和預防性護理僅在您居住的縣內承保。如果您是搬到加州新縣接受高等教育 (包括大學) 的學生，CalOptima Health 將承保您所在新的縣的急診室和急需護理服務。您也可以在新的縣內獲得常規或預防性護理，但您必須通知 CalOptima Health。閱讀下文以瞭解更多。

如果您入保了 Medi-Cal 並在加州其他縣就讀，您無需在該縣申請 Medi-Cal。

如果您暫時離家到加州其他縣就讀，您有兩種方案可以選擇。您可以：

- 通知您橙縣社會福利機構的資格審核工作人員，表示您因為要在一所高等教育機構就讀而要暫時搬家，並提供您在新縣的地址。縣政府將會在您的個案記錄中更新您的新

 請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

地址，並在州政府資料庫中更新縣代碼。如果您想在新郡縣接受例行護理或預防保健服務，請選擇此選項。如果 CalOptima Health 沒有在您就讀大學的縣營運，您可能必須更換保健計劃。如有疑問以及為了避免在入保新保健計劃時發生任何延誤，請致電 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 與 Health Care Options (醫療保健選項) 聯絡。

或者

- 如果 CalOptima Health 不為您上大學所在的新的縣內提供服務，並且您也沒有將您的保健計劃更改為為該縣提供服務的計劃，則您將只能在新的縣的某些情況下獲得急診室和急需護理服務。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章「如何獲得護理」。對於例行或預防性醫療保健，您需要使用位於加州橙縣的 CalOptima Health 網絡的醫療服務者。

如果您暫時離開加州前往另一個州就讀，並且希望保留您的 Medi-Cal 保險，請聯絡橙縣社會服務機構的資格審核工作人員。只要您符合資格，Medi-Cal 將承保其他州的緊急需求服務和急診護理。Medi-Cal 還將承保需要在加拿大和墨西哥住院的急診護理。

當您在加州以外的地方，例行和預防性護理服務不在承保內。對於在州外接受的醫療服務，您將不符合 Medi-Cal 醫療福利的報銷資格。CalOptima Health 不會支付您的醫療保健費用。如果您想要另一個州的醫療補助，您需要在該州申請。Medi-Cal 不承保美國境外的急診、緊急需求或任何其他醫療保健服務，但如第 3 章所述在加拿大和墨西哥需要住院的急診護理除外。

如果延誤會導致醫療必需服務無法進行，州外藥房福利最多只能提供 14 天的緊急供應。如需更多協助，請致電 Medi-Cal Rx，電話：1-800-977-2273，或瀏覽其網站
<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>。

持續護理

在網絡外的醫療服務者處接受持續護理

作為 CalOptima Health 的會員，您將從 CalOptima Health 網絡中的醫療服務者處獲得醫療保健。若要瞭解該醫療服務者是否在 CalOptima Health 網絡中，請閱讀 CalOptima Health 網站 www.caloptima.org 上的《醫療服務者目錄》。目錄中未列出的醫療服務者可能不在 CalOptima Health 網絡中。

在某些情況下，您也許可以從 CalOptima Health 網絡以外的醫療服務者獲得護理。如果您需要更改您的保健計劃或從 FFS Medi-Cal 切換到管理式醫療，或者您的醫療服務者曾經在網絡中但現在不在網絡中，那麼您也許可以保留您的醫療服務者，即使他們不在 CalOptima Health 的網絡中。這稱為持續護理。該服務稱為持續護理。

如果您需要從網絡外的醫療服務者獲得護理，請致電 CalOptima Health 請求持續護理。如果滿足所有這些條件，您可能可以獲得長達 12 個月或更長時間的持續護理：



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 在加入 CalOptima Health 之前，您與網絡外醫療服務者保持持續的醫療關係。
- 在加入 CalOptima Health 之前的 12 個月內，您至少曾到過網絡外醫療服務者處進行過一次非緊急就診。
- 網絡外的醫療服務者願意與 CalOptima Health 合作並同意 CalOptima Health 的合約要求和服務付款。
- 網絡外的醫療服務者符合 CalOptima Health 的專業標準。
- 網絡外的醫療服務者已註冊並參與 Medi-Cal 計劃。

要瞭解更多，請致電客戶服務部電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

如果您的醫療服務者沒有在 12 個月結束前加入 CalOptima Health 網絡、其不同意接受 CalOptima Health 的給付費率或者不符合護理品質要求，您將需轉到 CalOptima Health 網絡內的醫療服務者處。請**1-888-587-8088 (TTY 711)**與客戶服務部門聯絡以討論您的選項。

CalOptima Health 不需要為網絡外醫療服務者提供某些輔助(支援)服務(例如放射、化驗室、透析中心或交通接送)的持續續護理。您將透過 CalOptima Health 網絡中的服務者獲得這些服務。

若要瞭解更多有關持續護理的資訊以及您是否符合資格，請致電客戶服務部。

網絡外醫療服務者的承保服務的完整信息

作為 CalOptima Health 的會員，您將從 CalOptima Health 網絡中的醫療服務者獲得承保服務。如果您在加入 CalOptima Health 時或在您的醫療服務者離開 CalOptima Health 網絡時正在接受某些病症的治療，您可能仍然可以從網絡外的醫療服務者那裡獲得 Medi-Cal 服務。

如果您需要以下健康狀況的承保服務，您也許可以在特定時間內繼續接受網絡外醫療服務者的護理：

健康狀況	時段
急症(需要盡快就醫的醫療問題)。	限病症持續期間。
嚴重慢性的身體和行為病症(您長期患有的嚴重的健康問題)。	自承保生效開始或醫療服務者與 CalOptima Health 的合約結束之日起，最多達 12 個月。
懷孕和產後(嬰兒出生後)護理。	懷孕期間和懷孕結束後 12 個月內。
妊娠心理健康服務。	從診斷出心理健康狀況起或從妊娠結束起(以較晚者為準)最多 12 個月。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

健康狀況	時段
剛出生至36個月大的新生兒護理。	從保險開始生效日期或醫療服務者與 CalOptima Health 合約終止日期開始算起最多12個月。
絕症(會危及生命的健康問題)。	限疾病持續期間。自您加入 CalOptima Health 之日起或從醫療服務者停止與 CalOptima Health 合作的時間開始算起,您仍可能在 12 個月以上繼續取得服務。
由網絡外醫療服務者執行的手術或其他醫療程序,條件是該手術或醫療程序屬於承保範圍、具有醫療必要性、因屬於既定療程的一部分而獲得 CalOptima Health 的批准且由醫療服務者建議及記錄。	手術或其他醫療程序必須在醫療服務者合約終止日期後 180 天內進行,或在您加入 CalOptima Health 生效之日起 180 天內進行。

如欲瞭解其他可能符合資格的狀況,請致電與CalOptima Health的客戶服務部。

如果網絡外醫療服務者不願意繼續提供服務或不同意 CalOptima Health 的合約要求、付款或其他提供護理的條款,您將無法從該醫療服務者那裡獲得持續護理。您也許能夠繼續從 CalOptima Health 網絡中的不同醫療服務者取得服務。

如需協助選擇繼續為您提供護理的簽約醫療服務服務者,或者如果您對從不再屬於CalOptima Health 網絡的醫療服務提供者獲得承保服務有任何疑問或問題,請致電客戶服務部電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

CalOptima Health 無需為 Medi-Cal 不承保或 CalOptima Health 與 DHCS 合約不承保的服務提供連續性照護。要瞭解更多持續護理、資格和可使用的服務的資訊,請致電客戶服務部。

費用

會員費用

CalOptima Health 為符合 Medi-Cal 資格的人士提供服務。在大多數情況下,CalOptima Health 會員皆無需支付承保服務費用、保費或自付額。

如果您是美國印第安人,則無需支付註冊費、保費、免賠額、共付額、費用分攤或其他類似費用。CalOptima Health 不得向任何直接從 IHCP 或透過轉診至 IHCP 獲取物品或服務的任何美國印第安人會員收取費用,也不會減少因 IHCP 支付的任何註冊費、保險費、免賠額、共付額、分攤費用、或類似費用。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

除了在CalOptima Health 服務區域以外的急診護理、急需護理或敏感護理，您在去看 CalOptima Health 網絡外的醫療服務者之前必須獲得 CalOptima Health 的預先批准(事先核准)。如果您未獲得預先批准(事先核准)，並且您前往網絡外的醫療服務者處接受非急診護理，服務區以外的急需護理、或敏感護理，您可能需要支付從該醫療服務者處獲得的護理費用。有關承保服務的列表，請參閱本手冊的第 4 章「福利與服務」。您也可以在 CalOptima Health 網站 www.caloptima.org 上找到《醫療服務者目錄》。

需接受長期護理及需支付每月居民費用的會員

您可能每個月需為長期護理服務支付每月居民費用(分攤費用)。您的每月居民費用額取決於您的收入。每個月，您將需自行支付醫療保健帳單，其中包括但不限於長期護理費用，直到您所支付的金額達到您的每月居民費用為止。在那之後，您在該月份的長期護理將由 CalOptima Health 承保。在您尚未支付長期護理每月居民費用全額之前，您將無法獲得 CalOptima Health 的承保。

醫療服務者如何收到費用

CalOptima Health 透過以下方式向醫療服務醫療服務者付款：

- 按人頭付費
 - CalOptima Health 每月為每位 CalOptima Health 會員向部分醫療服務者支付一定金額。這稱為按人頭付費。CalOptima Health 與醫療服務者合作決定金額。
- 按服務付費 (Fee for Service, FFS)
 - 一些醫療服務者為 CalOptima Health 會員提供護理，並向 CalOptima Health 發送他們所提供之服務的帳單。這稱為 FFS 付款。CalOptima Health 和醫療服務者共同決定每項服務的費用。
- 財務獎勵
 - 醫療網可能設有包含財務獎勵的醫生獎勵計劃 (Physician Incentive Plan)。獎勵計劃不會影響您的醫療保健服務。您可向 CalOptima Health 索取獎勵計劃的資訊。

如欲進一步瞭解 CalOptima Health 如何給醫療服務者付費用，請致電 **1-888-587-8088** (TTY 711)。

如果您收到來自醫療服務者的帳單

承保服務是指 CalOptima Health 需負責支付的醫療保健服務。如果您收到 Medi-Cal 承保服務的帳單，請勿支付帳單。請立即致電**1-888-587-8088** (TTY 711) 與客戶服務部聯絡。CalOptima Health 將協助您確定帳單是否正確。

如果您從藥房收到處方藥、用品或補充劑的帳單，請致電 Medi-Cal Rx 客戶服務部，電話號碼是 1-800-977-2273，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。TTY 使用者請選 7 或撥打 711。您也可以上網瀏覽 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

要求 CalOptima Health 償還費用給您

如果您為您已接受的服務付費,若符合下列**所有**條件,那麼您可能有資格獲得費用償還(將費用償還給您):

- 您所接受的服務是由 CalOptima Health 負責支付的承保服務。CalOptima Health 不會為 CalOptima Health 不承保的服務向您償付費用。
- 您是在成為合資格 CalOptima Health 會員的時候接受該承保服務的。
- 您在接受承保服務之日起的一年內提出償還請求。
- 您出示您或代表您的人支付承保服務費用的證據,例如醫療服務者提供的詳細收據。
- 您是透過有參加 Medi-Cal 的 CalOptima Health 網絡內醫療服務者接受承保服務。如果您接受的是緊急救護服務、家庭生育計劃服務或是 Medi-Cal 允許網絡外醫療服務者無需預先核准(事先核准)即可提供的其他服務,則您不需要符合這項條件。
- 如果該承保服務通常需要預先核准(事先核准),您需提供醫療服務者的證明,證實該承保服務的醫療必要性。

CalOptima Health 會透過一封名為「行動通知」(Notice of Action, NOA)的信函告知您是否會給您報銷。如果您符合上述所有條件,參加 Medi-Cal 的醫療服務者應將您支付的金額全額退還。如果醫療服務者拒絕退還,CalOptima Health 將您支付的金額全額退還。

如果該醫療服務者參加了 Medi-Cal,但不在 CalOptima Health 網絡內,並且拒絕償付您的費用,那麼 CalOptima Health 將向您償付費用,但僅以 FFS Medi-Cal 的給付金額為上限。CalOptima Health 將向您全額支付急診護理、家庭生育計劃服務或 Medi-Cal 允許網絡外醫療服務者無需預先核准(事先核准)即可提供的其他服務之自付額。如果您不符合上述其中一項條件,CalOptima Health 則不會將費用償還給您。

如果發生下列狀況,CalOptima Health 則不會將費用償還給您:

- 您要求並獲得的服務不在 Medi-Cal 承保範圍內,例如美容服務。
- 該服務不是 CalOptima Health 的承保服務。
- 您有尚未支付的 Medi-Cal 分攤費用費用。
- 您前往了不接受 Medi-Cal 的醫生處就診,且您簽署了一份表格表示您無論如何都想要接受看診並會自行支付服務費用。
- 如果您享有 Medicare D 部分,則您的 Medicare D 部分計劃將承保處方藥物的共付額。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

3. 如何取得護理

取得醫療保健服務

請閱讀以下資訊，以便您瞭解可獲取醫療保健服務的醫療服務者或團體。

您可在加入 CalOptima Health 的生效日期開始享有醫療保健服務。請隨時隨身攜帶您的 CalOptima Health ID 卡、Medi-Cal 福利身份卡 (BIC) 以及您擁有的任何其他健康保險卡。切勿讓其他人使用您的 BIC 卡或 CalOptima Health ID 卡。

僅有 Medi-Cal 保險的新會員必須被分配到 CalOptima Health 醫療網內的一位家庭醫生 (PCP)。有 Medi-Cal 以及其他全面健康保險的新會員無需選擇 PCP。

CalOptima Health Medi-Cal 網絡是由與 CalOptima Health 合作的醫生、醫院及其他醫療服務者組成的團體。如果您只有 Medi-Cal 保險，您必須在成為 CalOptima Health 會員後的30天內選擇一位 PCP。如果您沒有選擇 PCP，CalOptima Health 將會代您選擇一位。

您可為在 CalOptima Health 裏所有家人選擇同一位 PCP 也可選擇不同的 PCP，只要該 PCP 能夠提供服務即可。

如果你想繼續使用某個醫生，或想找一個新的 PCP，請前往《醫療服務者目錄》查看 CalOptima Health 網絡中所有 PCP 和其他醫療服務者的列表。《醫療服務者目錄》中還有提供其他資訊可以協助您選擇PCP。如果您需要一份《醫療服務者目錄》，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。您也可以在 CalOptima Health 網站 www.caloptima.org 上找到《醫療服務者目錄》。

如果您無法透過參與 CalOptima Health 網絡的醫療服務者取得您所需的護理，您的PCP 或專科醫生必須向 CalOptima Health 申請核准以將您轉到網絡外醫療服務者處。這被稱為轉診。若是要前往網絡外醫療服務者處接受本章後面「敏感護理」一節所屬的敏感服務，您不需要獲得核准。

請閱讀本章餘下內容，瞭解更多有關PCP、《醫療服務者目錄》以及醫療服務者網絡的資訊。

**Medi-Cal Rx 計劃管理門診處方藥承保。如欲瞭解詳情，請參閱本手冊第4章的
「其他 Medi-Cal 計劃與服務」一節。**



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

家庭醫生 (Primary care provider, PCP)

您的家庭醫生 (Primary care provider, PCP) 是您尋求大部分醫療保健服務的執照醫療服務者。您的 PCP 還可以幫助您獲得其他所需的醫療服務。您必須在加入 CalOptima Health 後的30天內選擇一位 PCP。視您的年齡和性別而定，您可選擇全科醫生、婦產科醫生 (Obstetrician/Gynecologist, OB/GYN)、家庭醫學科醫生、內PCP或兒科醫生作為您的 PCP。

專業護理師 (Nurse Practitioner, NP)、助理醫師 (Physician Assistant, PA) 或專業認證的護士助產士也可擔任您的 PCP。如果您選擇 NP、PA 或專業認證的護士助產士，我們可能會為您指定一位醫生負責監督您的護理。如果您同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您擁有其他全面醫療保健保險，則您不一定要選擇 PCP。

您可以選擇印第安醫療服務者 (IHC)、聯邦合資格的醫療中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC) 或偏鄉醫療診所 (Rural Health Clinic, RHC) 作為您的 PCP。視醫療服務者的類型而定，您可能可以為您以及您的其他為 CalOptima Health 會員的家人選擇同一位 PCP，只要該 PCP 能提供服務即可。

請注意：美國印第安人可選擇 IHC 作為其 PCP，即使該 IHC 不隸屬於 CalOptima Health 網絡。

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 紿您。如果您被指定一位 PCP 而您想更換，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。變更將於下一個月第一天生效。

您的 PCP 將：

- 瞭解您的健康史和需求
- 保存您的健康紀錄
- 提供您所需的預防保健和常規醫療保健
- 需要時將您轉診至專科醫生處
- 安排您需要的醫院護理

您可查閱《醫療服務者目錄》，以尋找 CalOptima Health 網絡內的 PCP。《醫療服務者目錄》中列出了與CalOptima Health 合作的 IHC、FQHC 及 RHC。

您可在 www.caloptima.org 找到CalOptima Health 《醫療服務者目錄》。或您可要求郵寄一份《醫療服務者目錄》給您，請致電1-888-587-8088 (TTY 711)。如果您想瞭解您選擇的 PCP 是否接收新患者，也可打電話確認。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

選擇醫生和其他醫療服務者

您最瞭解自己的醫療保健需求，因此最好由您自己選擇您的 PCP。最好持續使用同一位 PCP，以便他們可以瞭解您的醫療保健需求。但如果您想更換新的 PCP，您可以隨時更換。您必須選擇隸屬於 CalOptima Health 醫療服務者網絡且有接收新患者的 PCP。

您新選擇的 PCP 將於作出變更後的下一個月第一天生效。

如要更換您的 PCP，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。您也可瀏覽我們安全的線上會員入口網站 www.caloptima.org，以更換您的醫療網或 PCP。

如果您選擇的 PCP 沒有接收新患者、已退出 CalOptima Health 網絡、沒有為您年齡層的患者提供護理或該 PCP 存在有待解決的品質問題，CalOptima Health 可更換您的 PCP。如果您與您的 PCP 相處不融洽或您對其有異議，或者您沒有如期或準時赴診，CalOptima Health 或您的 PCP 也可能會請您更換新的 PCP。如果 CalOptima Health 需要更換您的 PCP，CalOptima Health 將會透過書面方式通知您。

如果您更換 PCP，您將會透過郵件收到一封信函和一張新的 CalOptima Health 會員 ID 卡。上面將會註明您的新 PCP 的姓名。如果您對取得新 ID 卡方面有疑問，請致電客戶服務部。

選擇 PCP 時應考慮的一些事項：

- 該 PCP 是否有為兒童提供護理？
- 該 PCP 是否在我想使用的診所工作？
- 該 PCP 的診所是否靠近我的家、工作的地方或我的孩子的學校？
- 該 PCP 的診所是否靠近我的住所且容易前往 PCP 的診所？
- 醫生和工作人員是否會說我的語言？
- 該 PCP 是否有與我喜歡的醫院合作？
- 該 PCP 是否有提供我可能需要的服務？
- 該 PCP 的診所營業時間是否能配合我的時間表？
- 該 PCP 是否與我的專科醫生合作？

首次健康評估 (Initial Health Appointment, IHA)

CalOptima Health 建議身為新會員的您在 120 天內前往新 PCP 處就診以接受首次保健就診，這叫做健康評估 (Initial Health Assessment, IHA)。首次保健就診旨在協助 PCP 瞭解您的健康史和需求。您的 PCP 可能會問一些與您健康史有關的問題，或者可能會要求您填寫一份問卷調查。您的 PCP 會告訴您可以為您提供幫助的健康教育諮詢和課程。

當您致電預約首次保健就診時，請告訴接聽電話的人，您是 CalOptima Health 的會員。提供您的 CalOptima Health ID 號碼。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

攜帶您的 Medi-Cal BIC 卡, CalOptima Health ID 卡, 以及任何其他醫療保險卡赴診。建議您在赴診時攜帶您的藥物與問題清單。準備好與 PCP 討論您的醫療保健需求和顧慮。

如果您預計會遲到或無法赴診, 請務必致電與 PCP 的診所聯絡。

如果您對您的首次保健就診有疑問, 請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

常規護理

常規護理指常規性的醫療保健。其包括預防保健, 又稱為保健或健康護理。其幫助您保持健康, 預防疾病。預防保健服務包括定期體檢, 篩檢, 接種疫苗以及健康教育和諮詢。

CalOptima Health 建議兒童特別接受定期的常規護理和預防護理。CalOptima Health 會員可獲得美國兒科學會以及 Medicare 與 Medicaid 服務中心建議的所有早期預防服務。這些篩檢包括聽力和視力篩檢, 有助於確保健康發展和學習。有關兒科醫生推薦服務的列表, 請閱讀美國兒科學會的“Bright Future (光明未來) ”指南:

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf

常規護理還包括您生病時的護理。CalOptima Health 承保由 PCP 提供的常規護理。

您的 PCP 將:

- 為您提供大多數的常規護理, 包括定期檢查、疫苗注射、治療、開立處方單, 做必要的篩檢和提供醫療建議。
- 保存您的健康紀錄。
- 在需要時將您轉介至專科醫生處。
- 在您需要時安排 X 光照影、乳房 X 光照影或化驗服務。

當您需要常規護理時, 您應致電您的 PCP 進行預約。在接受醫療護理之前, 請務必聯絡您的PCP, 除非是急診。若是急診情況, 請致電**911**或前往最近的急診室或醫院。

如欲進一步瞭解 CalOptima Health 承保及不承保的醫療保健和服務, 請參閱本手冊的第4章「福利與服務」和 第5章「兒童與青少年保健護理」。

所有 CalOptima Health 網絡醫療服務者均可使用輔助裝置與服務來與殘障人士溝通。他們也可使用其他語言或格式與您溝通。請將您的需求告知您的醫療服務者或 CalOptima Health。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

醫療服務者網絡

Medi-Cal 醫療服務者網絡是由醫生、醫院和其他醫療服務提供者組成的團體，他們與 CalOptima Health 合作，為 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 涵蓋的服務。

CalOptima Health 是一項管理式醫療保健計劃。當您選擇我們的 Medi-Cal 計劃時，您即選擇透過我們的醫療保健計劃獲得護理。您必須透過 CalOptima Health 的合作醫療機構獲得大部分承保服務。您可以前往網絡外醫療服務提供者處尋求急診護理或計劃生育服務，而無需轉診或預先批准。當您在我們不提供服務的區域時，您也可以前往網絡外醫療服務者處尋求區域外急需護理。您必須獲得所有其他網絡外服務的轉診或預先批准，否則它們將不被承保。

請注意：美國印第安人可選擇 IHCP 作為其 PCP，即使該 IHCP 不隸屬於 CalOptima Health 的網絡。

如果您的 PCP、醫院或其他醫療服務者以道德為理由拒絕為您提供如家庭生育計劃或墮胎等承保服務，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。如欲進一步瞭解有關道德拒絕的資訊，請參閱本章後面的「道德拒診」一節。

如果您的醫療服務者以道德為理由拒絕提供服務，其可協助您尋找願意提供您所需服務的其他醫療服務者。CalOptima Health 也可協助您尋找願意提供該服務的醫療服務者。

網絡內醫療服務者

您將需使用 CalOptima Health 網絡內的醫療服務者來滿足您大多數的醫療保健需求。您將需透過網絡內醫療服務者取得預防保健服務和常規護理。您還需使用 CalOptima Health 網絡中的專科醫生、醫院及其他醫療服務者。

如欲取得一份網絡內醫療服務者的《醫療服務者目錄》，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。您也可在 www.caloptima.org 找到《醫療服務者目錄》。如欲取得一份合約藥物清單，請致電 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273) 並按 7 或致電 711 與 Medi-Cal Rx 聯絡。也可以上網瀏覽 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

在您去 CalOptima Health 網絡之外的醫療服務者處就診前，必須取得 CalOptima Health 的預先核准（事先核准），但以下情況除外：

- 如果您需要急診護理，請撥打 **911** 或前往最近的急診室。
- 您在 CalOptima Health 服務區域之外且需要急需護理，在此情況下，您可前往任何急需護理機構。
- 您需要家庭生育計劃服務，您可前往任何 Medi-Cal 醫療服務者處就診，而無需預先批准（事先核准）。

如果您不符合上述其中一種情況，並且您沒有取得預先核准（事先核准）便前往網絡外醫療服務者處接受護理，那麼您可能必須為網絡外醫療服務者所提供的護理付費。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

位於服務區域內的網絡外醫療服務者

網絡外醫療服務者是指沒有與 CalOptima Health 簽訂合作協議的醫療服務者。除了急診護理和 CalOptima Health 預先批准的護理之外，您可能需要為從您所在服務區域的網路外醫療服務者獲得的任何護理付費。

如果您需要網絡內無法提供的、醫療上必要的醫療保健服務，您或許可以從網路外的醫療服務者那裡免費獲得這些服務。如果您所需的服務無法在網絡內提供或者服務地點距離您的住家非常遠，CalOptima Health 可能會核准轉診至網絡外醫療服務者處。若要瞭解您所在地區的 CalOptima Health 時間或距離標準，請瀏覽

<https://www.caloptima.org/en/find-a-provider>。如果我們將您轉診至網絡外醫療服務者處，我們將會為您的護理付費。

對於 CalOptima Health 服務區域內的急需護理，您必須前往 CalOptima Health 網絡內急需護理服務者處。您無需預先批准（事先核准）即可從網絡內醫療服務者獲得急需護理。您確實需要獲得預先批准（事先核准）才能從 CalOptima Health 服務區域內的網絡外醫療服務者那裡獲得急需護理。

如果您沒有獲得預先核准，您可能必須為 CalOptima Health 服務區域內網絡外醫療服務者所提供的急需護理治療付費。如欲瞭解有關急診護理、急需護理及敏感護理服務的詳情，請參閱本章。

請注意：如果您是美國印第安人，您可以在我們的提供者網絡之外的 IHCP 處獲得護理，無需轉診。網絡外 IHCP 還可以將美國印第安人會員轉診給網絡內醫療服務者，而無需先要求網絡內 PCP 的轉診。

如果您需要協助獲得網絡外服務，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

服務區域外

如果您在 CalOptima Health 的服務區域外，且您需要**不屬於**急診護理或急需護理，請立即致電您的 PCP。或致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

若是急診情況，請致電**911**或前往最近的急診室或醫院。CalOptima Health 承保網絡外急診護理。如果您前往加拿大或墨西哥旅行，且需要住院接受急診護理，CalOptima Health 將會承保您的護理。如果您前往加拿大或墨西哥以外的其他國家旅行且需要急診服務、急需護理或任何醫療保健服務，CalOptima Health 將**不會**承保您的護理。

如果您為在加拿大或墨西哥住院接受的急診服務付費，您可要求 CalOptima Health 將費用償還給您。CalOptima Health 將會審查您的申請。要瞭解有關退款的更多信息，請閱讀本手冊中的第 2 章「您的保健計劃相關資訊」。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

如果您位於包括美國領土在內的其他州（美屬薩摩亞、關島、北馬利安納群島、波多黎各及美屬維京群島），您可獲得急診護理的承保。並非所有醫院和醫生均有接受 Medicaid（Medi-Cal 是加州對 Medicaid 的說法）。如果您在加州境外需要接受急診護理，請盡快告知醫院或急診室醫生您有 Medi-Cal 且您是 CalOptima Health 的會員。請醫院影印您的 CalOptima Health ID 卡。

告知醫院並請醫生將帳單寄給 CalOptima Health。如果您因為在其他州接受服務而收到帳單，請立即致電給 CalOptima Health。我們將會與該醫院和/或醫生合作以安排由 CalOptima Health 為您的護理付費。

如果您在加州境外且急需領取門診處方藥，則請藥房致電 1-800-977-2273 向 Medi-Cal Rx 尋求協助。

請注意：美國印第安人可透過網絡外 IHCP 取得服務。

加州兒童服務（California Children's Service, CCS）計劃是一項州計劃，旨在為 21 歲以下患有特定疾病或慢性健康問題且符合 CCS 計劃規定的兒童提供治療。如果您需要治療符合 CCS 資格的疾病，而 CalOptima Health 的網絡內沒有能夠提供您所需治療的 CCS 合作專科醫生，您可以免費前往網絡外的醫療機構就診。如欲瞭解有關 CCS 計劃的詳情，請閱讀本手冊的「福利與服務」一章。

如果您對網絡外護理或服務區域外護理有疑問，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。如果辦公室休息但您需要向 CalOptima Health 代表求助，請致電 CalOptima Health 的護士諮詢專線，電話是 **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。此為免費專線。

如果您需要 CalOptima Health 服務區域之外的急需護理，請前往最近的急需護理機構。如果您在美國境外出行且需要急需護理服務，CalOptima Health 將不予承保。如需有關急需護理的更多資訊，請參閱本章後面的「急需護理」一節。

醫療網

醫療網是由醫生、醫院和其他與 CalOptima Health 合作向 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 承保服務的醫療服務者組成的網絡。

管理式醫療如何運作

CalOptima Health 是一項管理式保健計劃。CalOptima Health 為居住在橙縣的會員提供護理。在管理式醫療中，您的 PCP、專科醫生、診所、醫院和其他醫療服務者共同努力為您提供護理。

CalOptima Health 與醫療網簽訂合約，為 CalOptima Health 會員提供護理。醫療團體由 PCP 和專科醫生組成。此醫療團體與化驗室和耐用醫療設備供應商等其他醫療服務者合作。醫療團體也與醫院相連。查看您的 CalOptima Health ID 卡，以瞭解您的 PCP 和醫療團體的名稱。



請致電客戶服務部電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

當您加入 CalOptima Health 時,您將選擇或被指派一位 PCP。您的 PCP 是醫療團體的一部分。您的 PCP 和醫療團體將指導滿足您所有醫療需求的護理。您的 PCP 可能會將您轉診給專科或安排化驗和 X 光檢查。如果您需要需要預先批准(事先核准)的服務,CalOptima Health 或您的醫療團體將審查預先批准(事先核准)並決定是否批准該服務。

在大多數情況下,您必須去看與您的 PCP 使用相同醫療團體的專科和其他醫療專業人員。除急診的情況外,您還必須從與您的醫療團體相連的醫院獲得住院護理。如果您遇到醫療急診情況,您可以立即前往任何急診室、醫院或急需護理機構就診,即使這些機構不隸屬於您的醫療團體。如需瞭解更多信息,請閱讀本手冊第三章中的「急需護理」和「急診護理」部分。

有時,可能醫療團體中的醫療服務者無法提供您所需的服務。在這種情況下,您的 PCP 會將您轉診給在另一個醫療團體或網絡外的醫療服務者。您的 PCP 將幫您申請預先批准(事先核准),以便您前往該醫療服務者。

在大多數情況下,您必須事先獲得 PCP 醫生,、醫療團體或 CalOptima Health 的批准,然後才能前往網絡外醫療服務者或不屬於您的醫療團體的醫療服務者。您不需要獲得急診護理、計劃生育服務或網絡內心理健康服務的預先批准(事先核准)。

同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員

同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員,可以選擇其 Medicare 承保範圍內的醫療服務者,以及 Medi-Cal 計劃承保範圍內的醫療服務者。請參閱您的 Medicare Advantage《會員手冊》和《醫療服務者目錄》,或致電您的 Medicare Advantage 計劃客戶服務部以瞭解更多資訊。

醫生

您將需從 CalOptima Health《醫療服務者目錄》中選擇一位醫生或其他醫療服務者作為您的 PCP。您所選擇的醫生必須是網絡內醫療服務者。如欲索取一份 CalOptima Health《醫療服務者目錄》,請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。或者您可在 www.caloptima.org 找到。

如果您正在選擇新 PCP,您也應致電確認您想選擇的 PCP 是否有接收新患者。

如果您在成為 CalOptima Health 會員之前已有使用的醫生,但該醫生不隸屬於 CalOptima Health 網絡,您可能可以在有限時間內繼續使用該醫生。該服務稱為持續護理。您可以在本手冊的第 2 章「關於您的保健計劃」中閱讀更多有關持續護理的資訊。如欲瞭解詳情,請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

如果您需要專科醫生,您的 PCP 會為您轉診至 CalOptima Health 網絡內的專科醫生。部分專科醫生無需轉診。有關轉診的更多資訊,請參閱本章後面的「轉診」一節。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

請謹記，如果您沒有選擇 PCP，除非您有除 Medi-Cal 以外的其他全面健康保險，否則 CalOptima Health 將代您選擇一名 PCP。您最瞭解自己的醫療保健需求，所以最好由您自己選擇 PCP。如果您同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal，則您不一定要選擇 CalOptima Health 的 PCP。

如果您想更換您的 PCP，您必須從 CalOptima Health 《醫療服務者目錄》中選擇 PCP。請確保該 PCP 仍有接收新病人。如要更換您的 PCP，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。您也可瀏覽我們安全的線上會員入口網站 <https://www.caloptima.org/ForMembers/MemberPortal.aspx>，以更換您的醫療網或 PCP。

醫院

若是急診情況，請撥打**911**，或前往最近的急診室或醫院。

如非急診狀況，但您需要醫院護理，您的PCP 將決定您前往哪家醫院。您將需前往您PCP所使用且隸屬於 CalOptima Health 醫療服務者網絡的醫院。隸屬於 CalOptima Health 網絡的醫院就列於《醫療服務者目錄》中。

婦女保健專科

您可以前往 CalOptima Health 網路內的女性健康專家處，獲得必要的醫療服務，包括女性預防保健和常規護理服務。您無需經由 PCP 轉診即可接受這些服務。如需協助尋找婦女健康專科醫生，您可致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。您也可以致電給 CalOptima Health 護士諮詢專線：**1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**。

對於計劃生育服務，您的醫療服務者不必在 CalOptima Health 醫療服務者的網絡內。您可以選擇任何 Medi-Cal 的醫療服務者並前往他們那裏就診，無需轉介或預先批准（事先核准）。如需協助尋找 CalOptima Health 醫療服務者網絡以外的 Medi-Cal 醫療服務者，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

醫療服務者目錄

《醫療服務者目錄》列有參與 CalOptima Health 網絡的醫療服務者。該網絡是由與 CalOptima Health 合作的醫療服務者組成的團體。

CalOptima Health《醫療服務者目錄》列有醫院、PCP、專科醫生、執業護士、助產士、醫生助理、計劃生育醫療服務者、FQHC、門診心理健康醫療服務者，長期服務和支持 (long-term services and supports, LTSS) 服務者、獨立生育中心 (Freestanding Birth Centers, FBC)、IHCP 和 RHC、急需護理中心、療養院、支援服務者、成人社區中心 (Community Based Adult Services, CBAS)、及視力保健服務者。

《醫療服務者目錄》包含 CalOptima Health 網絡醫療服務者的名稱、專科、地址、電話號碼、營業時間，使用的語言，以及該醫療服務者是否有接收新患者。《醫療服務者目錄》也會顯示醫療服務者者



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

是否已告知 CalOptima Health 他們提供性別肯定服務。它也會提供診所建築物的無障礙設施等級，例如停車場、坡道、附有扶手的樓梯以及門寬敞且有扶手的洗手間。

如果您需要與醫生教育、專業資格，培訓實習的地方，訓練及委員會認證有關的資訊，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

您也可在 www.caloptima.org 找到《醫療服務者目錄》。

如果您需要一份印刷版的《醫療服務者目錄》，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

您可在 Medi-Cal Rx 《藥房目錄》中找到有與 Medi-Cal Rx 合作的藥房列表，網址為 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可以致電 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按7或致電711與 Medi-Cal Rx 聯絡，以查找您附近的藥房。

及時獲得護理

您的網絡內醫療服務者必須根據您的醫療保健需求及時提供護理服務。您的網絡內醫療服務者必須在下列時間範圍內為您提供看診的預約。如果您所需的服務無法在網路內及時取得，CalOptima Health 必須核准將您轉介至網絡外醫療服務者。

預約類型	您應可在下列時間範圍內獲得看診預約：
無需預先核准(事先核准)的急需護理預約	48小時
需要預先核准(事先核准)的急需護理預約	96小時
非緊急(常規)基本護理預約	10個工作天
非緊急(常規)專科醫生護理預約，包括精神科醫生	15個工作天
非緊急(常規)心理健康醫療服務者(非醫生)護理預約	10個工作天
非緊急(常規)心理健康醫療服務者(非醫生)後續護理預約	最後一次預約後的10個工作天
針對傷勢、疾病或其他健康狀況進行診斷或治療的非緊急(常規)輔助(支援)服務預約	15個工作天



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

其他等候時間標準	您應可在以下時間內取得聯絡:
正常辦公時間內的客戶服務部門電話接聽等候時間	10分鐘
護士諮詢專線的電話接聽等候時間	30分鐘 (與護士取得聯絡)

有時等待較長時間的預約並不是問題。如果不會對您的健康造成損害，您的醫療服務者可能會給您更長的等待時間。您必須在記錄中註明，較長的等待時間不會對您的健康有害。您可以選擇等待稍後的預約，或致電 CalOptima Health 轉診至您選擇的其他醫療機構。您的醫療服務者或您的 CalOptima Health 將尊重您的意願。

您的醫生可能會根據您的需求推薦具體的預防服務時間表，對持續病情的定期後續照護或申請長期轉診轉介至專科。

當您致電 CalOptima Health 或獲得承保服務時，請告訴我們您是否需要口譯服務。您可以免費獲得包括手語在內的口譯服務。我們強烈反對使用未成年人或家庭成員作為口譯員。要瞭解有關我們提供的口譯服務的更多信息，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

如果您在 Medi-Cal Rx 藥局需要口譯服務，包括手語，請致電 Medi-Cal Rx 客戶服務部電話 1-800-977-2273，每週 7 天、每天24小時提供服務。TTY 用戶可以在週一至週五，上午 8 點至下午 5 點撥打 711。

接受護理所需的行程時間或距離

CalOptima Health 必須遵守您接受護理所需的行程時間或距離標準。這些標準有助於確保您不需要花太多時間或長途跋涉就能獲得護理。行程時間或距離標準視您居住的縣而定。

如果 CalOptima Health 無法在這些行程時間或距離標準範圍內為您提供護理，DHCS 可能會核准其他標準，稱為替代獲得標準。如欲查看適用於您居住地區的 CalOptima Health 時間或距離標準的資訊，請瀏覽 www.caloptima.org。或致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

無論 CalOptima Health 可能使用哪種適用於您郵政編碼的替代獲得標準，如果您無法在 CalOptima Health 為您所在縣設定的行程時間或距離標準範圍內抵達該醫療服務者處，即可視為是偏遠。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

如果您需要接受某醫療服務者所提供的護理，但該醫療服務者所在位置離您住家很遠，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。他們可協助您尋找由離您較近的醫療服務者所提供的護理。如果 CalOptima Health 找不到由離您較近的醫療服務者為您提供護理，即使該醫療服務者離您住家很遠，您也可以要求 CalOptima Health 為您安排前往醫療服務者處的交通接通接送服務。

如果您需要協助尋找藥房服務醫療服務者，請致電1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273)並按7或致電711與 Medi-Cal Rx 聯絡。

預約

當您需要醫療保健服務時：

- 請致電您的 PCP。
- 致電時請備妥您的 CalOptima Health ID 卡號碼。
- 如果診所已經休息，請留言告知您的姓名和電話號碼。
- 攜帶您的 Medi-Cal BIC 卡和 CalOptima Health ID 卡赴診。
- 如有需要，您可申請赴診的交通接通接送服務。
- 如有需要，您可在赴診前申請語言協助或口譯服務，以便在就診時接受語言服務。
- 滿時赴診，提早幾分鐘抵達以進行報到、填寫表格並回答您 PCP 可能持有的任何問題。
- 如果您無法如期赴診或會晚到，請立即致電聯絡。
- 準備好您的問題和用藥資訊，以備不時之需。

如果您遇到急診情況，請撥打 **911** 或前往最近的急診室或醫院。如果您需要協助確定您需要護理的緊急程度，並且您的 PCP 無法與您交談，請撥打 CalOptima Health 護士諮詢專線**1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**。

前往您的預約

如果您沒有交通工具可以往返約診接受承保服務，CalOptima Health 可以協助為您安排交通接通接送服務。根據您的情況，您可能有資格獲得醫療交通或非醫療交通服務。這些交通服務不適合急診情況，並且是免費的。

如果您發生急診情況，請致電**911**。我們可為與急診護理無關的服務和預約提供醫療交通接送服務。

請參閱本手冊第4章的「適用於非緊急情況的交通接送福利」以瞭解詳情。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

取消預約與重新預約

如果您無法如期赴診, 請立即致電給您醫療服務者的診所。如果您需要取消, 大多數醫療服務者要求您提前24小時(1個工作日)致電。如果您一再失約, 醫療服務者可能不想再為您提供醫療保健服務, 因此您要找新的醫療服務者。

付款

您無需為承保服務付費, 除非您有長期照護的每月居民費用。要瞭解更多資訊, 請閱讀本手冊第2章中的「對於需要長期護理和每月居民費用的會員」。在大多數情況下, 您不會從醫療服務者那裡收到帳單。在您接受醫療保健服務或領取處方藥時, 您必須出示您的 CalOptima Health ID 卡和 Medi-Cal BIC 卡, 以讓醫療服務者知道該將帳單寄往何處。您可能會收到醫療服務者寄來的福利說明(Explanation of Benefits, EOB)或對帳單。EOB 和對帳單不是帳單。

如果您真的收到帳單, 請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。如果您收到處方藥的帳單, 請致電1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273) 並按7或致電711與 Medi-Cal Rx 聯絡。也可以上網瀏覽 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

請告知 CalOptima Health 收費金額、服務日期以及收到帳單的理由。CalOptima Health 將協助您確定帳單是否屬於承保服務。您無需對任何承保服務向醫療服務者支付 CalOptima Health 應付的任何費用。如果您從網路外醫療服務者那裡獲得護理, 但未獲得 CalOptima Health 的預先批准(事先核准), 您可能需要為所獲得的護理付費。

在您於網絡之外的醫療服務者處就診前, 必須取得 CalOptima Health 的預先核准(事先核准), 但以下情況除外:

- 您需要急診護理, 在此情況下, 應致電**911**或前往最近的急診室或醫院。
- 您需要家庭生育計劃服務或與性傳染病檢測相關的服務, 在此情況下, 您可前往任何 Medi-Cal 醫療服務者處就診, 而無需預先核准(事先核准)。
- 您需要心理健康服務, 您可前往一名網絡內醫療服務者或一名縣心理保健計劃醫療服務者處就診, 而無需預先核准(事先核准)。

如果您需要從網路外的醫療服務提供者獲得醫療必需的護理, 因為 CalOptima Health 網路內沒有該護理, 只要該護理是 Medi-Cal 承保的服務, 並且您已獲得 CalOptima Health 的預先批准(事先核准), 您就不必付費。如欲瞭解有關緊急診護理、急需護理及敏感服務的詳情, 請參閱本章的相應標題。

如果您收到帳單或者對方要求您支付您認為不應由您支付的共付額, 請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。如果您支付了帳單, 您可以向 CalOptima Health 提出醫療理賠。您需要以書面形式告



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

訴 CalOptima Health 您為該物品或服務付費。CalOptima Health 將會查閱您的醫療理賠並判定您是否能夠獲得退款。如有疑問，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

如果您在退伍軍人事務部系統接受服務，或者您在加州境外接受了非承保服務或未獲得批准的服務，您可能需負責付費。

如果發生下列狀況，CalOptima Health 則不會將費用償還給您：

- 服務不屬於 Medi-Cal 的承保範圍，例如美容服務。
- 您有尚未支付的 Medi-Cal 分攤費用費用。
- 您前往了不接受 Medi-Cal 的醫生處就診，且您簽署了一份表格表示您無論如何都想要接受看診並會自行支付服務費用。
- 您要求償還屬於 Medicare D 部分計劃承保範圍之處方藥的共付額

轉診

如果您需要接受專科醫生的護理，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類型的醫療保健服務者。推薦您的醫生將與您一起選擇專科醫生。為了幫助確保您能夠及時去看專科醫生，DHCS 為會員設定了預約的時間範圍。這些時間範圍已在本手冊章節前面的「及時獲得護理」中列出。您的 PCP 辦公室可以幫助您與專科預約。

可能需要轉診的其他服務包括門診診療程序、X光攝影、化驗及私人護理。

您的 PCP 可能會給您一份表格，讓您攜帶至專科醫生處就診。專科醫生將填寫表格並將其發回給您的 PCP。只要專科醫生認為您需要該等治療，其將會為您提供。

如果您有需要長期特殊醫療護理的健康問題，您可能需要長期轉診。長期轉診意味著您可以多次去看同一位專科醫生，而無需每次都獲得轉診。

如果您無法取得長期轉診或者您想獲得一份 CalOptima Health 的轉診政策，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

以下情況您不需要轉診：

- PCP 看診
- 婦產科 (OB/GYN) 就診
- 緊急或急診護理就診
- 成人敏感服務，例如性侵犯護理
- 家庭生育計劃 (欲瞭解更多資訊，請致電加州家庭生育計劃問訊和轉診服務處，電話 1-800-942-1054)
- 人類免疫缺乏病毒 (HIV) 檢測和諮詢 (12 歲或以上)
- 性傳播感染服務 (12 歲或以上)



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 脊椎矯正服務(若由網絡外FQHC、RHC及IHCP提供,可能需要轉診)
- 初次心理健康評估
- 預防服務,如乳房X光檢查
- 第3或4晚期癌症生物標記測試服務(幫助客製化癌症治療的測試)

未成年人可在未獲得父母或監護人的同意的情況下接受特定門診心理健康新治療或諮詢服務及物質使用障礙(substance use disorder, SUD)治療與服務。如欲瞭解詳情,請參閱本手冊第4章後面的「未成年人同意服務」及「物質使用障礙(SUD)治療服務」。

加州癌症公平法案轉診

複雜癌症的有效治療取決於許多因素。其中包括獲得正確的診斷並得到癌症專家的及時治療。如果您被診斷出患有複雜癌症,新的《加州癌症護理公平法案》允許您要求醫生轉診,以便從網絡內國家癌症研究所(National Cancer Institute, NCI)指定的癌症中心、NCI社區腫瘤學研究中心獲得癌症治療計劃(NCI Community Oncology Research Program, NCORP)附屬站點,或合格的學術癌症中心。

如果CalOptima Health沒有網絡內NCI指定的癌症中心,CalOptima Health將允許您請求轉診,以便從加州的這些網絡外中心之一獲得癌症治療,如果其中一個網絡外中心和CalOptima Health就付款達成一致,除非您選擇不同的癌症治療醫療服務者。

如果您被診斷出罹患癌症,請聯絡CalOptima Health,以瞭解您是否有資格獲得這些癌症中心之一的服務。

**準備好要戒煙了嗎?請致電:1-800-300-8086(英文)。1-800-600-8191(西班牙文)
以瞭解詳情。或請造訪 www.kickitca.org。**

預先核准(事先核准)

針對某些類型的護理,您的PCP或專科醫生將需在您接受護理之前先向CalOptima Health申請許可。這稱為申請事先核准、事先核准或者預先核准。這代表CalOptima Health必須確保該護理具有醫療必要性或者是您所需的。

醫療必需的服務是對於保護您的生命、防止您患重病或致殘,或減輕因診斷的疾病、不適或傷害而造成的劇烈疼痛而言是合理且必要的。針對未滿21歲的會員,Medi-Cal服務包括為瞭解決或協助緩解身體或心理疾病或狀況而具有醫療必要性的護理。

下列服務無論在什麼情況下都必須獲得預先核准(事先核准),即使您透過CalOptima Health網絡內醫療服務者取得服務也一樣:

- 非急診情況下的住院治療



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- CalOptima Health 服務區域外的服務(若非急診或急需護理)
- 門診手術
- 護理機構(包括與衛生保健服務部亞急性護理單位簽約的成人和兒童亞急性護理機構)或中級護理機構(包括發育障礙者中級護理機構 (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD)) 的長期護理或專業護理服務, ICF /DD-能力(ICF/DD-H), ICF/DD-護理(ICF/DD-N))
- 專科治療、造影、檢測和手術
- 非急診情況下的醫療交通接送服務

緊急救護車服務不需要預先批准(事先核准)。

CalOptima Health 將會在其收到作決定合理所需之資訊後的七個日曆日內決定預先批准(事先核准)申請。如果醫療服務者申請預先核准(事先核准)且 CalOptima Health 認定遵守標準時間限制會嚴重危害您的生命、健康或您獲得、維持或恢復最佳身體機能的能力, CalOptima Health 將在不超過72小時內做出預先批准(事先核准)決定。這意味著在收到預先批准(事先核准)請求後, CalOptima Health 將會根據您的健康狀況所需盡快通知您, 最遲不會超過收到服務申請後的72小時或收到服務請求後七個日曆日。預先批准(事先核准)申請是由諸如醫生、護士及藥劑師等臨床人員或醫療人員進行審查。

CalOptima Health 不會向審查人員提供報酬要求其拒絕承保或拒絕服務。如果 CalOptima Health 沒有核准申請, CalOptima Health 將會向您發出行動通知 (Notice of Action, NOA)。NOA 信函將會向您說明如果您對決定有異議, 應如何提出上訴。

如果 CalOptima Health 需要更多資訊或更多時間來審查您的申請, CalOptima Health 將會與您聯絡。

即使急診護理不在 CalOptima Health 網路內或不在您的服務區域內, 您也無需事先批准(事先核准)。如果您已懷孕, 這包括分娩。您無需預先核准即可獲得某些敏感護理服務。如需瞭解有關敏感護理服務的更多資訊, 請查看本章節下文的「敏感護理」。

如果您對預先核准(事先核准)有疑問, 請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

第二診斷意見

您可能會想針對醫療服務者表示您需要接受的護理或針對您的診斷結果或治療計劃獲得第二診斷意見。例如, 當您不確定自己是否需要接受醫生開立的治療或手術時, 或者您已嘗試遵循某治療計劃, 但卻沒有效果時, 您可能會想獲得第二診斷意見。如果您或您的網絡醫療服務者申請第二診斷意見, 且您透過網絡醫療服務者獲得第二診斷意見, CalOptima Health 將會給付該第二診斷意見的費用。透過網絡醫療服務者獲得第二診斷意見時, 您無需獲得 CalOptima Health 的預先批准。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

(事先核准)。如果您想獲得第二意見，我們會將您轉介給合格的網路醫療服務者處，他們可以為您提供意見。

如需第二診斷意見並需要協助選擇的一位醫療服務者，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。您的網路醫療服務者還可以幫助您獲得第二意見的轉診。

如果 CalOptima Health 網絡內沒有醫療服務者可為您提供第二診斷意見，CalOptima Health 將會給付由網絡外醫療服務者所提供的第二診斷意見。CalOptima Health 將會在五個工作日內告知您，您選擇提供第二診斷意見的醫療服務者是否有獲得核准。如果您患有慢性、重度或嚴重疾病，或者您的健康面臨立即且嚴重的威脅(其中包括但不限於喪失生命、四肢或重要身體部位或身體機能)，則 CalOptima Health 將會在72小時內透過書面方式通知您。

如果 CalOptima Health 拒絕您的第二診斷意見申請，您可以提出申訴。如欲瞭解有關申訴的詳情，請參閱本手冊第6章中的「投訴」一節。

敏感護理

未成年人同意服務

如果您未滿18歲，則無需父母或監護人的許可即可獲得某些醫療保健服務，並且可以在保密情況下接受這些服務。這意味著，如果您在未經您書面許可的情況下獲得這些服務，您的父母或監護人將不會收到通知或聯絡。這些服務稱為未成年人同意服務。

您可以在未經父母或監護人許可的情況下獲得這些服務：

- 性侵害服務
- 懷孕及懷孕相關服務，包括墮胎服務
- 計劃生育服務，例如避孕服務(例如節育)

如果您年滿**12歲或以上**，除上述服務外，您還可以獲得以下服務，無需父母或監護人許可：

- 門診心理健康治療或諮詢。這將取決於您的成熟度和參與醫療保健的能力，由專業人員決定。
- 感染、傳染性疾病或傳染性疾病的診斷和治療，包括愛滋病毒/愛滋病。
- 性傳染感染 (Sexually transmitted infection, STI) 的預防、檢測、診斷和治療，例如梅毒、淋病、披衣菌和單純皰疹。
- 有關被親密伴侶暴力對待的服務
- 針對藥物和酒精濫用的物質使用障礙 (SUD) 治療，包括篩檢、評估、介入和轉診服務



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

您可以從任何 Medi-Cal 醫療服務者或診所獲得未成年人同意服務。醫療服務者不必隸屬於 CalOptima Health 的網路。您無需您的 PCP 轉診或預先批准（事先核准）。

如果您使用網絡外的醫療服務者提供與敏感服務無關的服務，則這些服務可能不在承保內。

如需尋找 CalOptima Health Medi-Cal 網路外的未成年人同意醫療服務者，或需要交通協助前往醫療服務者處，請致電 CalOptima Health 客戶服務專線 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

有關避孕服務的更多信息，請參閱本手冊第 4 章「預防和保健服務及慢性病管理」。

CalOptima Health 不承保屬於專業心理健康服務 (Specialty Mental Health Services, SMHS) 或大多數 SUD 服務的未成年人同意服務。您居住的縣承保這些服務。如需瞭解更多資訊，包括如何獲取這些服務，請閱讀本手冊第4章中的「專業心理健康服務 (SMHS)」和「物質使用障礙 (SUD) 治療服務」。如欲瞭解詳情，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

如需查看各縣 SMHS 的免費電話號碼列表，請瀏覽：

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如需查看各縣 SUD治療服務的免費電話號碼列表，請瀏覽：

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

未成年人可以每週 7 天，每天 24 小時致電護士諮詢熱線 **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)** 私下與代表討論他們的健康問題。

您可以要求以特定形式或格式取得有關您的醫療服務的個人資訊（如有）。您可以要求將其發送到其他地方。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的保密通訊的更多信息，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私慣例通知」。

成年人敏感護理服務

如果您已年滿18歲或以上，您不用前往PCP處接受某些敏感或私密護理。您可選擇使用任何醫生或診所來接受下列類型的護理：

- 計劃生育和避孕。對於21歲及以上的成年人，這些服務包括絕育。
- 驗孕和諮詢以及其他與懷孕相關的服務。
- HIV/AIDS預防和檢測。
- 性傳染病預防、檢測及治療。
- 性侵害護理。
- 門診墮胎服務



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

對於敏感護理，醫生或診所不必屬於 CalOptima Health 網路。您可以前往任何 Medi-Cal 提供者接受這些服務，無需 CalOptima Health 的轉診或預先批准（事先核准）。如果您接受了網路外醫療機構提供的未在此列為敏感醫療服務的護理，您可能需要自行付費。

如果您需要協助尋找提供這些服務的醫生或診所，或需要協助前往這些服務機構（包括交通），請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。您也可以致電每週7天，每天24小時均提供服務的 CalOptima Health 護士諮詢專線**1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**。

未經您的書面許可，CalOptima Health 不會向您的 CalOptima Health 計劃保單持有人或主要參保人或任何 CalOptima Health 參保人提供有關您的敏感照護服務的資訊。您可以以某種形式或格式獲取有關您的醫療服務的私人資訊（如果有），並將其發送到其他地點。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的機密通信的更多信息，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私慣例通知」。

道德拒診

有些醫療服務者會以道德為理由拒絕提供某些承保服務。如果醫療服務者因道德因素而對某些承保服務有異議，他們有權不提供該等服務。您仍然可以從其他提供者獲得這些服務。如果您的醫療服務者以道德為理由拒絕提供服務，其將會協助您尋找能為您提供所需服務的其他醫療服務者。CalOptima Health 還可以和您一起尋找醫療服務者。

有些醫院及其他醫療服務者不提供以下可能屬於您計劃合約承保範圍且您或您家人可能需要的一項或多項服務：

- 家庭生育計劃
- 避孕服務（例如緊急避孕）
- 絶育，包括在生產和分娩時的輸卵管結紮
- 不孕治療
- 境胎

為了確保你選擇的醫療服務者能夠為你自己和你的家人提供所需的護理，請致電你想要的醫生、醫療集團、獨立執業協會或診所。詢問醫療服務者是否能夠並且願意提供您需要的服務。或者致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 聯絡。

為您提供這些服務。CalOptima Health 將確保您和您的家人能夠使用為您提供所需醫療服務的醫療機構（醫生、醫院和診所）。如果您有疑問或需要協助尋找醫療服務者，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)** 與 CalOptima Health 聯絡。

急需護理

急需護理不是針對急診或危及生命的狀況。它是為防止突發疾病、受傷或已有疾病的併發症對您健康造成嚴重損害而提供的服務。大多數急需護理預約都不需要獲得預先核准（事先核准）。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

如果您要求預約急需護理，您將在 48 小時內獲得預約。如果您所需的急需護理服務需要獲得預先核准，您將會在提出申請後的96小時內獲得預約。

如需急需護理，請致電聯繫您的PCP。如果您無法與 PCP 取得聯繫，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。或者您可以致電 CalOptima Health 護士諮詢專線**1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**，瞭解最適合您的護理等級。CalOptima Health 護士諮詢專線服務時間為每週7天，每天24小時。並可使用您首選的語言。

如果您需要服務區域之外的急需護理，請前往最近的急需護理機構。

急需護理需求可能針對：

- 感冒
- 咽喉痛
- 發燒
- 耳痛
- 肌肉拉傷
- 產婦服務

當您在 CalOptima Health 的服務區域內並需要急需護理時，您必須從網路醫療服務者那裏獲得急需護理服務。您無需取得預先核准（事先核准）即可在 CalOptima Health 服務區域的網絡內醫療服務者處接受急需護理。如果您需要協助尋找網絡內緊急護理提供者，請致電：**1-888-587-8088 (TTY 711)** 或造訪 www.caloptima.org。

如果您在CalOptima Health服務區域之外，但在美國境內，您無需預先核准（事先核准）即可接受服務區以外的急需護理。請前往最近的急需護理機構。

Medi-Cal 不承保在美國境外提供的急需護理服務。如果您在美國境外出行且需要急需護理服務，我們將不予承保。

如果您需要接受心理健康急需護理或物質使用障礙服務，請致電您所在縣級的心理健康或物質使用障礙計劃，或致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**與客戶服務部門聯絡。致電您所在縣的心理健康或物質使用障礙計劃或 CalOptima Health 行為健康計劃，服務時間為每週7天，每天24小時。如欲在線上查找所有郡縣的免費電話號碼，請瀏覽：

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>

您的急需護理醫生可能在您在那裏就診時開處方藥。CalOptima Health 會將其視作您的承保就診服務的一部分。如果急需護理醫生為您開立處方並您必需將其攜帶至藥房，Medi-Cal Rx 計劃將承保藥物費用。如欲瞭解有關 Medi-Cal Rx 的詳情，請參閱本手冊的第4章「其他Medi-Cal計劃和服務」一節中標題為「屬於Medi-Cal Rx承保範圍的處方藥」的內容。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

急診護理

若是急診情況，請致電**911**或前往最近的急診室或醫院。如需急診護理，您不需要獲得 CalOptima Health 的預先核准（事先核准）。

在美國境內（包括包括美屬薩摩亞、關島、北馬裡亞納群島、波多黎各或美屬維京群島等領土），您有權利在任何醫院或其他機構接受急診護理。

如果您身處美國境外，僅在加拿大和墨西哥需要住院治療的緊急醫療費用可獲得報銷。在其他國家所提供的急診護理及其他護理不屬於承保範圍。

急診護理是針對危及生命的醫療狀況。此類護理適用於符合下述條件的疾病或傷勢，即具備一般健康和醫學常識的（理性）審慎非專業人士（非醫療保健專業人員）可以預期，若不立刻接受護理，您的健康（或您腹中胎兒的健康）可能會有嚴重危險，或者您的身體機能、身體器官或身體部位可能會有嚴重受損的風險。這包括對您的身體功能、身體器官或身體部位造成嚴重傷害的風險。例子包括但不限於：

- 分娩活躍期
- 骨折
- 劇痛
- 胸口痛
- 呼吸困難
- 嚴重灼傷
- 用藥過量
- 暈倒
- 嚴重出血
- 精神病急診病症，例如嚴重的抑鬱或自殺念頭

請勿前往急診室接受例行護理或您並非立即需要的護理。您應該從最瞭解您身體狀況的PCP 處獲得常規護理。您無需詢問您的 PCP 或 CalOptima Health。但是如果您不確定您的醫療狀況是否屬於緊急情況，請致電諮詢您的 PCP。您也可以致電每週7天，每天24小時均提供服務的 CalOptima Health 護士諮詢專線**1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**。

如果您在 CalOptima Health 服務區域外需要急診護理，請前往最近的急診室，即使其不在 CalOptima Health 的網絡內。如果您前往急診室，請對方致電聯繫 CalOptima Health。您或您入住的醫院應在您接受急診護理後的24小時內致電聯繫 CalOptima Health。如果您在加拿大或墨西哥以外的美國境外旅行，且需要急診護理，CalOptima Health 將不會承保您的護理。

如果您需要急診交通接通接送服務，請致電**911**。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

如果您在急診護理後需要在網絡外醫院接受護理(穩定後護理)，醫院將會致電聯繫CalOptima Health。

如果您或您認識的人處於危機之中，請聯繫 **988** 自殺和危機生命熱線。致電或發簡訊至 **988**，或透過 [988lifeline.org/chat 在線聊天](http://988lifeline.org/chat)。**988** 自殺與危機生命熱線為任何處於危機中的人提供免費且保密的支援。其中包括處於情緒困擾的人以及因自殺、心理健康和/或物質濫用危機而需要支持的人。

請記住：除非您有理由相信您有醫療急診情況，否則請勿致電911。請僅在急診情況下使用急診護理，而不要為了接受例行護理或治療輕微疾病(如感冒或喉嚨痛)而使用急診護理。如有急診情況，請致電**911**或前往最近的急診室或醫院。

CalOptima Health 護士諮詢專線在全年每天 24 小時為您提供免費的醫療資訊和建議。或致電 1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774 或 711)。

護士諮詢專線

CalOptima Health 護士諮詢專線在全年每天24小時為您提供免費的醫療資訊和建議。致電 **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**:

- 與護士交談，他們會回答醫療問題，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，包括有關哪種醫療服務提供者可能適合您的病情的建議

護士諮詢專線無法幫助您進行診所預約或續藥。如果您需要這方面的幫助，請致電醫療服務者辦公室。

預立醫療護理指示

預立醫療護理指示，或護理指示是一份具有法律效力的表格。在該表格中，您可以列出萬一您日後無法表達或作決定時希望接受哪些醫療保健服務。您可以列出您**不想**接受的醫療護理。您可以指定某人(如配偶)在您無法作決定時代您作醫療保健決定。

您可在藥店、醫院、律所和醫生辦公室獲得預立指示表格。您可能需要為該表格付費。您也可以在線上找到並下載免費表格。您可以請您信任的家人、PCP或其他人士協助您填寫該表格。

您有權將預先指示表格放入醫療記錄中。您有權隨時更改或取消您的預先指示。

您有權瞭解預先指示法律變更。CalOptima Health將會在州法律變更後的90天內通知您。

您可以致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**與CalOptima Health聯絡以瞭解詳情。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

器官與組織捐贈

當您成為器官或組織捐贈者，您可以幫助拯救他人的生命。如果您的年齡介於15歲至18歲之間，您可在持有父母或監護人書面同意書的情況下成為捐贈者。您可隨時變更您成為器官捐贈者的決定。如果您想進一步瞭解有關器官或組織捐贈的資訊，請諮詢您的PCP。您也可瀏覽美國衛生與公共服務部網站 www.organdonor.gov。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

4. 福利與服務

您的保健計劃承保哪些福利與服務

本章說明了 CalOptima Health 承保的福利與服務。只要您的承保服務具有醫療必要性且由 CalOptima Health 網絡內醫療服務者提供，該承保服務即為免費提供。如果您的護理是在網絡外提供，您必須先向 CalOptima Health 申請預先核准（事先核准），但某些敏感服務和急診護理以及 CalOptima Health 服務區域外的急需護理除外。您的醫療保健計劃可能涵蓋由網路外醫療服務者提供的醫療必需服務，但您必須為此要求 CalOptima Health 提供預先批准（事先核准）。

醫療必需的服務是對於保護您的生命、防止您患重病或致殘，或減輕因診斷的疾病、不適或傷害而造成的劇烈疼痛而言是合理且必要的。對於21歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括解決或幫助緩解身體或精神疾病或狀況所需的醫療護理。如欲瞭解有關承保服務的詳情，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

21歲以下的會員可獲得額外的福利和服務。要瞭解更多信息，請閱讀第5章「兒童和青少年的保健護理」。

CalOptima Health 提供的一些基本健康福利和服務如下所列。標有星號 (*) 的福利和服務可能需要獲得預先核准（事先核准）。

- 針灸*
- 急性(短期治療)居家保健治療與服務*
- 過敏測試和注射*
- 急診情況的救護車服務
- 麻醉師服務*
- 哮喘預防*
- 聽力學*
- 基本護理管理服務
- 行為健康治療*
- 生物標記檢測*
- 心臟復健*
- 脊椎矯正服務*
- 化療與放射治療*
- 認知健康評估*
- 社區健康工作者 (Community Health Worker, CHW) 服務*
- 社區支援
- 複雜護理管理 (Complex Care Management, CCM) 服務
- 牙科服務 - 有限 (由醫療辦公室的醫療專業人員/PCP 執行)
- 透析/血液透析服務*
- 導樂服務*
- 耐用醫療設備 (Durable medical equipment, DME)*
- 雙人心理健康服務



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 急診室就診
- 加強護理管理 (Enhanced Care Management, ECM) 服務
- 腸內和腸外營養*
- 計劃生育服務 (您可以選擇非合作醫療機構)
- 性別肯定護理*
- 康復服務和設備*
- 助聽器*
- 居家護理*
- 臨終關懷*
- 免疫接種 (注射)
- 住院醫療和手術護理*
- 為發展障礙人士提供的中級護理機構服務*
- 化驗和放射*
- 長期居家保健療法和服務*
- 長期服務與支援
- 產婦和新生兒護理*
- 心理健康治療*
- 職能治療*
- 器官和骨髓移植*
- 矫形器/假肢*
- 造口和泌尿科用品*
- 門診醫院服務*
- 門診心理健康服務*
- 門診手術*
- 緩和療護*
- PCP 就診
- 兒科服務*
- 物理治療*
- 足科服務*
- 肺部復健*
- 快速全基因組測序*
- 康復服務和設備*
- 專業療養院服務, 包括亞急性服務*
- 專科看診*
- 言語治療*
- 街頭醫療服務
- 物質使用治療
- 手術服務*
- 遠距醫療/遠距保健*
- 變性服務*
- 過渡性護理服務*
- 急需護理
- 視力服務*
- 婦女健康服務*

您可在本手冊的第8章「需要瞭解的重要號碼和詞語」找到承保服務的定義與說明。

醫療必需的服務是對於保護您的生命、防止您患重病或致殘, 或減輕因診斷的疾病、不適或傷害而造成的劇烈疼痛而言是合理且必要的。

醫療必要性的服務包括為了適齡成長與發育, 或為了達到、維持或恢復身體機能所需的該等服務。

請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。



針對未滿21歲的會員，若服務是由兒童和青少年 Medi-Cal 矯正或改善缺陷以及身體和心理疾病(也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT)) (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) 福利提供，該服務是有醫療必要性的。其中包括為了解決或協助緩解身體或心理疾病或狀況，或為了維持會員的狀況以防止病情惡化所需的護理。

醫療必要性的服務不包括：

- 未經過測試或仍處於測試階段的治療
- 公認不具有療效的服務或用品
- 在正常療程及治療時間範圍外提供的服務或是沒有臨床準則的服務
- 為了看護者或醫療服務者的便利所提供的服務

CalOptima Health 將會與其他計劃進行協調，以確保您獲得所有具有醫療必要性的服務，即使該等服務是由其他計劃而非 CalOptima Health 承保。

具有醫療必要性的服務包括為了達到下列目的而合理必要的承保服務：

- 保護生命，
- 預防重症或嚴重殘障，
- 緩解劇痛，
- 達到適齡成長與發育，或
- 達到、維持並恢復身體機能

對於21歲以下的會員，醫療上必要的服務包括上面列出的所有承保服務以及任何其他必要的醫療保健、篩檢、疫苗接種、診斷服務、治療以及其他糾正或改善缺陷以及身心疾病和狀況的措施，兒童和青少年 Medi-Cal 福利要求。根據聯邦法律，這項福利也被稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT) 福利。

兒童和青少年 Medi-Cal 為已經加入計劃的家庭的嬰兒、兒童及未滿21歲的青少年提供各式各樣的預防、診斷及治療服務。兒童和青少年 Medi-Cal 服務比成人服務更多。目的是要確保兒童可以及早接受檢查和護理，以預防或者盡早診斷和治療健康問題。兒童和青少年 Medi-Cal 的目標是要確保每位兒童在有需要時取得其所需的醫療保健服務——在適當的時間和場所為適當的兒童提供適當的護理。

CalOptima Health 將會與其他計劃進行協調，以確保您獲得所有具有醫療必要性的服務，即使該等服務是由其他計劃而非 CalOptima Health 承保。請閱讀本章中後面的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

由 CalOptima Health 承保的 Medi-Cal 福利 門診(門診)服務

成人免疫接種(注射)

如果是預防性服務,您無需獲得預先核准(事先核准)即可在網絡醫療服務者處接受成人疫苗注射(預防針)。CalOptima Health 承保由疾病控制和預防中心(Centers for Disease Control and Prevention, CDC)的疫苗注射諮詢委員會(Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP)所建議的預防針視作為預防服務,包括您旅行所需的預防針。

您也可透過 Medi-Cal Rx 在藥房接受部分成人疫苗注射(預防針)服務。如欲進一步瞭解 Medi-Cal Rx 計劃,請參閱本章後面的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

過敏護理

CalOptima Health 承保過敏測試與治療,包括脫敏、減敏或免疫治療。

麻醉師服務

CalOptima Health 承保您在接受門診護理時具有醫療必要性的麻醉服務。其中可能包括牙科診療程序所需的麻醉,但條件是必須由麻醉師提供,且須經過預先核准(事先核准)。

脊椎矯正服務

CalOptima Health 承保脊椎矯正服務,但僅限脊椎徒手推拿治療。脊椎矯正服務僅限每個月兩次服務,與針灸、聽力科、職能治療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核准其他服務。

下列會員有資格獲得脊椎矯正服務:

- 21歲以下的兒童
- 懷孕直至當月月底的人士,包括妊娠結束後的60天
- 住在專業療養院、中級護理機構或亞急性護理機構的人士
- 所有會員,但條件是服務必須在 CalOptima Health 網絡內的縣立醫院門診部、門診診所、FQHC 或 RHC 提供。並非所有 FQHC、RHC 或縣立醫院均有提供門診脊椎矯正服務。

認知健康評估

CalOptima Health 為65歲或以上的會員提供年度認知健康評估,這些會員不符合 Medicare 計劃年度健康檢查中類似評估的資格。認知健康評估旨在尋找阿茲海默症或癡呆症的跡象。

社區健康工作者(CHW)服務

CalOptima Health 為經醫生或其他執業醫師推薦的個人提供社區健康工作者(Community Health Worker, CHW)服務,旨在預防疾病、殘疾和其他健康狀況,或延緩其惡化;延



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

長壽命；並促進身心健康和效率。CHW 服務地點不限，會員可在包括急診室在內的各種場所接受服務。服務可能包括：

- 健康教育及個人支持或倡議服務，包括控制和預防慢性疾病或傳染病；行為健康、圍產期健康和口腔健康問題；以及暴力或損傷的預防
- 健康改善和輔導，包括針對疾病預防和管理制定目標和行動計劃
- 保健導向服務，包括提供資訊、培訓和支持，以幫助獲得醫療保健和社區資源
- 無需執照便可進行的篩檢和評估服務，並幫助會員獲得改善健康的服務

CHW 暴力預防服務提供給符合執業醫師確定的以下任何情況的會員：

- 該會員因社區暴力而遭受暴力傷害。
- 該會員面臨因社區暴力而遭受暴力傷害的巨大風險。
- 該會員長期遭受社區暴力。

CHW 暴力預防服務專門針對社區暴力（例如幫派暴力）。社區衛生工作者可以透過其他途徑向成員提供人際/家庭暴力的服務，並提供這些需求的培訓/經驗。

透析和血液透析服務

CalOptima Health 承保透析治療。如果您的醫生提出申請且 CalOptima Health 核准申請，CalOptima Health 也會承保血液透析（慢性透析）服務。

Medi-Cal 承保範圍不包含下列項目：

- 舒適、便利或奢侈性質的設備、用品及功能
- 非醫療用品，例如用於旅行便攜式家用透析機的充電器或配件

導樂服務

CalOptima Health 承保會員懷孕期間由網路內導樂服務服務者提供的導樂服務；臨產和分娩期間，包括死產、流產和流產；以及會員懷孕結束後一年內。Medi-Cal 不承保所有導樂服務。導樂服務不包括診斷病情、提供醫療建議或任何類型的臨床評估、檢查或手術。以下 Medi-Cal 服務不包含在導樂福利中：

- 行為健康服務
- 臨床醫師剖腹產後腹部綁帶
- 臨床病例協調
- 分娩教育小組課程
- 綜合健康教育，包括指導、評估和計劃（綜合圍產期服務項目服務）
- 與妊娠、分娩和產後相關的醫療保健服務
- 催眠療法（非專業心理健康服務（non-specialty mental health service, NSMHS））
- 哺乳諮詢、小組課程和用品



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 醫療必需社區支援服務
- 營養服務(評估、諮詢和護理計劃制定)
- 交通接送

如果會員需要或想要獲得不在承保範圍內的助產士或懷孕相關服務，會員或助產士可以申請護理。請致電會員的 PCP 或 CalOptima Health 客戶服務。

導樂服務者是分娩工作者，他們在分娩前、分娩中和分娩後為孕婦和產後提供健康教育、宣傳以及身體、情感和非醫療支持，包括死產、流產和墮胎期間的支持。

任何懷孕或產後會員可從網路內的導樂服務人員取得以下服務：

- 初次就診
- 最多八次額外就診，可以是產前和產後就診的混合在一起的
- 臨產和分娩(包括導致死產的臨產和分娩)、墮胎或流產期間的支持
- 妊娠結束後最多二次延長三小時的產後檢查

會員最多可以接受九次額外的產後就診，並附有醫生或其他執業醫師的額外書面推薦。

任何需要助產服務的懷孕或產後會員可撥打 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 尋找導樂服務者。如果網路內沒有導樂服務者可以看，CalOptima Health 必須幫助會員安排在網路外獲得導樂服務。

雙人服務

CalOptima Health 為會員及其照護者提供醫療所需的雙人行為健康 (Dyadic Behavioral Health, DBH) 照護服務。雙人是指0至20歲的孩子和他們的父母或照護者。雙人護理服務為父母或照護者以及孩子共同提供服務。它以家庭身心健康為目標，為兒童健康發展和心理健康提供支援。

雙人護理服務包括：

- DBH 兒童保健看診
- 雙人綜合社區支援服務
- 雙人心理教育服務
- 雙人父母或照護者服務
- 雙人家庭訓練，及
- 兒童發展以及孕產婦心理健康服務諮詢

門診手術

CalOptima Health 承保門診手術。對於某些程序，您需要在獲得這些服務之前獲得預先批准(事先核准)。診斷程序和某些門診醫療或牙科程序被視為選擇性程序。您必須獲得預先批准(事先核准)。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

醫生服務

CalOptima Health 承保具有醫療必要性的醫生服務。

足科(足部)服務

CalOptima Health 承保足科服務，涵蓋診斷和治療足部疾病所需的醫療服務，包括內科治療、外科手術、機械療法、手法治療和電療。這包括踝關節和與腳相連的肌腱的治療。此外，還包括對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱進行非手術治療。

治療方案

CalOptima Health 提供多種治療方案，包括：

- 化療
- 放射治療

產婦和新生兒護理

CalOptima Health涵蓋以下孕產婦和新生兒護理服務：

- 根據會員的意願和醫療上的最佳選擇，在分娩中心、家中或醫院分娩。
- 吸乳器和用品
- 母乳哺育教育與輔助
- 護理協調
- 輔導
- 胎兒遺傳性疾病的診斷與諮詢
- 導樂服務
- 孕產婦心理健康服務
- 新生兒護理
- 營養教育
- 妊娠相關健康教育
- 產前護理根據會員的喜好和對他們來說最有利的醫療條件，由認證護理助產士 (certified nurse midwife, CNM)、執業助產士 (licensed midwife, LM) 或醫生提供產前、分娩和產後護理
- 社會和心理健康評估和轉介
- 維他命和礦物質補充劑

每位懷孕和產後會員均可享有上述所有服務。會員可撥打免費客服電話 **1-888-587-8088** (TTY 711)取得服務協助。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

延長產後承保

CalOptima Health 提供完整承保，承保期最長可達妊娠結束後 12 個月，無論收入變化或妊娠終止方式如何。

遠距醫療服務

遠距醫療是一種無需與醫療服務提供者身處同一地點即可獲得服務的方式。遠距醫療可能包括透過電話、視訊或其他方式與您的醫療服務提供者進行即時對話。或者，遠距醫療也可能包括無需即時對話即可與您的醫療服務提供者共享資訊。您可以透過遠距醫療獲得多種服務。

並非所有承保服務都支援遠距醫療。您可以與醫療服務者聯絡以瞭解哪些類型的服務可以透過遠距醫療服務提供。您和醫療服務者均同意針對特定服務使用遠距醫療服務對您而言具有適當性非常重要。您有權接受面對面的服務。且即使醫療服務者同意遠距醫療服務對您適當，您也不需要使用遠距醫療服務。

心理健康服務

門診心理健康服務

CalOptima Health 為會員承保首次心理健康評估，無需獲得預先核准（事先核准）。您無需經由轉診即可隨時透過 CalOptima Health 網絡內的持照心理健康醫療服務者取得心理健康評估。

您的 PCP 或心理健康服務者可能會將您轉診至 CalOptima Health 網路內的專科醫生，進行進一步的心理健康篩檢，以確定您需要的護理等級。如果您的篩檢結果顯示您因心理健康問題而出現輕度或中度障礙，CalOptima Health 可以為您提供心理健康服務。CalOptima Health 承保的心理健康服務包括：

- 個人和團體心理健康評估和治療（心理治療）
- 當臨床需要評估心理健康狀況時進行心理測試
- 培養認知能力以提升注意力、記憶力和解決問題的能力
- 用於監督藥物治療的門診服務
- 門診化驗服務
- 不在 Medi-Cal Rx 合約藥物清單承保範圍內的藥物 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)、用品和補充劑
- 精神科諮詢
- 經顱磁刺激 (Transcranial Magnetic Simulation, TMS)
- 家庭治療至少涉及二位家庭成員。家庭治療的例子包括但不限於：
 - 兒童-父母心理治療 (0 至 5 歲)
 - 親子互動治療 (2 至 12 歲)
 - 情侶認知行為治療 (成人)



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

如需協助查詢有關由 CalOptima Health 所提供之心理健康服務的進一步資訊, 請致電 CalOptima Health 行為健康專線**1-855-877-3885 (TTY 711)**。某些心理健康服務可能需要預先批准(事前核准)。請聯絡您的服務提供者以開始此申請流程。

如果您的 PCP 或心理健康醫療服務者無法在「及時獲得護理」一節規定的時間內為您提供 CalOptima Health 網絡所支持的心理健康治療, CalOptima Health 將為您承保並安排提供網絡外服務。

如果心理健康篩查結果顯示您可能有程度較為嚴重的障礙並需要專業心理健康服務 (Specialty Mental Health Services, SMHS), 您的 PCP 或心理健康醫療服務者會將您轉診至縣級心理保健計劃以接受評估, 並幫助您完成該流程中的後續步驟。CalOptima Health 將協助您安排與縣心理保健計劃服務者的首次預約, 以選擇適合您的照護。如欲瞭解詳情, 請參閱本手冊第4章的「其他Medi-Cal計劃與服務」一節。

如果您或您認識的人正處於危機之中, 請聯絡 **988** 自殺與危機生命線。**撥打或發送簡訊至 988, 或瀏覽 988lifeline.org/chat 線上諮詢****988** 自殺與危機生命線提供免費的私人協助。任何人都可以獲得幫助, 包括情緒困擾者以及需要自殺、心理健康和/或藥物濫用危機支持的人。

急診護理服務

治療醫療急診情況所需的住院和門診服務

CalOptima Health 承保在美國(美屬薩摩亞、關島、北馬裡亞納群島、波多黎各或美屬維京群島等地區)發生的醫療緊急情況所需的所有服務。CalOptima Health 也承保需要在加拿大或墨西哥住院的急診護理。

醫療緊急情況是指伴隨劇烈疼痛或嚴重傷害的醫療狀況。這種情況非常嚴重, 如果不立即就醫, 謹慎的(通情達理的)行外人(不是醫療保健專業人員)可能會導致以下任何狀況:

- 對您的健康造成嚴重風險
- 嚴重損害身體機能
- 任何身體器官或部位的嚴重功能障礙
- 孕婦在臨盆時有嚴重風險, 即在發生下列任一情況時臨產:
 - 沒有足夠的時間在您分娩前將您安全移送到另一家醫院
 - 轉院可能會對您或腹中胎兒的健康或安全造成威脅

如果醫院急診室醫生為您提供最多72小時的門診處方藥的藥量作為治療的一部分, CalOptima Health 將支付該處方藥的費用, 作為您承保的緊急護理的一部分。如果醫院急診室的醫療服務者為您提供必須前往門診藥房領藥的處方單, 則 Medi-Cal Rx 將需負責承保該處方藥。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

如果您在旅行期間需要藥物的緊急供應的藥量, Medi-Cal Rx 將負責承保該藥物, 而不是 CalOptima Health。如果藥房需要協助為您提供緊急藥量, 請藥房致電1-800-977-2273與 Medi-Cal Rx 聯絡。

急診護理交通接送服務

CalOptima承保急診情況中幫助您就近前往護理場所的救護車服務。這意味著您的狀況十分嚴重, 若以其他方式前往護理場所可能會危及您的健康或生命。除需要在加拿大或墨西哥住院的緊急護理外, 美國境外的任何服務均不予承保。如果您在加拿大和墨西哥接受了急診護理的救護車服務, 且您在接受該護理期間住院, 您的救護車服務將無法獲得 CalOptima Health 的承保。

臨終關懷和緩和療護

CalOptima Health為兒童和成人承保臨終關懷護理和緩和療護, 此類護理有助於減輕病人在身體、情緒、社交和精神方面的不適。年齡在21歲或以上的成人可能不能同時接受臨終關懷護理和治療(復健)護理服務。

臨終關懷

臨終關懷護理是為患有絕症的會員所提供之福利。根據臨終關懷護理規定, 會員的預期壽命必須只剩六個月或更短。臨終關懷護理是一種介入措施, 主要注重疼痛和症狀管理, 而非延長生命的治療。

臨終關懷護理包括:

- 護理服務
- 物理治療、職能治療或言語治療服務
- 醫療性社會服務
- 居家健康助理和家政服務
- 醫療用品和設備
- 部分藥物和生物服務(其中部分可透過 FFS Medi-Cal Rx 取得)
- 諮商服務
- 在病情危急期間以及為了讓患有絕症的會員留在家中生活所需的24小時持續護理服務:
 - 在醫院、專業療養院或臨終關懷機構所提供的住院患者喘息護理, 每次最多連續五天
 - 在醫院、專業療養院或臨終關懷機構所提供的短期住院患者護理以控制疼痛或管理症狀

CalOptima Health 可能要求您從網路內醫療服務者處獲得臨終關懷護理, 除非網路內無法提供醫療必需的服務。

緩和療護



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

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。緩和療護適用於患有嚴重或危及生命疾病的兒童和成人。它不要求患者的預期壽命不超過六個月。緩和療護可以與治癒性治療同時進行。

緩和療護包括：

- 預立醫療計劃
- 緩和療護評估與諮詢
- 護理計劃（包括所有經授權的緩和療護及治療性護理）
- 緩和療護小組成員包括但不限於：
 - 內科或骨科醫生
 - 醫生助理
 - 註冊護士
 - 持照執業護士或專業護理師
 - 社工
 - 牧師
- 護理協調
- 疼痛和症狀管理
- 心理健康和醫療性社會服務

年滿21歲以上的成人不能同時接受治療護理和臨終關懷護理。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。

住院

麻醉師服務

CalOptima Health 承保在承保住院期間所進行且具有醫療必要性的麻醉師服務。麻醉師是專門為患者實施麻醉的醫療服務者。麻醉是一種用於某些醫療或牙科手術中的藥物。

住院醫院服務

CalOptima Health 為您住院期間的醫療必要住院治療提供承保。

快速全基因組測序

快速全基因組測序 (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) 是一項承保福利，適用於任何一歲或以下並在重症監護室接受住院患者醫院服務的 Medi-Cal 會員。其中包括個人測序、父母及其孩子的三人測序以及超快速測序。

RWGS是一種及時診斷病情的新方法，應用於重症監護室 (Intensive Care Unit, ICU) 中年齡在一歲或以下的兒童。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

手術服務

CalOptima Health 承保在醫院內提供且具有醫療必要性的手術。

復健與康復(治療)服務及器材

此項福利包括協助傷患、殘障人士或慢性病患者獲得或恢復心理和身體功能的服務和器材。

如果符合以下所有要求, CalOptima Health 承保本節中所述的復健和復健服務:

- 該服務具有醫療必要性
- 該服務旨在解決健康問題
- 該服務旨在協助您保持、學習或改善日常生活能力和機能
- 您在網絡內機構接受該服務, 除非網絡內醫生認為您在醫療上需要在其他地點接受該服務, 或網絡內機構無法解決您的健康問題

CalOptima Health 承保以下復健/復原服務:

針灸

CalOptima Health 承保針灸服務, 以預防、改變或緩解由公認的醫療狀況引起的嚴重、持續慢性疼痛的感覺。

門診針灸服務(無論是否使用電針)每月限兩次, 且必須與聽力學、脊椎按摩療法、職業療法和語言療法服務同時進行, 並由醫生、牙醫、足科醫生或針灸師提供。此限制不適用於21歲以下的兒童。CalOptima Health 可根據醫療需求預先批准(事先核准)更多服務。

聽聽力科(聽力)

CalOptima Health 承保聽力科服務。CalOptima Health 可能會視醫療必要性預先核准(事先核准)更多服務。

行爲健康治療

CalOptima Health 透過兒童和青少年 Medi-Cal 福利為21歲以下會員承保行為健康治療(Behavioral Health Treatment, BHT) 服務。BHT包括在可行最大限度範圍內, 協助未滿21歲的人士培養或恢復生活機能的服務與治療計劃, 例如應用行為分析和行為介入計劃。

BHT服務利用行為觀察和行為強化, 或藉由提示教導目標行為的各個步驟來訓練各種技能。BHT服務是以可靠的證據為基礎。它不屬於實驗性質。BHT服務的例子包括行為干預、認知行為干預計劃、綜合行為治療和應用行為分析。

BHT服務必須具有醫療必要性、由持照醫生或心理學家開立處方、經CalOptima核准, 並按照獲准的治療計劃提供。

心臟復健

CalOptima Health 承保住院和門診心臟復健服務。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

耐用醫療器械 (Durable medical equipment, DME)

- CalOptima Health 承保 DME 用品、器械的購買或租借以及其他服務，但需持有由醫生、醫生助理、專業護理師及臨床護理專家所開立的處方。為了維持從事基本日常活動所需的身體機能或為了預防嚴重肢體殘障而開立處方的 DME 用品可能可根據醫療必要性獲得承保。
- Medi-Cal Rx 涵蓋藥房常見的用於檢測血糖或尿液的一次性門診設備，例如糖尿病血糖儀、連續血糖儀、試紙和採血針。

一般而言，CalOptima Health 不承保下列項目：

- 屬於舒適、便利或奢侈性質的器械、功能及用品，但本章前面的「產婦與新生兒護理」一節「吸奶器和相關用品」部分所述的零售等級吸奶器除外
- 不是為了維持日常活動所需的用品，例如運動器材（包括目的在為休閒或體育活動提供額外輔助的器材）
- 衛生設備，但用於未滿21歲的會員且具有醫療必要性者除外
- 非醫療用品，例如蒸汽浴或電梯
- 對您的房屋進行改造（除非社區支援部門提供此類改造）或車輛進行改造
- 除嬰兒呼吸暫停監視器外，其他心肺電子監視器
- 因遺失、被竊或誤用而導致的設備維修或更換，除非是21歲以下會員出於醫療需求
- 其他非主要用於醫療保健的物品

在某些情況下，如果您的醫生提交預先批准（事先核准）申請，且這些物品出於醫療需求並符合耐用醫療設備（DME）的定義，則這些物品可能會獲得批准。

腸內和腸外營養

當疾病導致您無法正常進食時，可以使用這些方法為身體輸送營養。在醫療必要的情況下，腸內營養配方和腸外營養產品可透過 Medi-Cal Rx 獲得報銷。在醫療必要的情況下，CalOptima Health 承保腸內和腸外輸液泵和導管。

助聽器

如果您有接受聽力受損測試、助聽器具有醫療必要性且您持有醫生處方單，CalOptima Health 將會承保助聽器。承保範圍限費用最低且符合您醫療需求的最低成本的助聽器。除非必須每邊耳朵都配戴助聽器效果才會比只配戴一個助聽器好很多，否則 CalOptima Health 將只會承保一個助聽器。

未滿21歲之會員所需的助聽器：

在加州橙縣，CalOptima Health 承保符合 CCS 資格的醫療服務，包括助聽器。CalOptima Health 將把醫療必需的助聽器納入 Medi-Cal 的承保範圍。

為21歲或以上的會員提供的助聽器。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

根據 Medi-Cal, CalOptima Health 會為每種承保助聽器承保以下:

- 配驗所需的耳模
- 一組標準電池組
- 為了確認助聽器運作正常所需的就診
- 為了清潔和配驗您的助聽器所需的就診
- 維修您的助聽器
- 助聽器配件和租用

根據 Medi-Cal 規定, CalOptima Health 將會承保助聽器的置換, 如果:

- 您聽力受損的程度無法藉由現有的助聽器獲得矯正
- 您的助聽器遺失、遭竊或是損壞且無法修復, 且那不是出自於您的過錯您必須向我們提供一份說明, 告訴我們事發經過

對於 21 歲及以上的成年人, Medi-Cal 不承保以下內容:

- 更換助聽器電池

居家護理服務

CalOptima Health 承保在您家中所提供的保健服務, 條件是該服務是由醫生開立處方且證實具有醫療必要性。

居家保健服務僅限屬於 Medi-Cal 承保範圍的服務, 例如:

- 兼職專業療養護理
- 兼職居家健康助理
- 專業物理治療、職能治療和語言治療
- 醫療性社會服務
- 醫療用品

醫療用品、器械和設備

CalOptima Health 承保由醫生、醫生助理、專業護理師及臨床護理專家開立處方的醫療用品。部分醫療用品是透過按服務收費的 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal Rx 而非 CalOptima Health 承保。當 Medi-Cal Rx 承保用品時, 醫療服務者將向 Medi-Cal 收取費用。

Medi-Cal 不承保下列項目:

- 常見家庭用品, 其中包括但不限於:
 - 黏性膠布 (所有類型)



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 消毒酒精
- 化妝品
- 棉球和棉片
- 敷粉
- 紙巾
- 金縷梅
- 常見家用藥品，其中包括但不限於：
 - 白凡士林
 - 潤膚油和乳液
 - 滑石和滑石複合產品
 - 氧化劑，例如過氧化氫
 - 碳醯胺過氧化物和過硼酸鈉
- 非處方洗髮精
- 含有苯甲酸和水楊酸藥膏的外用製劑、水楊酸乳霜、藥膏或藥水以及氧化鋅藥膏
- 一般主要不是用於醫療保健用途且一般主要是由沒有具體醫療需求之人士使用的其他用品。

職能治療

CalOptima 承保職業治療服務，包括職業治療評估、治療規劃、治療、指導和諮詢服務等。CalOptima Health 可能會視醫療必要性預先核准（事先核准）更多服務。

矯正器/義肢

CalOptima Health 承保由您的醫生、足科醫生、牙醫或其他非醫生醫療服務提供者開立的、醫療必需的矯形器和義肢設備及服務。這些設備包括植入式助聽器、乳房假體/乳房切除術後專用胸罩、燒傷壓力衣，以及用於恢復功能、替代身體部位或支撐虛弱或畸形身體部位的義肢。

造口和泌尿科用品

CalOptima Health 承保造口術袋、導尿管、引流袋、沖洗用品和粘合劑。這不包括屬於舒適、便利或奢侈器械或功能的用品。

物理治療

CalOptima Health 承保由醫生、牙醫或足科醫生開立的、醫療上必要的物理治療服務。服務包括物理治療評估、治療方案製定、治療、指導、諮詢服務以及外用藥物的應用。處方有效期為六個月，如有醫療需要可續期。

肺部復健

CalOptima Health 承保醫生處方且具有醫療必要性的肺部復健治療。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

專業療養院服務

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。

言語治療

CalOptima Health 承保由醫生或牙醫開立的、出於醫療需求的言語治療。處方有效期為六個月,如有醫療需要可續開。CalOptima Health 可預先批准(事先核准)每月超過兩次的醫療必要服務。

變性服務

CalOptima Health 承保跨性別服務(性別肯定服務),前提是這些服務在醫學上是必要的,或符合重建手術的規定。

臨床試驗

CalOptima Health 承保接受臨床試驗(包括癌症臨床試驗)的患者的常規患者護理費用,美國在<https://clinicaltrials.gov> 上列出。

Medi-Cal Rx 是FFS Medi-Cal一部分,承保大多數門診處方藥。要瞭解更多資訊,請閱讀本章後面的「門診處方藥」。

化驗和放射服務

CalOptima Health 承保門診和住院的實驗室檢查和X光檢查等醫療必需項目。CT掃描、MRI和PET掃描等高階影像檢查項目,則根據醫療必要性予以核保。

預防服務,身心健康服務以及慢性病管理

CalOptima Health 承保包括但不限於以下的服務:

- Advisory Committee for Immunization Practices (免疫實踐諮詢委員會, ACIP) 推薦疫苗
- 家庭生育計劃服務
- American Academy of Pediatrics Bright Futures (美國兒科學會「光明未來」計劃) 建議 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 童年不良經歷(Adverse childhood experiences, ACE)篩檢
- 哮喘預防性服務
- 由 American College of Obstetricians and Gynecologists (美國婦產科學會) 所建議的婦女預防服務
- 協助戒煙,又稱為戒煙服務
- 由 United States Preventive Services Task Force (美國預防服務工作小組) 的 A 級和 B 級建議預防服務



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

計劃生育服務

計劃生育服務是針對育齡的會員，使她們能夠自主選擇生育子女的數量和時隔。這些服務包括所有經 Food and Drug Administration (美國食品藥物管理局, FDA) 批准的避孕方法。CalOptima Health 的 PCP 和婦產科專家可提供計劃生育服務。

如需計劃生育服務，您可以選擇任何非 CalOptima Health 網路內的 Medi-Cal 醫生或診所，無需事先獲得 CalOptima Health 的批准（事先核准）。如果您從網路外的醫療機構獲得與計劃生育無關的服務，這些服務可能不在承保範圍內。如欲瞭解詳情，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

慢性病管理

CalOptima Health 也承保針對以下疾病的慢性病管理計劃：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 氣喘
- 慢性腎臟病

有關21歲及以下青少年的預防性護理信息，請閱讀本手冊第5章「兒童和青少年護理」。

糖尿病預防計劃

糖尿病預防計劃 (Diabetes Prevention Program, DPP) 是以實證為基礎的生活型態改變計劃。這個為期12個月的計劃重點在於對生活方式的改變。旨在為確診患有前驅糖尿病的人士預防或延後第2型糖尿病的發生。符合條件的會員可能有資格在第二年繼續參加計劃。該計劃提供教育和團體支持。方法包括但不限於：

- 提供同儕輔導員
- 教導自我監控和問題解決能力
- 提供鼓勵和反饋意見
- 提供資訊資料以協助達成目標
- 定期追蹤記錄影響因素以協助達成目標

會員必須符合參加 DPP 計劃的資格要求。請致電 CalOptima Health 以瞭解有關計劃和資格的詳情。

重建服務

CalOptima Health 承保矯正或修復身體異常結構，以盡可能改善或創造正常外觀的手術。身體異常結構是指由先天性缺陷、發育異常、受傷、感染、腫瘤、疾病或乳房切除術後之乳房重建所引起者。可能有一些限制和例外狀況。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

物質使用障礙 (Substance Use Disorder, SUD) 篩檢服務

CalOptima Health 承保:

- 酒精濫用篩查和違禁藥物篩查酒精和藥物篩檢、評估、簡短幹預和轉診治療 (SABIRT)

有關透過 Orange County Health Care Agency (橙縣衛生保健局, OCHCA) 管理的縣精神健康計劃提供的治療承保, 請閱讀本章稍後部分的「物質使用障礙 (SUD) 治療服務」。

視力服務福利

CalOptima Health 承保:

- 每24個月進行一次常規眼科檢查;如果會員(例如患有糖尿病的會員)有醫療需要,則可以承保更多的眼科檢查
- 持有有效處方,每 24 個月可配一次眼鏡(鏡框和鏡片)
- 如果您的處方發生變化,或者您的眼鏡遺失、被盜或損壞且無法修復(並非您的過錯),您可以在 24 個月內獲得一副新的眼鏡。您必須提供一份說明,告知我們您的眼鏡是如何遺失、被竊或損壞的。
- 如果您患有影響日常生活能力的視力障礙(例如老年黃斑部病變),且普通眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術無法矯正您的視力障礙,您可以獲得低視力輔助設備。
- 醫療所需的隱形眼鏡。如果因眼部疾病或狀況(例如缺耳)而無法配戴眼鏡,則隱形眼鏡的驗配和隱形眼鏡費用可能包含在保險範圍內。符合特殊隱形眼鏡條件的疾病包括但不限於無虹膜症、無晶體症和圓錐角膜。
- 為因疾病或受傷而失去一隻或多隻眼睛的會員提供人工眼睛服務和材料。

如需瞭解更多資訊,請致電 Vision Service Plan (視力服務計劃, VSP): 1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922)。

適用於非急診情況的交通接送福利

如果您因醫療需求無法使用汽車、公車、火車、計程車或其他公共或私人交通工具前往就醫,您可以申請醫療交通服務。您可以申請醫療交通服務,用於就醫和到 Medi-Cal 承保的藥房取藥。您可以向您的醫療服務提供者提出申請。這些提供者包括您的醫生、牙醫、足科醫生、物理治療師、語言治療師、職業治療師、精神健康或物質使用障礙 (SUD) 治療提供者、醫師助理、執業護士或註冊助產士。您的醫療服務者將根據您的需求確定合適的交通方式。

如果他們認為您需要醫療交通服務,他們會填寫表格並提交給 CalOptima Health,為您開立處方。一旦獲得批准,視醫療需求而定,核准的有效期限為12個月。一旦獲得批准,您可以根據需要搭乘任意次數的車,用於您承保範圍內的醫療和藥品預約。您的醫療服務者將需要重新評估您對醫療交通接送的醫療需求,並在適當的情況下,在您仍然符合資格的情況下,在處方到期時重新批准您的醫療交通的醫囑。您的醫生可能會重新批准為期12個月或更短的醫療交通接送。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

醫療交通接送服務包括救護車、擔架車、輪椅廂型車或空中交通接送。當您需要使用接送服務前往赴診時, CalOptima Health 將允許您使用符合您醫療需求且費用最低的醫療交通接送服務。換而言之,假如您的身體或醫療狀況可以搭乘輪椅廂型車, CalOptima Health 將不會給付救護車的費用。唯有您的醫療狀況不允許您使用任何形式的地面交通工具時,您才有權使用空中接通接送服務。

在下列情況下必須使用醫療交通接送服務:

- 因身體或醫療原因,您無法乘坐汽車、公共汽車、火車或其他形式的公共或私人交通工具前往就診,因此需要獲得您的醫療服務者的書面核准。
- 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。

如欲申請由您醫生開立醫囑的醫療交通接送服務以前往接受預約的非緊急(例行)服務,請在赴診之前至少提前兩個工作日(週一至週五)致電 CalOptima Health 交通服務專線 **1-833-648-7528 (TTY 711)**。如有緊急的預約,請盡快致電。致電時請準備好您的 CalOptima Health 會員ID卡。

醫療交通接送服務的限制

CalOptima Health 提供成本最低的非醫療交通服務,滿足您的需求,以讓您從您的家到您可預約到的最近的醫療服務服務者那裏。如果該服務不屬於 Medi-Cal 的承保範圍,或者該服務不是 Medi-Cal 承保的藥房預約,您就無法獲得該醫療交通服務。承保服務的列表在本手冊第4章的「福利和服務」部分。

如果預約的服務類型是透過 Medi-Cal 承保,而非透過保健計劃承保,CalOptima Health 將會協助您安排交通接送服務。本會員手冊中有承保服務列表。除非獲得 CalOptima Health 的預先批准(事先核准),否則交通接送服務在 CalOptima Health 網絡外或服務區域外不屬於承保範圍。如欲瞭解詳情或欲申請醫療交通接送服務,請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**與 CalOptima Health 聯絡。

會員費用

若交通接送服務是由 CalOptima Health 安排,則會員無需付費。

如何取得非醫療交通接送服務

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。當您嘗試過所有其他交通方式並且滿足以下條件時,您可以免費享受接送服務:

- 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

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 將承保滿足您需求的最低成本的非醫療接通接送類型。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

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。您必須告訴我們為什麼您不能以任何其他方式(例如乘坐巴士)乘車。您可以致電、發送電子郵件或親自告訴我們。如果您有交通工具或可以自行開車前往預約, CalOptima Health 將不會為您提供報銷。此福利僅適用於無法使用交通工具的會員。

對於經批准的私家車行程, 如需報銷里程費, 您必須提交司機的以下文件的副本:

- 有效的駕照
- 有效的車輛登記證, 以及
- 有效的車輛保險。

如欲申請車子以前往接受服務, 請在赴診之前至少提前兩個工作日(週一至週五)致電 CalOptima Health 交通服務電話 **1-833-648-7528 (TTY 711)**, 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 CalOptima Health 會員 ID 卡。

請注意:美國印第安人也可以聯繫他們的印第安醫療保健服務者要求非醫療交通服務。

非醫療交通服務的限制

CalOptima Health 提供成本最低的非醫療交通服務, 滿足您的需求, 以讓您從您的家到您可預約到的最近的醫療服務服務者那裏。會員不能自行駕駛或直接報銷非醫療交通服務的費用。如需瞭解更多資訊, 請致電 CalOptima Health, 電話號碼為 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

若發生以下狀況, 非醫療交通接送服務不適用:

- 救護車、擔架車、可載送輪椅的休旅車或其他形式的醫療交通接送服務對於前往接受 Medi-Cal 承保服務而言具有醫療必要性。
- 您因為身體或醫療狀況而需要司機協助才能往返您的住所、車輛或治療地點。
- 您坐輪椅且在沒有司機協助的情況下無法自行上下車。
- 此服務不屬於 Medi-Cal 的承保範圍。

會員費用

若非醫療交通接送服務是由 CalOptima Health 安排, 則會員無需付費。

出行費用

在某些情況下, 如果您因家附近沒有醫生可為您看診而必須出行, CalOptima Health 可能會為您支付出行費用, 例如膳食、酒店住宿和其他相關費用。這些出行費用也可能涵蓋與您一起出行以幫助您預約的人或向您捐贈器官以進行器官移植的人。您需為此類服務申請預先核准(事先核准), 方式是致電**1-888-587-8088 (TTY 711)** 聯絡 CalOptima Health。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

其他 CalOptima Health 承保福利與計劃

長期護理服務

CalOptima Health 為符合資格的會員提供以下類型的長期護理機構或護理院的長期護理服務和支援:

- CalOptima Health 批准的專業療養院服務
- CalOptima Health 批准的緊急性醫療護理機構服務 (包括成人和兒童)
- CalOptima Health 批准的中級醫療護理機構服務, 包括:
 - 中級護理機構/發展障礙人士 (Intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD)
 - 中級護理機構/發展障礙復健機構 (Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD H)
 - 中級護理機構/發展障礙護理 (Intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N)

如果您符合長期護理服務的資格, CalOptima Health 將確保您入住最符合您醫療需求的醫療機構或居家護理機構。CalOptima Health 將與您當地的區域中心合作, 確定您是否符合 ICF/DD、ICF/DD-H 或 ICF/DD-N 服務的資格。

如果您對長期護理服務有任何疑問, 請致電**1-714-246-8600**, 按**6** (TTY 711)。

基本護理管理

從許多不同的醫療服務者或不同的衛生系統獲得護理是一項挑戰。CalOptima Health 致力於確保會員獲得所有必要的醫療服務、處方藥和行為健康服務 (包括心理健康和/或物質使用障礙治療服務)。

CalOptima Health 可以免費協助您協調醫療服務並管理您的健康需求。即使其他項目已涵蓋相關服務, 您仍可獲得此項協助。如果您對自己或孩子的健康有疑問或疑慮, 請致電 **1-888-587-8088** (TTY 711)。

複雜護理管理 (Complex Care Management, CCM)

具有更複雜健康需求的會員可能有資格獲得專注於護理協調的額外服務。CalOptima Health 為被定義為高風險的會員提供 CCM 服務, 包括但不限於脊椎損傷、移植、癌症、嚴重創傷、艾滋病、多種慢性疾病以及導致高服務使用率的慢性疾病。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

若您加入 CCM 和加強型護理管理 (ECM) (見下文), CalOptima Health 將確保為您指定一名護理管理專員, 他可以協助助您有關上述基本護理管理的事宜, 並在您出院時提供其他過渡護理支持, 專業的護理機構、精神病院或住院。

加強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM)

CalOptima Health 為有高度複雜需求的會員承保 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醫生或其他醫療服務者所獲得的護理。ECM 可協助協調基本與預防性護理、急症護理、行為健康(精神健康和/或物質使用障礙服務)、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。

如果您符合條件, 我們可能會就 ECM 服務與您聯繫。您也可致電 CalOptima Health 以瞭解自己是否可以以及何時可以獲得 ECM, 或者諮詢您的醫療服務者。他們可以幫你瞭解你是否符合 ECM 的條件, 或將你轉介到護理管理服務機構。

承保的 ECM 服務

如果您符合 ECM 的資格, 您將會擁有自己的護理團隊, 包括護理管理專員。他們會與您、您的醫生、專科醫生、藥劑師、個案經理、社會服務提供者以及其他相關人員溝通。他們會確保各方通力合作, 為您提供所需的照護。您的首席護理管理專員還可以幫助您找到並申請社區內的其他服務。ECM 包括有:

- 外展與互動
- 全面評估和護理管理
- 加強護理協調
- 健康促進
- 全面過渡護理
- 會員及家屬支援服務
- 協調及轉介社區及社會支持服務

如欲瞭解 ECM 是否適合您, 請諮詢 CalOptima Health 服務代表或醫療服務者。

會員費用

會員無需支付 ECM 服務費用。

終止 ECM 服務



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

您可以選擇是否要加入 ECM 計劃。在任何時候，如果您希望停止 ECM 計劃，請告知您的 ECM 提供者或撥打 CalOptima Health 客戶服務部免付費電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**，週一至週五，上午8點至下午5點30分。我們有工作人員會說您的語言。

更換 ECM 服務提供者和/或首席護理管理專員

如果您希望更換您的 ECM 提供者和/或首席護理管理專員，您隨時可以這樣做，請撥打 CalOptima Health 免費客戶服務電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**，週一至週五上午，8 點至下午 5 點30分。我們有工作人員會說您的語言。

過渡性護理服務

CalOptima Health 可以協助您在過渡期（變更期）管理您的醫療保健需求。例如，出院回家就是一個過渡期，在此期間，會員可能需要新的藥物和預約。會員可以獲得支持，以確保安全過渡。CalOptima Health 可以為您提供以下過渡期照護服務：

- 安排覆診預約
- 取得藥物
- 提供免費交通親自前往就診。

CalOptima Health 設有專門的電話號碼，僅用於協助會員應對護理過渡期。CalOptima Health 還配備了一位護理管理專員，專門服務於高風險會員，包括孕婦、產後婦女以及入住或出院養老院的人員。會員可以聯絡這位護理管理專員，尋求協助協調可能影響其健康的各項服務，例如住房和食物服務。

如需申請過渡性護理服務，請聯絡您的 CalOptima Health 代表。他們將以您的語言為您提供計劃、醫療服務者或其他支援的協助。如需更多信息，請致電客戶服務免付費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

社區支援

您可能有資格獲得社區支援（如果適用）。社區支援是醫療上適當且具成本效益的替代服務或設施，提供給享有 Medi-Cal 州政府計劃承保的人士。會員可自行決定是否要取得這些服務。如果您符合資格且同意接受這些服務，這會幫助您更獨立地生活。它們不會取代您已經透過 Medi-Cal 獲得的福利。

社區支援服務旨在透過滿足與健康相關的社會需求，幫助 CalOptima Health 會員改善身心健康，並幫助他們擁有更健康的生活方式，避免更高、更昂貴的醫療服務。這些與住房相關的社區支援服務提供有時限的保障，旨在幫助面臨或可能面臨無家可歸風險的會員解決其與健康相關的社會需求，支持他們過渡到穩定的住房狀態，並實現穩定住房帶來的顯著健康改善。除過渡性租金外，社區支援服務由 CalOptima Health 提供，會員可自行選擇是否使用。

CalOptima Health 提供以下社區支援服務：



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

輔助生活設施 (Assisted Living Facility, ALF) 過渡服務

輔助生活設施過渡服務(原名為「護理機構過渡/轉介至輔助生活設施,例如老人住宅護理機構和成人住宅設施」)旨在幫助個人盡可能地留在社區生活,避免入住養老機構。該服務的目標是幫助居住在社區的成員順利過渡回居家般的社區環境,並/或防止他們最終入住養老機構。

氣喘緩解

氣喘緩解社區支援包括提供必要的用品和/或對家庭環境進行物理改造,以確保會員的健康、福祉和安全,或使成員能夠在家中活動,並降低急性氣喘發作的可能性。

社區或居家過渡服務

社區或居家過渡服務(原名為「社區過渡服務/療養院居家過渡」)旨在幫助個人在社區生活,避免再次入住療養院。

社區或居家過渡服務支持會員從執照護理機構過渡到私人住宅或公共補貼住房的居住安排,會員需自行籌集生活費用。

日間復健計劃

日間復健計劃旨在幫助會員獲得、維持和提高在自然環境中成功生活所必需的自理能力、社交能力和適應能力。在會員家中或戶外、非設施環境中提供支援。

環境無障礙改造(居家改造)

環境無障礙改造(Environmental Accessibility Adaptations, EAA, 也稱為居家改造)是指對房屋進行的物理改造,旨在確保個人的健康、福祉和安全,或使個人能夠在家中更加獨立地生活:如果沒有這些改造,會員將需要入住機構。

住房押金

住房押金用於協助確定、協調、獲取或資助一次性服務和必要的改造,以幫助個人建立基本家庭生活。提供給會員的服務和物品必須基於對個人需求的個人化評估,並記錄在會員的住房支援計劃中。

房屋租賃和維護服務 (HTSS)

房屋租賃及維持服務(Housing Tenancy and Sustaining Services, HTSS)旨在幫助會員在獲得住房後維持安全穩定的租約。提供給會員的服務必須基於對會員需求的個人化評估,並記錄在會員的住房支持計劃中。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

住房過渡導向服務 (HTNS)

住房過渡導向服務 (Housing Transition Navigation Services, HTNS) 協助會員尋找、申請和獲得住房。提供給會員的服務必須基於對會員需求的個人化評估，並記錄在會員的住房支持計劃中。

醫療定制膳食(MTMs)/醫療支援食品 (MSF)

醫療客定制膳食 (Medically Tailored Meals, MTM) 和醫療支援食品 (Medically Supportive Food, MSF) 服務旨在解決個人對營養敏感的慢性病或其他嚴重疾病，從而改善健康狀況並減少不必要的費用。

個人照護與家務服務 (PCHS)

個人照護和家事服務 (Personal Care Services and Homemaker Services, PCHS) 可為需要日常生活活動 (Activities of Daily Living, ADL) 協助的人士提供，例如洗澡、穿衣、如廁、散步或進食。個人護理服務還可包括工具性日常生活活動 (Instrumental Activities of Daily Living, IADL) 方面的協助，例如準備膳食、購物和理財。

復健護理(醫療喘息)

復健護理，也稱為醫療喘息護理，適用於正在經歷或面臨無家可歸風險，需要短期居住環境以從傷害（包括行為健康問題）中恢復的人士。

喘息服務

喘息服務旨在為需要間歇性臨時照顧的會員的照顧者提供照顧。這些服務是短期提供的，原因是照顧和/或監督會員的人員缺席或需要輪換，且不涉及醫療方面的問題。

出院後的短期住房

短期出院後住房為即將出院且面臨或可能面臨無家可歸風險的會員員提供機會，使其能夠在出院後立即繼續接受醫療/精神/物質使用障礙康復治療。這包括復健護理機構（包括社區支持復健護理計劃涵蓋的機構或其他醫療補助計劃以外的機構）、住院醫院（急性醫院、精神科醫院或藥物依賴和復健醫院）、物質使用障礙或精神健康治療中心、懲教機構或療養院。

清醒中心

清醒中心為那些因酒精和/或其他藥物導致公共場合醉酒而無法正常離開的人提供替代去處，避免他們被送往急診室或監獄。清醒中心為這些人，特別是無家可歸者或生活狀況不穩定的人，提供安全、支持性的環境，幫助他們戒除酒癮或毒癮。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

過渡性租金

過渡性租金旨在幫助符合 Medi-Cal 資格、正在經歷或將面臨無家可歸的風險的會員。該計劃為正在經歷或將面臨無家可歸的風險的會員提供長達六個月的臨時或永久住房租金援助，這些會員近期經歷了重大的人生變故（例如離開機構、監獄或寄養家庭），或符合其他特定資格標準。

CalOptima Health 在特定情況下提供過渡性租房，旨在幫助符合資格的會員維持住房穩定。我們向符合以下條件的會員提供過渡性租屋：行為健康重點族群的臨床風險因素（符合專業心理健康服務（Specialty Mental Health Services, SMHS）、藥物 Medi-Cal (Drug Medi-Cal, DMC) 或 DMC 組織交付系統的標準，且正在經歷或面臨無家可歸的風險）。

當會員獲得過渡性租金資格時，系統將自動認定其有資格享受 ECM 服務和相應的住房三項服務（住房過渡導向服務、住房押金、住房租賃和維持服務）。

我們將向會員介紹過渡途徑和可用資源，包括 Medi-Cal 住房補貼和支持，例如 Behavioral Health Services Act（行為健康服務法案）以及非 Medi-Cal 住房補貼和支持，例如 211 Orange County（橙縣 211）和 United Way Orange County（橙縣聯合勸募協會）。211 Orange County 和 United Way Orange County 可以協助會員訪問橙縣的縣的協調准入系統/無家可歸者管理資訊系統（CES/HMIS），從而幫助他們在租金過渡期結束後獲得永久穩定的住房。會員可撥打 2-1-1 或 1-949-646-4357 聯絡轉介專員。

器官和骨髓移植為

21歲以下兒童進行移植

州法律規定，需要器官移植的兒童必須轉介至加州兒童服務（California Children's Services, CCS），由該項目決定兒童是否符合 CCS 的資格。如果兒童符合 CCS 的資格，兒童全面保健模式（Whole Child Model, WCM）/CCS 計劃將承擔移植手術及相關服務的費用。

如果兒童不符合 CCS 的資格，CalOptima Health 會將兒童轉介至合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植手術安全且對兒童的病情必要，CalOptima Health 將承擔移植手術及其他相關服務的費用。

在加州橙縣，CalOptima Health 必須在兒童的醫生或專科醫生確定兒童為潛在移植候選人後的 72 小時內，將符合 CCS 參與資格的兒童轉診到 CCS 認證的機構進行評估。如果 CCS 批准的機構確認移植具有必要性和安全性，CalOptima Health 將承保移植和相關服務。

為年滿21歲的成人進行移植

如果醫生判定您可能需要接受重大器官移植，CalOptima Health 會將您轉診到合格的移植中心接受評估。如果移植中心確認移植對您的醫療狀況而言具有必要性和安全性，CalOptima Health 將會承保移植及其他相關服務。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

下列重大器官移植屬於CalOptima Health的承保範圍，其中包括但不限於：

- 骨髓
- 心臟
- 心臟/肺臟
- 腎臟
- 腎臟/胰臟
- 肝臟
- 肝臟/小腸
- 肺
- 小腸

街頭醫療計劃

無家可歸的會員可以從 CalOptima Health 醫療服務者網絡內的街頭醫療服務者那裡獲得承保服務。無家可歸的會員可以選擇 CalOptima Health 作為其家庭醫生 (primary care provider, PCP)，前提是該街頭醫療服務者符合 PCP 資格規則並同意成為該會員的 PCP。有關 CalOptima Health 街頭醫療計劃的更多信息，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

其他 Medi-Cal 計劃與服務

您可透過按服務收費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃取得的其他服務

CalOptima Health 不承保某些服務，但您仍可透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃取得這些服務。CalOptima Health 將會與其他計劃進行協調，以確保您獲得所有具有醫療必要性的服務，即使該等服務是由其他計劃而非 CalOptima Health 承保。本節會列出這些服務當中的部分服務。如欲瞭解詳情，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

門診處方藥

Medi-Cal Rx 承保的處方藥

藥房提供的處方藥由 Medi-Cal Rx 承保，這是 FFS Medi-Cal 計劃的一部分。CalOptima Health 可能承保提供者在辦公室或診所提供的某些藥物。如果您的提供者在醫生辦公室、輸液中心開立處方藥物，則這些藥物被視為由醫生施用的藥物。

如果藥物由非藥房醫療保健專業人員施用，則該藥物屬於醫療福利的承保範圍。您的醫療服務者可以為您開立 Medi-Cal Rx 合約藥物清單上的藥物。

有時您需要某種藥物，但該藥物並未列於合約藥物清單中。這些藥物將需先獲得核准，您才可在藥房領取這些藥物。Medi-Cal Rx 將會在24小時內審查和裁決這些申請。

- 如果您需要，門診藥局的藥劑師可能會為您提供14天的緊急用藥。Medi-Cal Rx 會支付門診藥局提供的緊急用藥費用。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- Medi-Cal Rx 可能會拒絕非緊急用藥申請。如果拒絕，他們會寄信給您說明原因。他們會告訴您有哪些選擇。要瞭解更多信息，請參閱本手冊第6章「投訴」一節。

要瞭解某種藥物是否在合約藥物清單上或取得此清單的副本，請撥打 Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711。或瀏覽 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

藥房

如果您要配藥或續藥，您必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥房取得處方藥。您可在 Medi-Cal Rx 《藥房目錄》中找到有與 Medi-Cal Rx 合作的藥房列表，網址為：

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

您也可以撥打 Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711 來尋找您附近的藥房或可以將處方郵寄給您的藥房。

在選擇好藥房之後，您的醫療服務者可通過電子方式將處方發送到您的藥房。您的醫療服務者也可給您書面的處方，以讓您到您的藥房。請向藥房提供您的處方單，並出示您的Medi-Cal福利身份卡 (Benefits Identification Card, BIC)。確保藥房知曉您正在服用的所有藥物以及您的任何過敏情況。如果您對您的處方藥有任何疑問，請務必諮詢藥劑師。

會員可能也可透過 CalOptima Health 取得前往藥房的交通接送服務。如需瞭解更多交通服務資訊，請參閱本手冊第4章的「適用於非緊急情況的交通接送福利」。

專業心理健康服務 (Specialty mental health services, SMHS)

有些心理健康服務是由縣政府心理保健計劃而非CalOptima Health提供。這些服務包括為符合 SMHS標準的Medi-Cal會員所提供的SMHS。SMHS可能包括以下門診、住宿式和住院服務：

門診服務:

- 心理健康服務
- 藥物支援服務
- 日間密集治療服務
- 日間復健服務
- 危機介入服務
- 危機穩定服務
- 針對性的個案管理
- 為21歲以下會員提供的治療行為服務
- 為21歲以下會員提供的密集護理協調服 服務 (Intensive Care Coordination, ICC)
- 為21歲以下會員提供的密集居家式服務 (Intensive Home-Based Services, IHBS)
- 為21歲以下會員提供的寄養治療 (Therapeutic Foster Care, TFC)
- 危機行動服務組
- 同儕支援服務 (Peer Support Services, PSS) (可選項)



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

入住式服務:

- 成人入住式治療服務
- 危機入住式治療服務

住院服務:

- 精神科住院醫院服務
- 精神健康機構服務

如欲瞭解有關由縣政府心理保健計劃所提供的SMHS詳情,您可致電與縣政府的心理保健計劃聯絡。

如欲在線上查找所有縣的免費電話號碼,請瀏覽

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果 CalOptima Health 確定您需要縣級心理保健計劃的服務,CalOptima Health 將幫助您獲得縣級心理保健計劃服務。

物質使用障礙 (Substance Use Disorder, SUD) 治療服務

CalOptima Health鼓勵有酒精或其他物質濫用問題需要幫助的會員尋求治療。初級保健機構、住院醫院、急診室和物質濫用服務機構等都提供物質濫用服務。各縣也提供SUD服務。根據您居住的縣,有些縣提供的治療方案和復健服務可能更多。

要瞭解有關 SUD 治療方案的更多信息,請撥打 CalOptima Health 行為健康電話
1-855-877-3885 (TTY 711)。

CalOptima Health 會員可以進行評估,以配合最適合其健康需求和偏好的服務。會員可透過聯絡 CalOptima Health 申請行為健康服務,包括 SUD 評估。會員亦可諮詢其 PCP,由醫生轉介至 SUD 服務機構進行評估。在醫療必要的情況下,可提供的服務包括門診治療和 SUD 治療藥物(也稱為成癮治療藥物或MAT),例如丁丙諾啡、美沙酮和納曲酮。

被認定需要 SUD 治療服務的成員將被轉介至其所在縣的物質使用障礙計劃接受治療。會員可由 PCP 轉介,也可直接聯繫 SUD 服務提供者進行自我轉介。如果會員進行自我轉介,醫療服務者將進行初步篩選和評估,以確定其是否符合資格以及所需的護理等級。如需查看所有縣的電話號碼列表,請造訪 https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

CalOptima Health 將在初級保健、住院醫院、急診室和其他醫療機構提供或安排 MAT。居住在橙縣的會員每週7天,每天24小時均可致電受益人服務專線1-800-723-2641以透過縣政府的 Drug Medi-Cal Organized Delivery System (藥物 Medi-Cal 管理式服務提供系統, DMC-ODS) 取得額外服務。

牙科服務

FFS Medi-Cal 牙科服務與 FFS Medi-Cal 牙科服務相同。在獲得牙科服務之前,您必須向牙科服務者出示您的 Medi-Cal BIC 卡。要確保該牙科醫生接受 FFS Dental,並且您並不在含有牙科服務的管理式醫療計劃裏。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

Medi-Cal 透過 Medi-Cal Dental 提供廣泛的牙科服務，包括：

- 診斷性和預防性牙齒衛生（例如檢查，X光攝影和洗牙）
- 止痛急診護理服務
- 拔牙
- 補牙
- 根管治療（前牙/後牙）
- 牙冠（預製/技工室）
- 牙結石清除與牙根整平術
- 全口和局部假牙
- 符合資格之兒童的齒列矯正
- 局部塗氟

如果您對牙科服務有任何疑問，請致電 Medi-Cal Dental: 1-800-322-6384

（TTY 1-800-735-2922 或 711）。您也可以瀏覽 Medi-Cal Dental 網頁

<https://www.dental.dhcs.ca.gov>

兒童全面保健模式 (Whole Child Model, WCM) 計劃

WCM 計劃為加州兒童服務中心 (California Children's Services, CCS) 和非 CCS 醫療狀況提供必要的醫療服務和耐用醫療設備。WCM 計劃為 CCS 和非 CCS 患者提供初級保健，專科保健和行為健康服務提供個案管理和護理協調。WCM 計劃在某些縣進行。CCS 是一項州計劃，旨在治療患有某些健康狀況、疾病或慢性健康問題且符合 CCS 計劃規則的 21 歲以下兒童。

如果 CalOptima Health 或您的 PCP 認為您或您的孩子患有 CCS 痘症，他們會將您轉介至縣的 CCS 計劃，以評估您的資格。縣 CCS 計劃工作人員將決定您的孩子是否有資格獲得 CCS 服務。如果您的孩子有資格獲得此類護理，與 CalOptima Health 合作的 CCS 服務者將指派個人護理協調員給您，透過護理團隊和護理計劃協助安排 CCS 符合資格的治療。

CCS 並不承保所有健康狀況。然而，WCM 計劃將承保醫療必要性的服務。

CCS 合格條件的範例包括但不限於：

- 先天性心臟病
- 癌症
- 腫瘤
- 血友病
- 鎌狀細胞性貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重的慢性腎臟問題
- 肝病
- 腸道疾病
- 唇裂/腭裂
- 脊柱裂
- 聽力損失
- 白內障
- 腦癱
- 包括角膜在內的器官移植
- 特定情況下的癲癇發作
- 類風濕關節炎
- 肌營養不良症
- 艾滋病毒/艾滋病



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 嚴重的頭部、大腦或脊髓損傷
- 牙齒嚴重歪
- 嚴重燒傷

要瞭解有關 WCM 計劃的更多資訊,請瀏覽:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/CCSWholeChildModel.aspx> 或致電
1-888-587-8088 (TTY 711)。

兒童全面保健模式 (WCM) 交通和出行費用

如果您或您的家人需要協助前往與 CCS 資格的疾病相關的醫療預約,並且沒有其他可用資源,您可能可以獲得交通、餐飲、住宿和其他費用,例如停車費、通行費等。在自費支付交通餐費和住宿費之前,您應該致電 CalOptima Health 並請求預先批准(事先核准)。CalOptima Health 提供非醫療和非急診醫療接通接送,如本手冊第4章「福利和服務」中所述。

如果您自己支付的交通或出行費用時被認為是必要的,並且 CalOptima Health 核實您嘗試透過 CalOptima Health 獲得交通服務,您可以從 CalOptima Health 獲得退款。

兒童全面保健模式 (WCM) 服務以外的家庭和社區服務

(Home and community-based services, HCBS)

如果您有資格加入 1915(c) 豁免計劃(一項特殊的政府計劃),您或許可以獲得與 CCS 資格條件無關的,但對於您留在社區環境而不是機構來說是必要的家庭和社區服務。例如,如果您需要對房屋進行改造以滿足您在社區環境中的需求,CalOptima Health 無法將這些費用作為 CCS 相關病症支付。但如果您加入了 1915(c) 豁免計劃,並且在醫療上有必要進行房屋改造以防止被送入收容機構,則房屋改造可能會受到承保。

當您年滿 21 歲時,您將從 CCS 計劃過渡到成人醫療保健。屆時,您可能需要加入 1915(c) 豁免計劃,才能繼續獲得您透過 CCS 獲得的服務,例如私人護理。

1915(C) 家庭和社區服務豁免計劃 (HCBS)

加州的六項 Medi-Cal 1915(c) 豁免計劃(特殊政府計劃)允許州政府在居民選擇的社區環境中提供長期服務和支持(LTSS),而不是在療養院或醫院接受護理。Medi-Cal 與聯邦政府簽訂了一項協議,允許在私人住宅或溫馨的社區環境中提供豁免服務。根據豁免提供的服務的費用不得高於替代機構照護等級。HCBS 豁免接受者必須有資格享受全面的 Medi-Cal。某些 1915(c) 豁免計劃在整個加州的適用範圍有限和/或可能有等候名單。這六項 Medi-Cal 1915(c) 豁免計劃如下:

- 輔助生活豁免計劃 (Assisted Living Waiver, ALW)
- 發展障礙人士的加州自決計劃 (Self-Determination Program, SDP) 豁免計劃
- 患有發展障礙的加州人士的 HCBS 豁免計劃 (HCBS Waiver for Californians with Developmental Disabilities, HCBS-DD)
- 家庭與社區替代方案(Home and Community-Based Alternatives, HCBA) 豁免



請致電客戶服務部電話1-888-587-8088 (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- Medi-Cal 豁免計劃 (Medi-Cal Waiver Program, MCWP), 原稱為人類免疫缺乏病毒/後天免疫缺乏症候群 (Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome, HIV/AIDS) 豁免計劃
- 多功能耆老服務計劃 (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

要瞭解有關 Medi-Cal 豁免的更多信息, 請瀏覽:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx> 或撥打**1-888-587-8088** (TTY 711)。

居家支援服務 (In-Home Supportive Services, IHSS)

居家支持服務 (IHSS) 計劃為符合條件的人士 (包括老年人、盲人和殘疾人士) 提供居家個人護理援助, 作為家庭外護理的替代方案。它使接受服務的人士能夠安全地留在自己的家中。IHSS 允許接受服務的人士安全地留在自己的家中。您的醫療服務者必須同意您需要居家個人護理援助, 並且如果您沒有獲得 IHSS 服務, 您將面臨被安置在家庭外護理的風險。IHSS 計劃也將進行需求評估。

要瞭解有關您所在縣提供的 IHSS 的更多信息, 請訪問

<https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services> 或致電當地縣社會服務機構。

您無法透過 CalOptima Health 或 Medi-Cal 取得的服務

CalOptima Health 和 Medi-Cal 不承保某些服務。CalOptima Health 或 Medi-Cal 不承保的服務包括但不限於:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 體外人工受孕 (In Vitro Fertilization, IVF), 包括但不限於不孕症研究或診斷或治療不孕症的診療程序保留生育功能 ■ 生育力保存 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 車輛改造 ■ 實驗性服務 ■ 美容手術 ■ 護理人員服務 |
|--|---|

如欲瞭解更多, 請致電**1-888-587-8088** (TTY 711)。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

5. 兒童與青少年保健護理

未滿21歲的兒童與青少年會員可在入保後立即取得需要的保健服務。這可確保他們獲得適當的預防服務、牙科服務、心理健康服務以及發育服務和專科服務。本章將會說明這些服務。

兒童和青少年的 Medi-Cal

21歲以下會員可享有免費且涵蓋所需的醫療保健服務。以下列表包含治療或照顧任何缺陷以及身心疾病的常見必要醫療服務。涵蓋的服務包括但不限於：

- 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 (心理健康和/或物質使用障礙) 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 (SMHS)由縣承保)
- 童年不良經歷 (Adverse childhood experiences, ACE) 篩檢
- 童和青少年重點族群 (Populations of Focus, POF) 的加強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM) (一項 Medi-Cal 管理式照護計劃 (managed care plan, MCP) 福利)
- 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)
- 居家護理服務，例如私人護理 (private duty nursing, PDN)、職能治療、物理治療以及醫療設備和用品

這些服務稱為兒童和青少年 Medi-Cal (也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT)) 服務。有關會員有關兒童和青少年 Medi-Cal 的更多信息，請瀏覽 <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>。兒科醫生Bright Futures 指南推薦的兒童和青少年 Medi-Cal 服務可免費承保，以幫助您或您的孩子保持健康。若要閱讀 Bright Futures (光明未來)指南，請瀏覽 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

加強型護理管理 (ECM) 是加州所有縣均可取得的 Medi-Cal 管理式護理計劃 (managed care plan, MCP) 福利，旨在為具有複雜需求的 MCP 會員提供全面的護理管理。由於具有複雜需求的兒童和青少年通常已經在**分散的交付系統**中由一名或多名個案管理員或其他服務提供者提供服務，因此 ECM 提供系統之間的協調。有資格享受此福利的兒童和青少年重點人群包括：

- 無家可歸的兒童和青少年
- 兒童和青少年面臨可避免的醫院或使用急診室風險
- 有嚴重心理健康和/或物質使用障礙 (SUD) 需求的兒童和青少年
- 參加加州兒童服務 (CCS) 計劃 或 CCS 兒童全面保健模式 (WCM) 計劃 的兒童和青少年，除了 CCS 條件外還有其他需求
- 參與兒童福利的兒童和青少年
- 從青少年教養機構出來的兒童和青少年

有關 ECM 的更多信息，請瀏覽<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>。

此外，強烈鼓勵 ECM 首席護理管理專員篩選 ECM 會員是否需要 MCP 提供的社區支持服務，作為傳統醫療服務或環境的經濟高效替代方案，並在符合條件且可用時參考這些社區支持。兒童和青少年可以受益於許多社區支持服務，包括氣喘治療、住房導向、醫療暫託和戒酒中心。

社區支援是由 Medi-Cal 管理式醫療計劃 (MCP) 提供的服務，並且向符合資格的 Medi-Cal 會員提供，無論他們是否有資格獲得 ECM 服務。

有關社區支持的更多信息，請瀏覽

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>。

兒童和青少年的 Medi-Cal 提供的一些服務（例如 PDN）被視為補充服務。這些不適用於 21 歲及以上的 Medi-Cal 會員。為了繼續免費獲得這些服務，您或您的孩子可能必須在達到年齡之前或之前註冊 1915(c) 家庭和社區服務 (HCBS) 豁免計劃或其他長期服務和支持 (LTSS) 21。如果您或您的孩子正在透過兒童和青少年的 Medi-Cal 獲得補充服務，並且即將年滿 21 歲，請聯繫 CalOptima Health 討論繼續護理的選擇。

兒童保健體檢和預防保健服務

預防保健服務包括定期健康體檢和篩查以協助醫生及早發現問題，以及諮詢服務以檢查疾病或醫療狀況，防止醫療狀況導致問題發生。定期體檢可協助您或您孩子的醫生發現任何問題。問題可能包括醫療、牙科、視力、聽力、心理健康及任何物質使用障礙（酒精或藥物）。只要有必要性，CalOptima Health 隨時均可承保篩查問題的體檢（包括血鉛濃度評估），即使服務不是在您孩子定期體檢期間提供也沒關係。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

預防保健服務也包含您或您孩子所需的預防針。CalOptima Health 必須確保所有入保的兒童在接受任何醫療保健看診時施打必要的預防針。預防保健服務和篩查為免費提供，且不需要獲得預先核准（事先核准）。

您的孩子應在下列年齡接受體檢：

- 出生後2-4天
- 1個月大
- 2個月大
- 4個月大
- 6個月大
- 9個月大
- 12個月大
- 15個月大
- 18個月大
- 24個月大
- 30個月大
- 從3歲至20歲期間每年一次

兒童保健體檢包括：

- 完整病史及從頭到腳身體檢查
- 適齡預防針（加州是跟從 American Academy of Pediatrics Bright Futures 的時間表：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化驗，包括血鉛中毒篩檢（如年齡適當或需要）
- 健康教育
- 視力和聽力篩查
- 口腔健康篩查
- 行為健康評估

如果醫生在檢查或篩檢期間發現您或您孩子的身體或心理健康問題，您或您的孩子可能需要接受更多醫療護理。CalOptima Health 將免費承保該護理，包括：

- 醫生、專業護理師和醫院護理
- 協助您保持健康的預防針
- 物理治療、言語/語言治療及職能治療
- 居家護理服務，其中包括醫療器械、用品和設備
- 視力問題治療，包括眼鏡
- 聽力問題治療，包括不屬於加州兒童服務 (CCS) 承保範圍的助聽器
- 自閉症譜系障礙和其他發展障礙的行為健康治療
- 個案管理和健康教育
- 重建手術，亦即用於矯正或修復由先天性缺陷，發育異常、受傷、感染，腫瘤或疾病所引起的身體異常結構，以改善功能或創造正常外觀的手術。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

血鉛中毒篩檢

所有入保CalOptima Health的兒童若是先前尚未接受過血鉛中毒篩檢，皆應在12個月大和24個月大時或者在24個月大到72個月大期間接受化驗。如果父母或監護人要求，兒童可以接受血鉛篩檢。每當醫生認為生活變化使兒童處於危險之中時，也應該對兒童進行篩檢。

協助取得兒童與青少年保健護理服務

CalOptima Health將會協助未滿21歲的會員及其家屬取得其所需的服務。CalOptima Health護理協調員可以：

- 告訴您有哪些服務可用
- 協助尋找網絡醫療服務者或在有需要時尋找網絡外醫療服務者
- 協助預約
- 安排醫療交通接送服務以便兒童可以前往接受預約的服務
- 協助協調 CalOptima Health 未涵蓋但可透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 獲得的醫療服務，例如：
 - 心理健康和物質使用障礙(SUD)的治療和復健服務
 - 牙齒問題的治療，包括齒列矯正

您可透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃取得的其他服務

牙科檢查

每天使用毛巾輕輕擦拭寶寶的牙齦，以保持寶寶牙齦的清潔。在大約4個月到6個月大時，隨著寶寶牙齒開始長出，便開始進入「長牙期」。您應在寶寶第一顆牙齒長出來後立即為您的孩子預約首次牙科看診或者在其一歲生日之前，以兩者當中日期較早者為準。

下列Medi-Cal牙科服務為免費服務或費用低的服務：

0歲至3歲的寶寶

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 寶寶的首次牙科看診 ■ 寶寶的首次牙齒檢查 ■ 牙齒檢查(每六個月一次，有時更多) ■ X光 ■ 洗牙(每六個月一次，有時更多) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 塗氟漆(每六個月一次，有時更多) ■ 補牙 ■ 拔牙(除去牙齒) ■ 急診牙科護理服務 ■ *鎮靜(如具有醫療必要性) |
|--|---|



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

4歲至12歲的兒童

- 牙齒檢查(每六個月一次,有時更多)
- X光
- 塗氟漆(每六個月一次,有時更多)
- 洗牙(每六個月一次,有時更多)
- 級齒封填劑
- 補牙
- 根管治療
- 拔牙(除去牙齒)
- 急診牙科護理服務
- *鎮靜(如具有醫療必要性)

13歲至20歲的青少年

- 牙齒檢查(每六個月一次,有時更多)
- X光
- 塗氟漆(每六個月一次,有時更多)
- 洗牙(每六個月一次,有時更多)
- 符合資格者的齒列矯正(牙套)
- 補牙
- 牙冠
- 根管治療
- 局部假牙和全口假牙
- 洗牙和根面平整
- 拔牙(除去牙齒)
- 急診牙科護理服務
- *鎮靜(如具有醫療必要性)

*當醫療服務者確定並記錄局部麻醉在醫學上不適合並且牙科治療已預先批准或不需要預先批准(事先核准)時,應考慮鎮靜和全身麻醉。

以下是一些不能使用局部麻醉而可以使用鎮靜或全身麻醉的原因:

- 阻礙患者對醫療服務者進行的治療嘗試作出反應的身體、行為、發育或情緒狀況
- 大型修復性或外科手術
- 兒童不予配合
- 注射部位出現急性感染
- 局部麻醉劑無法控制疼痛

如果您有疑問或想要瞭解有關牙科服務的更多信息,請致電 Medi-Cal Dental 客戶服務電話:1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711)。或瀏覽:<https://smilecalifornia.org/>

其他預防教育轉診服務

如果您擔心您的孩子在學校無法融入並有學習方面的問題,請諮詢您孩子的 PCP、老師或學校行政管理人員。除了屬於 CalOptima Health 承保範圍的醫療福利之外,還有一些學校為了協助您的孩子學習且不會進度落後而必須提供的服務。可能會提供以協助您的孩子學習的一些服務例子包括:

- 說話和語言服務
- 心理服務
- 物理治療
- 職能治療



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 輔助技術
- 社工服務
- 諮詢服務
- 學校護士服務
- 往返學校的交通接送服務

這些服務將由加州教育部提供和給付。您可以和您孩子的醫生與老師一起擬定一份個人計劃，以透過最有效的方式為您的孩子提供協助。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

6. 報告與解決問題

報告和解決問題的方法有兩種：

- 當您對 CalOptima Health 或醫療服務者或您從醫療服務者獲得的醫療保健或治療有問題或不滿意時，可以使用**投訴（申訴）**。
- 當您對 CalOptima Health 變更服務或不承保服務的決定有異議時。請提出**上訴**。
- 您有權向 CalOptima Health 提出申訴和上訴，告訴我們您的問題。這不會剝奪您的任何合法權利和補救措施。我們不會因為您向我們投訴或報告問題而歧視您或對您報復。讓我們瞭解您的問題將有助於我們改善對所有會員的照護。

您應該先聯絡 CalOptima Health，讓我們瞭解您的問題。您可在週一至週五，上午 8 點至下午 5 點 30 分致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**與我們聯絡。告訴我們您的問題。

加州醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) Medi-Cal 管理式醫療監察專員也可提供協助。如果您在加入、更換或退出保健計劃時發生問題，他們可以提供協助。如果您搬家了且在將Medi-Cal轉到新郡縣時發生困難，他們也可以提供協助。您可以在週一至週五，上午8點至下午5點致電1-888-452-8609與監察專員聯絡。此為免費專線。

您也可就您的Medi-Cal資格向所在縣的資格辦公室提出申訴。如果您不確定該向誰提出申訴，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

如欲報告有關您健康保險的錯誤資訊，請在週一至週五，上午8點至下午5點致電 1-800-541-5555 與 Medi-Cal 聯絡。

投訴

投訴（或申訴）是發生於當您透過 CalOptima Health 或醫療服務者獲得的服務發生問題時或是當您對服務感到不滿時。提交投訴沒有時間限制。您可隨時透過電話、郵件書面方式或在線上向 CalOptima Health 提出投訴。您的授權代表或醫療服務者也可以在您允許的情況下為您提出投訴。

- **透過電話：**請於週一至週五，上午8點至下午5點30分致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**與 CalOptima Health 聯絡。提供您的保健計劃 ID 號碼、您的姓名以及投訴原因。
- **通過郵件：**請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**與 CalOptima Health 聯絡並請他們寄表格給您。收到表格後，請填妥該表格。請務必附上您的姓名、保健計劃 ID 碼號以及投訴原因。告訴我們發生了什麼事情以及我們可以如何幫助您。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

將該表郵寄至：

CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

您醫生的診所可提供投訴表格。

- 線上：請訪問 CalOptima Health 網站。網址為 <https://caloptima.govfa.net/19>。

如果您需要幫助提出投訴，我們可幫助您。我們可為您提供免費語言服務。致電**1-888-587-8088** (TTY 711)。

CalOptima Health 會在收到您投訴後五個日曆日內寄信給您，告訴您我們已經收到您的投訴。我們將會在30天內寄送另一封信函給您，告知您我們如何解決您的問題。如果您致電CalOptima Health提出與醫療保健承保、醫療必要性、實驗性或研究性治療無關的申訴，且您的申訴在下一個工作日結束前得到解決，您可能不會收到信函。

如果您有涉及嚴重健康問題的緊急事宜，我們將啟動加急(快速)審查。我們將在72小時內給您一個決定。如欲申請加急審查，請致電 **1-888-587-8088** (TTY 711)與我們聯絡。

我們將會在收到您投訴後的72小時內決定我們要如何處理您的投訴，以及我們是否會透過加急方式審查您的投訴。如果我們決定不會透過加急方式審查您的投訴，我們將會告知您，我們會在30天內解決您的投訴。您可以出於任何原因直接聯繫 DMHC，包括如果您認為您的問題符合快速審查的條件。CalOptima Health 在72小時內沒有回覆您，或者如果您對 CalOptima Health 的決定不滿意。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴不受 CalOptima Health 申訴流程的約束。

會員可致電1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273) 並按7 或711。或瀏覽 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> 以提出與Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴。

與 Medi-Cal Rx 不適用的藥房福利相關的投訴，可能有資格透過 CalOptima Health 申訴和上訴程序進行審查。

上訴

上訴與投訴不同。申訴是指您要求 CalOptima Health 覆核並更改我們先前就您的服務所做的決定。如果您收到我們發出的行動通知書 (Notice of Action, NOA)，告知您我們將拒絕、延遲、更改或終止某項服務，而您不同意我們的決定，您可以向我們提出申訴。經您書面授權，您的授權代表或服務提供者也可以代表您向我們提出申訴。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY 711)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

您必須在收到 CalOptima Health 發出的 NOA 之日起 60 天內提出申訴。如果我們決定減少、暫停或終止您目前正在接受的服務，您可以在等待申訴結果期間繼續接受該服務。這稱為 Aid Paid Pending (待支付援助)。如欲獲得 Aid Paid Pending (待支付援助)，您必須在 NOA 所列日期起的 10 天內或在我們表示服務將會終止之日前向我們申請上訴，以兩者當中日期較晚者為準。若您在上述情況下申請上訴，在您等待上訴決定的期間，您的服務將會繼續提供。

您可透過電話、書面方式或在線上提出上訴：

- **透過電話：**請於週一至週五，上午8點至下午5點30分致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**與 CalOptima Health 聯絡。請提供您的姓名，醫療計劃ID號以及您所上訴的服務。
- **通過郵件：**請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**與 CalOptima Health 聯絡並請他們寄表格給您。收到表格後，請填妥該表格。請提供您的姓名，醫療計劃ID號以及您所上訴的服務。

將該表郵寄至：

CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services
505 City Parkway West
Orange, CA 92868

您醫生的診所會有上訴申請表提供。

- **網上：**請造訪 CalOptima Health 網站。請造訪 <https://caloptima.govfa.net/19>。

如果您在申請上訴或 Aid Paid Pending (待支付援助)時需要協助，我們可以為您提供協助。我們可為您提供免費語言服務。致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。

CalOptima Health 會在收到您上訴後五個日曆日內寄信給您，告訴您我們已經收到您的上訴。我們將會在30天內告知您我們的上訴決定並寄送上訴決議通知 (Notice of Appeal Resolution, NAR) 信函給您。如果我們沒有在30天內為您提供上訴決定，您可向加州社會服務部 (California Department of Social Services, CDSS) 申請州聽證會。

如果裁決上訴所需的時間將會危及您的生命、健康或身體機能，因此您或您的醫生希望我們作出快速決定，您可以申請加急 (快速) 審查。如欲申請加急審查，請致電**1-888-587-8088 (TTY 711)**。我們將在收到您的上訴後72小時內作出決定。如果有緊急醫療保健問題，例如涉及嚴重健康威脅的問題，則無需在向 DMHC 提出投訴之前向 CalOptima Health 提出上訴。

如果您對上訴決定不同意該怎麼辦

如果您申請上訴並收到NAR信函告知您我們不會更改我們的決定，或者您從未收到NAR信函，並且已經過去30天的時間，您可以：

- 向加州社會服務部 (California Department of Social Services, CDSS) 申請州聽證會，將會有一名法官審查您的個案。CDSS 的免付費電話號碼是1-800-743-8525



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

(TTY1-800-952-8349)。您還可以訪問 <https://www.cdss.ca.gov> 在線請求舉行州聽證會。要求舉行州聽證會的更多方式可以在本章後面的「州聽證會」中找到。

您無需為州聽證會支付任何費用。

以下章節提供了如何申請州聽證會的進一步資訊。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴和上訴不是由 CalOptima Health 處理。致電 1-800-977-2273 (TTY 800-977-2273) 並按7或致電711以提交與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴和上訴。

如果您對與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的決定有異議，您可申請州聽證會。

州聽證會

州聽證會是與來自加州社會服務部 (Department of Social Services, CDSS) 的人士一起舉行的一項會議。法官將會協助解決您的問題和告訴您CalOptima Health所作的決定是否正確。如果您已向我們申請上訴但您對我們的決定仍感到不滿，或者您在30天後仍未收到有關您上訴的決定，您有權申請州聽證會。

您必須在我們發出的 NAR 信函上標註的日期起120天內申請州聽證會。但如果我們有在您上訴期間為您提供 Aid Paid Pending (待支付援助)，且您想繼續獲得待審期間補助給付直到州聽證會決定結果出來為止，您必須在 NAR 信函日期起的10天內或者在我們表示您的服務將會終止之日前申請州聽證會，以兩者當中日期較晚者為準。

如果您需要協助確認待審補助給付將會繼續提供至州聽證會最終決定結果出來為止，請於週一至週五，上午8點至下午5點30分致電**1-888-587-8088**與 CalOptima Health 聯絡。如果您有聽力或語言障礙，請致電**711**。您的授權代表或醫療服務者在獲得您的書面許可後，可以代您申請舉行州聽證會。

有時候，您可在沒有完成我們上訴流程的情況下申請州聽證會。

例如，如果CalOptima Health沒有準時正確地通知您與您服務有關的資訊，您可在沒有完成我們上訴流程的情況下申請州聽證會。這稱為認定用完補救方法。以下是認定用完補救方法的一些例子：

- 我們沒有為您提供您首選語言版本的 NOA 或 NAR 信函
- 我們發生作業疏失導致您的任何權利受到影響
- 我們沒有為您提供 NOA 信函
- 我們沒有為您提供 NAR 信函
- 我們的 NAR 信函資訊有誤



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY **711**)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 我們沒有在30天內裁決您的上訴
- 我們判定您的個案情況緊急，但我們沒有在72小時內針對您的上訴作出回覆

您可透過下列方式申請州聽證會：

- **透過電話：**致電 CDSS 聽證會部門：1-800-743-8525 (TDD 1-800-952-8349)
- **通過郵件：**填寫上訴決議通知中提供的表格，並寄到：
California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 09-17-433
Sacramento, CA 95814
- **線上：**到 www.cdss.ca.gov 線上申請聽證會
- **透過電子郵件：**填寫上訴解決通知隨附的表格，並將其透過電子郵件發送至 Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - 請注意：如果您透過電子郵件發送，則存在除州聽證會部門之外的其他人可能攔截您的電子郵件的風險。考慮使用更安全的方法來發送您的請求。
- **傳真：**填寫上訴解決通知隨附的表格，並將其傳真至州聽證部，電話：1-833-281-0903。

如果您需要幫助申請州聽證會，我們可幫助您。我們可為您提供免費語言服務。致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。

在聽證會上，您將告訴法官您不同意 CalOptima Health 決定的原因。CalOptima Health 將告訴法官我們如何做出決定。法官最多可能需要90天的時間對您的個案做出決定。CalOptima Health 必須遵從法官的裁決。

如果舉行州聽證會所需的時間將會危及您的生命、健康或身體機能健全，因此您希望CDSS 作出快速決定，您或您的 PCP 可與 CDSS 聯絡並申請加急(快速)聽證會。CDSS 必須在其透過 CalOptima Health 收到您完整個案檔案後的三個工作日內作出決定。

欺詐、浪費或濫用

如果您懷疑有醫療服務者或Medi-Cal受保人犯下欺詐、浪費或濫用行為，您有權致電保密免費電話1-800-822-6222或透過<https://www.dhcs.ca.gov/>網站提交投訴以進行舉報。

醫療服務者欺詐、浪費或濫用行為包括：

- 偽造醫療記錄
- 開立不具有醫療必要性的額外藥物
- 提供不具有醫療必要性的額外醫療保健服務



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 針對未提供的服務收費
- 針對專業人士未提供的服務收取專業服務費用
- 為了影響會員選擇醫療服務者而向會員提供免費或折扣用品和服務
- 在沒有通知會員的情況下更換會員的PCP

享有福利之人士的欺詐、浪費和濫用行為包括但不限於：

- 將保健計劃醫療卡或 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC) 借給、賣給或送給他人
- 透過多名醫療服務者取得類似或相同治療或藥物
- 在非急診情況下前往急診室就診
- 使用他人的社會安全號碼或保健計劃醫療卡號碼
- 使用醫療交通接送服務或非醫療交通接送服務前往接受非醫療保健相關服務、不屬於 Medi-Cal 承保的服務，或沒有預約醫療服務或沒有要領取處方藥的情況

如欲舉報欺詐、浪費或濫用行為，請寫下犯下欺詐、浪費或濫用行為之人士的姓名、地址和醫療卡號碼。請盡量提供與該人士有關的資訊，例如電話號碼或專科（如果是醫療服務者）。請提供事件發生的日期並概述具體事發經過。

請將舉報資訊郵寄至：

CalOptima Health
 Office of Compliance — SIU
 505 City Parkway West
 Orange, CA 92868
 合規與道德熱線 **1-855-507-1805 (TTY 711)**



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

7. 權利與責任

作為 CalOptima Health 的會員，您擁有一定的權利和責任。本章解釋了這些權利和責任。本章還包括您作為 CalOptima Health 會員有權獲得的法律聲明。

您的權利

以下是您作為 CalOptima Health 會員的權利：

- 得到尊重和保有尊嚴的對待，適當考慮您的隱私權和對您的醫療信息保密的需要，例如病史、精神和身體狀況或治療以及生殖或性健康信息
- 獲得有關保健計劃及其服務的信息，包括承保服務、醫療服務者，醫療從業人員以及會員權利和責任
- 以您的首選語言獲取完整書面翻譯的會員信息，包括所有申訴和上訴通知
- 就CalOptima Health 的會員權利和責任政策提出建議
- 能夠在 CalOptima Health 網絡內選擇 PCP
- 能夠及時在網絡醫療服務者處獲取服務
- 與醫療服務者一起參與有關您自己的醫療保健的決策，包括有拒絕治療的權利
- 針對機構或您得到的護理的提出口頭或書面的申訴
- 瞭解 CalOptima Health 決定拒絕、延遲、終止或更改醫療護理申請·的醫學原因
- 獲得護理協調
- 針對拒絕、推遲或限制服務或福利的決定提出上訴
- 獲得您所使用的語言的免費口頭和書面翻譯服務
- 在當地法律援助辦公室或其他團體取得免費法律援助
- 制定預立醫療指示
- 如果服務或福利被拒絕，並且您已向 CalOptima Health 提出上訴但仍對決定不滿意，或者如果您在 30 天後仍未收到上訴決定，您可以要求舉行州聽證會，包括有關可以進行加急聽證會的信息
- 根據要求退出(退出) CalOptima Health 並更改為縣內的另一個保健計劃
- 獲取未成年人同意的服務
- 根據您的要求並按照 Welfare and Institutions (福利和機構法, W&I) 的第 14182 (b) (12) 節的規定，免費及時取得其他格式(例如盲文、大尺寸印刷品、音頻和無障礙電子格式)的書面會員信息



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 免受任何形式的限制或孤立，以作脅迫、紀律、便利或報復的手段
- 無論費用或承保範圍如何，坦誠地討論有關可用治療方案和替代方案的信息，並以適合您的病情和理解能力的方式呈現
- 根據 Code of Federal Regulations (聯邦法規, CFR) 的 45 條第 164.524 和 164.526 節的規定，調閱並取得您的醫療紀錄副本，並請求對其進行修改或更正
- 自由行使這些權利，不會對 CalOptima Health、您的醫療服務者或州對您的治療方式產生不利影響
- 根據聯邦法律，獲得計劃生育服務、獨立生育中心、聯邦合格醫療中心、印第安醫療診所、助產服務、偏鄉醫療中心、性傳播感染服務以及 CalOptima Health 網絡之外的急診服務

你的責任

CalOptima Health 會員有以下責任：

- 瞭解、理解並遵守您的《會員手冊》
- 瞭解您的醫療需求並與您的醫療服務者合作制定您的治療計劃
- 遵循您與醫療服務者同意的治療計劃
- 告訴 CalOptima Health 和您的醫療服務者我們需要瞭解您的醫療狀況，以便我們提供護理
- 預約並遵守醫療預約，並告知辦公室您何時必須取消預約
- 瞭解自己的健康狀況以及保持健康的方法
- 參加有助於您健康的醫療保健計劃
- 配合並有禮貌地對待參與您醫療保健服務的相關人員

禁止歧視聲明

歧視是違法的。CalOptima Health 遵守所有適用的州和聯邦民權法。CalOptima Health 不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族群身份、年齡、心理問題、身體殘障、醫療狀況、遺傳信息、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向等原因而非法歧視、排斥或區別對待他人。

CalOptima Health 提供以下：

- 為殘障人士提供免費援助和服務，幫助他們更好地溝通，例如：
 - 合格的手語翻譯人員



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 其他格式的書面資訊(大字印刷版、音頻、無障礙電子格式和其他格式)
- 為主要語言不是英語的人提供免費語言翻譯服務，例如：
 - 合格的翻譯人員
 - 其它語言編輯的書面信息

如果您需要上述服務，請於週一至週五，上午8點至下午5點30分致電**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。

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。您可透過電話、郵件、親自或在線上提出申訴：

- **透過電話：**請於週一至週五上午 8 點至下午5點30分之間致電 CalOptima Health 的投訴和申訴解決服務部門：**1-888-587-8088**。或者，如果您有聽力或語言障礙，請撥打 **711** 使用加州中繼服務。
- **通過郵件：**填寫投訴表或寫信並寄送至：
CalOptima Health
Attn: Grievance and Appeals Resolution Services department
505 City Parkway West
Orange, CA 92868
- **親自到訪：**前往您的醫生診所或 CalOptima Health，並表明您想提交申訴。
- **線上：**請訪問 CalOptima Health 網站。網址為 <https://caloptima.govfa.net/19>。

加州衛生與公眾服務部 - 民權辦公室

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、郵件或線上提交方式向加州衛生與公眾服務部，民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話：**請致電**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)。
- **通過郵件：**填寫投訴表或寄信至：
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：https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- **線上：**發送電郵至 CivilRights@dhcs.ca.gov。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088** (TTY **711**)。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

美國衛生與公眾服務部 - 民權辦公室

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：**請致電1-800-368-1019。如果您語言或聽力障礙，請撥打 TTY 1-800-537-7697 或 711 使用加州中繼服務。
- **通過郵件：**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 <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。

- **線上：**訪問民權辦公室投訴入口網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>

作為會員參與的方式

CalOptima Health 想要聽取您的意見。CalOptima Health 會舉行會議以討論工作成效以及 CalOptima Health 可以改進的方式。我們會邀請會員參加會議。歡迎參加會議！

CalOptima Health 會員顧問委員會 (Member Advisory Committee, MAC)

CalOptima Health 設有一個名為 CalOptima Health 會員顧問委員會的團體，此團體每個月會舉行一次會議。此團體由會員、社區代表、代言人以及社會福利服務署和醫療保健局的工作人員組成。如果您希望的話，您可以加入該團體。該團體會討論如何改進 CalOptima Health 的政策並負責：

- 找出會員在接受醫療保健服務時所面臨的問題，並向 CalOptima Health 的理事會報告

兒童全面保健模式計劃會員顧問委員會

CalOptima Health 設有一個名為兒童全面保健模式計劃會員顧問委員會的團體，此團體每兩個月會舉行一次會議。此團體代表患有符合加州孩童服務計劃醫療狀況之資格的 CalOptima Health 兒童會員的父母、監護人或寄養父母以及社區代表。如果您希望的話，您可以加入該團體。該團體會討論如何改進 CalOptima Health 的政策並負責：

- 找出會員在接受醫療保健服務時所面臨的問題，並向 CalOptima Health 的理事會報告

如果您想加入此團體，請致電 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

隱私權慣例通知

我們有一份說明 CalOptima Health 用於維護醫療記錄保密性的政策與程序聲明，且可應要求提供給您。

如果您已達到同意敏感服務的年齡和能力，則您無需獲得任何其他會員的授權即可獲得敏感服務或提交敏感服務索賠。在本手冊第3章的「敏感照護」部分閱讀更多有關敏感服務的資訊。如需瞭解更多信息，請閱讀本手冊第三章中的「急需護理」和「急診護理」部分。

您可以要求 CalOptima Health 將敏感服務的通訊發送到您選擇的其他郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼。這稱為「保密通訊請求」。如果您同意護理，未經您的書面許可，CalOptima Health 不會向任何其他人提供有關您的敏感護理服務的資訊。如果您沒有提供郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，CalOptima Health 將以您的名義向存檔的地址或電話號碼發送通訊。

CalOptima Health 將尊重您的要求，以您要求的形式和格式取得機密通訊。或者，我們將確保您的通訊易於採用您要求的形式和格式。我們會將他們送到您選擇的其他地點。您的保密通訊請求將持續到您取消該請求或提交一個新的保密通訊請求為止。

您可以透過填寫並提交保密通訊方式/方法限制請求表來要求保密通訊。您可以親自向 CalOptima Health 的客戶服務部門提交保密通訊請求。CalOptima Health 的客戶服務部門可以協助您或您的個人代表填寫《保密通訊方式/方法限制請求表》。

CalOptima Health 關於保護您的醫療資訊的政策和程序的聲明（稱為「隱私慣例通知」）如下：

CalOptima Health 透過我們的 Medi-Cal 計劃、One Care (HMO D-SNP) Medicare Advantage 特殊需求計劃和我們的老年人全方位護理計劃 (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE) 為您提供醫療保健服務。根據州法律和聯邦法律規定，我們必須保護您的健康資訊。當您取得資格並加入我們的醫療計劃後，Medicare 或 Medi-Cal 會將您的資訊發送給我們。我們也會從您的醫生，診所，化驗室和醫院處獲得您的醫療信息，以便批准並支付您的醫療保健費用。

本通知旨在說明我們可能會如何使用和分享與您有關的醫療資訊以及您可如何取得這些資訊。請仔細檢閱本通知。

您的權利

當涉及到您的健康資訊時，您擁有某些權利。

本節解釋了您的權利以及我們為您提供協助的一些責任。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

我們如何保護您的資訊	<ul style="list-style-type: none"> 我們對您的資訊進行實體和電子存取的控制，資訊包括有種族、民族、語言、性別認同和性取向。 我們的政策和程序概述了使用您的個人健康資訊時允許和不允許使用的內容，包括種族、民族、語言、性別認同和性取向。 電子存取可包括媒體格式、設備和電腦硬件以及資料儲存。 我們不會因為任何敏感的資訊而歧視任何會員。
獲取一份您的醫療和保險理賠記錄	<ul style="list-style-type: none"> 您可要求查看或取得我們所持有並與您有關的健康記錄和醫療理賠記錄以及其他健康資訊的副本。您必須以書面形式遞交申請。我們將向您發送一份表格供您填寫，且我們可能會針對影印和郵寄紀錄收取合理的費用。您必須提供有效形式的身份證，才能查看您的健康記錄或取得您健康記錄的副本。 我們通常會在您提出申請後的30天內提供您健康記錄和醫療理賠記錄的副本或摘要。 我們可基於法律所允許的理由不讓您查看您記錄中的某些特定內容。 CalOptima Health並未持有您醫療紀錄的完整副本。如果您想查看、取得副本或更改您的醫療記錄，請聯絡您的醫生或診所。
要求我們更正健康記錄和醫療理賠記錄	<ul style="list-style-type: none"> 如果您的紀錄中的資訊不正確或不完整，您有權發送書面請求，要求進行更改。您必須以書面形式遞交申請。 如果該資訊並非由CalOptima Health建立或保存，或我們認為該資訊正確且完整，我們可能會拒絕您的申請，但我們將會在60天內透過書面方式告知您原因。 如果我們未根據您的要求作出修改，您可要求我們審查我們的決定。您也可以發送一份聲明，說明您為何對我們的記錄有異議，我們會將您的聲明和記錄保存在一起。
申請保密通訊	<ul style="list-style-type: none"> 您可要求我們透過您偏好的方式與您聯絡（例如：透過住家或工作電話），或要求我們寄送郵件至不同地址。 我們將會審查所有公平的要求。若您告知我們，如果我們不同意您的要求，您便會陷入危險，那麼我們將會「同意」您的要求。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

要求我們限制我們所使用或分享的內容	<ul style="list-style-type: none"> 您可要求我們不要基於治療、給付或醫療保健營運目的使用或分享特定健康資訊。 我們不一定要同意您的要求，且如果這將會影響到您的護理，我們可以「拒絕」您的要求。
取得一份我們與誰分享資訊的名單	<ul style="list-style-type: none"> 您可索取一份在您提出要求之日前的6年期間我們曾在哪些時間分享您健康資訊的名單。 您有權索取一份上面列有我們曾分享的資訊、分享的對象、分享的時間以及原因的名單。 我們將會提供包含我們披露的所有信息，但有關您的治療、付款和醫療保健營運所進行的披露以及其他特定披露的信息（例如您要求我們披露的任何信息）除外。
取得本隱私通知的副本	<ul style="list-style-type: none"> 即使您已同意以電子形式接受本通知，您仍可隨時索取本通知的印刷版的副本。我們將會適時為您提供紙本副本。 您也可在我們的網站 www.caloptima.org 上找到此通知。
選一位代表您行事的人士	<ul style="list-style-type: none"> 如果您曾授予他人醫療委託書或者如果您有法定監護人，則該人士可行使您的權利並作出與您健康資訊有關的選擇。 在我們採取任何行動之前，我們將會確保該人士擁有相關授權能夠代您行事。
如果您認為自己的權利受到侵犯，可以提出投訴	<ul style="list-style-type: none"> 如果您認為我們侵犯了您的權利，您可以撥打本條例中所列的電話向我們提出申訴。 我們將不會針對您的申訴採取任何報復措施。
使用自付費用限制	<ul style="list-style-type: none"> 如果您支付了某項服務的全額帳單，您可要求醫生不要與我們分享與該服務有關的資訊。如果您或您的醫療服務者向CalOptima Health 提出醫療理賠，我們不一定要同意此限制。如果法律規定我們必須進行披露，CalOptima Health不一定同意您的限制。

針對某些健康信息，您可告訴我們您選擇要我們分享哪些資訊。

如果您對我們在下述情況下分享您資訊的方式有偏好，請與我們聯絡。在大多數情況下，如果我們分享您治療，付費或醫療保健營運以外的任何「受保護的健康信息」PHI，我們必須先收到您的書面許可。即便您允許我們披露信息，亦可以隨時書面取消此授權。這種情況下，我們無法收回您已經書面許可使用或分享的信息，但我們將從此停止使用或分享您的 PHI。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

以下情況，您同時享有權利和選擇要求我們：	<ul style="list-style-type: none"> 與您的家人、親密的朋友，或者其他與您治療費用有關的個人分享您的信息。 在救災情況下分享您的信息。
在我們未收到 您的書面授權請求之前，以下情況我們將永遠不會分享您的信息：	<ul style="list-style-type: none"> 物質使用障礙 (Substance Use Disorder, SUD) 資訊：我們必須獲得您的許可才能使用或揭露 SUD 資訊。 心理治療紀錄：除非有治療、付款或醫療保健營運方面的需要，我們必須獲得您的許可才能在其它方面使用或披露您的心理治療記錄。 您的種族、民族、語言、性別認同和性取向訊息，但用於治療、付款或醫療保健營運除外。 您的種族、民族、語言、性別認同和性取向資訊可用於承保、拒絕服務和承保，或用於福利確定。 行銷用途。 出售您的信息。

我們的責任

- 我們受法律規定要維護并保密您的「受保護的健康信息」。
- 如果發生可能影響您資訊隱私或安全的違規行為，我們將盡快告知您。
- 我們必須遵循本條例中描述的責任和隱私規則，並且提供給您本條例的副本。
- 沒有您的書面允許，我們將不會把您的信息用於或分享在非本條款所描述的用途。如果您告訴我們可以，您可以隨時改變主意。一旦您改變想法，請書面通知我們。

我們的使用和披露

CalOptima Health 可能僅使用或分享您的資訊用於與您所參加的 Medi-Cal、Medicare (OneCare) 或 PACE 計劃相關的治療、付款和醫療保健營運。我們會在交換健康資訊時與參與您接受的護理的醫療服務者使用和分享您的信息。我們使用和分享的信息包括但不限於：

- 您的姓名
- 地址
- 曾提供給您的護理和治療史
- 護理費用或付款



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

我們如何與您的護理相關人員共享您的信息的一些示例：

幫助管理您獲得的醫療服務	<ul style="list-style-type: none"> 我們可以與治療您的醫療從業人員使用并分享您的健康信息。這可能包括您的種族、民族、語言、性別認同和性取向，以提供最適合您需求的服務 	例如： 某位醫生給我們遞交您的診斷和治療信息，使我們可以為您安排額外的服務。我們將與醫生、醫院和其他人共享信息，以便為您提供所需的護理。
經營我們的組織 (醫療保健營運)	<ul style="list-style-type: none"> 我們在支付您的醫療服務費用的時候可以使用并分享您的健康信息。 我們不允許使用遺傳信息來決定我們是否會為您提供保險以及該保險的價格。 	例如： 我們使用您的健康信息為您開發更好的服務，其中可能包括審查您接受的護理和服務的質量。我們也可能在審計和欺詐調查中使用這些信息。
支付您的醫療服務費用	<ul style="list-style-type: none"> 我們在支付您的醫療服務費用的時候可以使用并分享您的健康信息。 	例如： 我們與向我們遞交醫療理賠帳單的醫生，診所和其它相關個體分享信息。我們也可能將帳單轉發給其他醫療計劃或組織支付費用。
管理您的計劃	<ul style="list-style-type: none"> 我們可以基於計劃執行的原因，向美國衛生保健署 (DHCS) 和聯邦醫療Medicare 與州醫療補助 Medicaid 保險服務中心 (CMS) 分享您的健康信息。 	例如： DHCS與我們簽訂合約以提供醫療計劃，而我們為DHCS提供特定資訊。

其它允許我們使用或披露您健康信息的情況？

我們被允許或被要求以其他方式分享您的訊息，通常是為了促進公共利益，例如公共衛生和研究。基於以下原因，我們必須滿足法律規定的許多條件才能分享您的資訊。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

協助解決公共衛生和安全問題	我們可以在某些情況下分享您的健康訊息，例如： <ul style="list-style-type: none">• 預防疾病。• 协助產品召回。• 報告對藥品的不良反應。• 報告涉嫌虐待，忽視或家庭暴力。• 預防或減少對任何人健康或安全的嚴重威脅。
遵守法律	• 我們將會在州或聯邦的法律要求時分享你的信息，這亦包括在美國衛生和公眾服務署需要審查我們是否遵守聯邦隱私法規的時候
回覆器官和組織移植申請，以及與醫療檢驗員或殯葬官合作	• 我們可以與器官收集組織分享您的健康信息。 • 當某人過世後，我們可以與驗屍官，醫療檢驗員，或殯葬官分享健康信息。
答覆工人賠償，執法部門以及其他政部部門的查詢請求	我們可以因以下原因使用或分享您的健康信息： <ul style="list-style-type: none">• 用於工傷賠償索賠。• 以執法為目的或執法人員的查詢。• 與衛生監督機構分享法律所允許的行為。• 因特殊政府職能查詢，如軍隊，國家安全，和總統安全保護服務
回應訴訟和司法行動	• 我們可以因應法庭，行政命令或者法院傳訊而分享您的健康信息。
遵守特殊法律	• 某些特殊法令保護某類健康信息，如心理健康治療，藥物使用紊亂治療，以及 HIV/AIDS 檢驗和治療。當這些法律比本通知更嚴格時，我們將遵守這些法律。 • 還有一些法律限制我們使用和披露信息，僅限於與 CalOptima Health 計劃管理直接相關的原因。

敏感服務的保密性

CalOptima Health 致力於保護您所接受的敏感服務相關資訊的隱私和保密。敏感服務是指與以下方面相關的任何醫療保健服務：心理或行為健康護理；物質使用障礙；性別肯定護理；性健康和生殖健康；性傳播感染；強姦或性侵犯；傳染性疾病；HIV/AID 相關護理；或親密伴侶暴力對待（定義見 California Civil Code (加州民法典) 第 56.05(s) 條）。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

CalOptima Health 將透過您選擇的郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼發送有關敏感服務的通知；如果您未提供其他信息，我們將使用您存檔的郵寄地址、電話號碼或電子郵件地址。未經您的書面同意，CalOptima Health 不會與任何其他人分享您敏感服務的醫療資訊。如果您希望以您希望的形式和格式接收保密訊息，CalOptima Health 將予以滿足。您對敏感服務的保密通訊請求將一直有效，直到您撤回該請求或提出新的保密通訊請求。請撥打我們的免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**，或寫信給我們，以瞭解如何申請敏感服務資訊。您需要以書面形式提交申請並提供相關資訊。我們可以向您發送申請表格。我們將在收到您的電話後 7 個日曆日內或收到您透過一級郵件寄送的申請後 14 個日曆日內處理您的申請。

本通知條款的變更

CalOptima Health 保留更改其隱私權聲明以及我們保護您的 PHI 安全的方式的權利。如果發生這種情況，我們將更新聲明並通知您。我們還會將更新過的條例上傳至我們的網站。

重新披露的可能性

CalOptima Health 披露的訊息，無論是經您（或您的個人代表）授權還是在適用的隱私法允許的情況下，如果接收您資訊的人在法律上沒有被要求保護您的訊息，他們則可能會重新披露這些訊息。

如何聯絡我們以行使您的權利

如果您想行使本通知中所述的任何隱私權利，請寫信至下列地址給我們：

CalOptima Health
 Privacy Officer
 505 City Parkway West
 Orange, CA 92868
1-888-587-8088 (TTY 711)

或致電CalOptima Health 客戶服務部免付費電話：

1-888-587-8088 (TTY 711) 我們有工作人員會說您的語言。

如果您認為我們沒有保護您的隱私，並希望提出投訴或申訴，您可以寫信或致電 CalOptima Health，地址和電話號碼如上所述。您還可以聯絡下面所列的政府部門：

California Department of Health Care Services
 Privacy Officer
 C/O: Office of HIPAA Compliance
 P.O. Box 997413 MS 4722
 Sacramento, CA 95899-7413
 電郵: privacyofficer@dhcs.ca.gov



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

電話: 1-916-445-4646
 傳真: 1-916-440-7680

U.S. Department of Health and Human Services

Office for Civil Rights
 Regional Manager
 90 Seventh Street, Suite 4-100
 San Francisco, CA 94103
 電郵: OCRComplaint@hhs.gov
 電話: 1-800-368-1019
 傳真: 1-415-437-8329
 TDD: 1-800-537-7697

無懼行使您的權利

如果您選擇提出投訴或使用本通知中的任何隱私權, CalOptima Health 不得剝奪您的醫療保健福利或以任何方式傷害您。本條例適用於 CalOptima 所有醫療保險計劃。

關於法律的通知

許多法律適用於本會員手冊。即便並未納入本手冊或在本手冊中加以說明, 這些法律仍會影響您的權利與責任。本手冊主要適用有關 Medi-Cal 計劃的州和聯邦法律。其他聯邦法律和州法律也可能適用。

關於 Medi-Cal 作為最後支付方、其他醫療保險 (OHC) 和侵權賠償的通知

Medi-Cal 計劃遵循州和聯邦法律法規, 這些法律法規涉及第三方對會員醫療保健服務的法律責任。CalOptima Health 將採取一切合理措施, 確保 Medi-Cal 計劃作為最後付款方。

Medi-Cal 會員可能擁有其他醫療保險 (other health coverage, OHC), 也稱為私人醫療保險。持有 OHC 的 Medi-Cal 會員必須先使用其 OHC 享受承保服務, 才能使用 Medi-Cal 福利。作為 Medi-Cal 資格的條件之一, 您必須在 OHC 可用且免費的情況下申請或保留任何可用的 OHC。

聯邦和州法律要求 Medi-Cal 會員報告其 OHC 及其任何變更。如果您未及時報告 OHC, 您可能需要向加州醫療保健服務部 (DHCS) 償還任何因誤付而獲得的福利。請造訪 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 在線提交您的 OHC。

如果您無法上網, 可以透過撥打 **1-888-587-8088 (TTY 711)** 向 CalOptima Health 報告 OHC。或者, 您可以撥打 DHCS 的 OHC 處理中心電話: 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 或 1-916-636-1980。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

以下列出部分不屬於 OHC 的保險:

- 汽車保險中的個人傷害和/或醫療費用賠償。請注意：請閱讀以下內容，以瞭解人身傷害和工傷賠償計劃的通知要求。
- 人壽保險
- 工傷賠償
- 房屋保險
- 傘式保險
- 意外傷害保險
- 收入替代保險（例如 Aflac）

如果 Medi-Cal 並非第一付款方，DHCS 有權且有責任收回已承保的 Medi-Cal 服務費用。例如，如果您在車禍或工傷事故中受傷，汽車保險或工傷賠償保險可能需要先支付您的醫療費用，或者在 Medi-Cal 已支付相關服務費用的情況下，償還 Medi-Cal 的保險費用。

如果您受傷，且另一方對您的傷勢負有責任，您或您的法定代表人必須在提起訴訟或索賠後的 30 天內通知 DHCS。在線提交您的通知：

- 人身傷害計劃 <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- 工傷賠償恢復計劃 <https://dhcs.ca.gov/WC>

如需瞭解更多資訊，請訪問 DHCS 第三方責任與復原部門網站：<https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致電 1-916-445-9891。

與遺產追討有關的通知

Medi-Cal 必須向某些已故成員的遺產追討他們在 55 歲或之後領取的 Medi-Cal 福利。追討內容包括按服務收費和管理式醫療的保費或人頭費，包括護理機構服務、居家和社區服務，以及相關的醫院和處方藥服務，這些服務是會員在護理機構住院或接受居家和社區服務期間獲得的。追討金額不得超過會員遺產的價值。

要瞭解更多資訊，請訪問 DHCS 遺產追回計劃網站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致電 1-916-650-0590。

行動通知

每當 CalOptima Health 拒絕、延遲、終止或修改醫療保健服務請求時，CalOptima Health 都會向您發送行動通知（Notice of Action, NOA）信函。如果您不同意 CalOptima Health 的決定，您可以隨時向 CalOptima Health 提出上訴。請參閱本手冊第 6 章的「上訴」部分，以瞭解有關提出上訴的重要資訊。當 CalOptima Health 向您發送 NOA 時，如果您不同意我們所做的決定，它會告訴您您擁有的所有權利。



請致電客戶服務部電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

通知內容

如果 CalOptima Health 因醫療需求而全部或部分拒絕、延遲、更改、終止或減少您的服務，您的 NOA 必須包含以下內容：

- CalOptima Health 打算採取的行動聲明
- 對 CalOptima Health 決定原因的清晰簡明解釋
- CalOptima Health 如何決定，包含 CalOptima Health 使用的規則
- 做出該決定的醫療原因。CalOptima Health 必須明確說明您的狀況為何不符合規則或指南。

翻譯

CalOptima Health 需要以常用的首選語言完全翻譯並提供書面會員訊息，包括所有申訴和上訴通知。

完整翻譯的通知必須包括 CalOptima Health 決定拒絕、延遲、更改、終止、暫停或減少醫療保健服務請求的醫療原因。

如果無法提供您首選語言的翻譯，CalOptima Health 需要以您的首選語言提供口頭幫助，以便您能夠理解所獲得的資訊。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

8. 需要瞭解的重要號碼和詞語

重要電話號碼

- CalOptima Health 客戶服務部: **1-888-587-8088 (TTY 711)**
- CalOptima Health 行為健康服務專線: **1-855-877-3885 (TTY 711)**
- CalOptima Health 交通服務專線: **1-833-648-7528 (TTY 711)**
- 24小時護士諮詢專線: **1-844-447-8441 (TTY 1-844-514-3774)**
- VSP (Vision Service Plan, 視力服務計劃): **1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922)**
- Medi-Cal Rx: **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)**, 然後按 7 或 711
- Medi-Cal Dental: **1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)**
- 加州計劃生育信息和轉診熱線: **1-800-942-1054**

需要瞭解的詞語

臨產:懷孕人士處於三個生產階段中的任何一個階段，且無法在產前及時安全轉送到另一家醫院，或者轉院可能會對會員或腹中胎兒的健康和安全造成傷害。

急性:一種短暫、突發的醫療狀況，需要儘快就醫。

美國印第安人:符合聯邦法律 42 CFR 第 438.14 條中「印第安人」定義的個人，該法律將符合以下任何條件的人定義為「印第安人」：

- 是聯邦認可的印第安部落的成員
- 居住在城市中心並符合以下一項或多項要求：
 - 是印第安人部落、部落或其他有組織團體的成員，包括自 1940 年以來終止的部落、部落或團體以及現在或將來被其居住所在州承認的部落、部落或團體，或者是印第安人的後裔任何此類成員的一級或二級
 - 是愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民
 - 出於任何目的被內政部長視為印第安人
- 根據內政部長頒布的法規確定為印第安人
- 根據衛生與公眾服務部部長頒布的法規，被認定為印第安人



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 出於獲得印第安人醫療保健服務資格的目的，被衛生與公共服務部部長視為印第安人，包括加州印第安人、愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民

上訴：會員要求 CalOptima Health 審查並更改有關所要求服務的承保範圍的決定。

行為健康服務：包括專業心理健康服務 (specialty mental health services, SMHS)、非專業心理健康服務 (non-specialty mental health services, NSMHS) 和物質使用障礙 (SUD) 治療服務，旨在支持會員的心理和情緒健康。NSMHS 由健康計劃提供，適用於患有輕度至中度心理健康問題的會員。SMHS 由縣級心理健康計劃 (Mental Health Plans, MHP) 提供，適用於因心理健康障礙而導致嚴重功能障礙或功能惡化風險較高的會員。緊急心理健康服務也包含在內，包括在緊急情況下進行的評估和治療。您的縣還提供酒精或藥物濫用服務，稱為 SUD 服務。

福利：本保健計劃承保的醫療保健服務和藥物。

加州兒童服務 (California Children's Services, CCS)：一項 Medi-Cal 計劃，為 21 歲以下患有某些健康狀況、疾病或慢性健康問題的兒童提供服務。

個案管理專員：註冊護士或社工人員，可以幫助會員瞭解主要的健康問題並與會員的提供者安排護理。

認證護理助產士 (Certified Nurse Midwife, CNM)：持有加州註冊護理委員會頒發的註冊護士執照和助產士資格證書的人員。持有資格證書的助產士可以參與正常分娩。

脊椎按摩師：以手動操作治療脊椎的醫療服務者。

慢性病：無法完全治癒或隨著時間的推移而惡化或必須接受治療以免會員病情惡化的疾病或其他醫療問題。

診所：會員可以選擇作為家庭醫生 (PCP) 的機構。它可以是聯邦合格醫療中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC)、社區診所、偏鄉醫療診所 (Rural Health Clinic, RHC)、印第安醫療保健服務者 (Indian Health Care Provider, IHCP) 或其他基本護理機構。

社區成人服務 (Community-based adult services, CBAS)：門診、基於設施的服務，為符合資格的會員提供專業護理、社會服務、治療、個人護理、家庭和護理人員培訓和支持、營養服務、交通和其他服務。

社區支持：社區支持服務旨在幫助改善會員的整體健康。這些服務涵蓋與健康相關的社會需求，例如住房、膳食和個人護理。他們幫助社區中的會員融入社會，重點在於促進他們的健康、穩定和獨立生活。

投訴：會員以口頭或書面表達對服務的不滿，包括但不限於：

- 所提供照護或服務的品質；
- 與服務提供者或員工的互動；



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 會員對 CalOptima Health、縣級精神健康或物質使用障礙計劃或 Medi-Cal 服務提供者提出的延期申請提出異議的權利。

投訴與申訴相同。

持續護理:如果醫療服務者和 CalOptima Health 同意,計劃會員能夠在長達 12 個月的時間內從現有的網絡外醫療服務者繼續獲得 Medi-Cal 服務。

合約藥物清單 (Contract Drugs List, CDL):Medi-Cal Rx 批准的藥物清單,醫療服務者可以從中訂購會員所需的承保藥物。

福利協調 (Coordination of Benefits, COB):確定哪種保險範圍 (Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他) 對擁有多種健康保險範圍的會員承擔主要治療和付款責任的過程。

共付額:除了CalOptima Health 的付款之外,會員通常在服務時支付的付款。

縣組織衛生系統 (County Organized Health System, COHS):由縣監事會創建的地方機構,與 Medi-Cal 計劃簽訂合約。如果會員符合註冊規則,會員將自動註冊 COHS 計劃。登記的會員從所有 COHS 醫療服務者中選擇他們的醫療保健醫療服務者。

承保服務:CalOptima Health 負責付款的 Medi-Cal 服務。承保服務受 Medi-Cal 合約、任何合約修訂以及本《會員手冊》(也稱為承保綜合證據 (EOC) 和揭露表) 中列出的條款、條件、限制和排除條款的約束。

DHCS:加州衛生保健服務部 (California Department of Health Care Services)。這是監督 Medi-Cal 計劃的州辦公室。

退出計劃:停止使用保健計劃,因為會員不再符合資格或更改為新的保健計劃。會員必須簽署一份表格,表明您不想再使用此保健計劃,或致電 Health Care Options (醫療保健選項) 並透過電話退出。

DMHC:加州醫療保健管理部 (California Department of Managed Health Care, DMHC)。該部門是負責監管醫療保健管理計劃的州級機構。

導樂服務:導樂服務包括健康教育、權益倡議以及身體與非醫療支援。會員可於懷孕或分娩前後(包括產後) 獲得導樂服務。導樂服務屬於預防性服務,必須由醫師或其他執業醫師推薦。

耐用醫療器材 (Durable medical equipment, DME):醫療必需的醫療設備,由會員的醫生或其他醫療服務者訂購讓會員在家、社區或在家中的設施中使用。

早期和定期篩檢、診斷和治療 (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT):前往查閱「兒童和青少年的 Medi-Cal」。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

急診護理:在法律允許的情況下,由醫生或工作人員在醫生的指導下進行的檢查,以確定是否有急診醫療狀況。需要醫療上必要的服務才能使您在設施的能力範圍內保持臨床穩定。

急診醫療狀況:某種疾病或精神狀況,其症狀非常嚴重,例如臨產(參見上文定義)或劇烈疼痛,以至於具有謹慎的普通人一般健康和醫學知識的人有理由相信,不立即就醫可能會導致:

- 嚴重危害會員本身或其未出生嬰兒的健康
- 損害身體機能
- 導致身體部位或器官功能失調
- 導致死亡

急診醫療交通接送:用救護車或急診用車輛送到急診室以獲得緊急醫療護理。

加強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM): ECM 是一種以人為本、跨學科的護理方法,旨在滿足具有最複雜醫療和社會需求的會員的臨床和非臨床需求。

參保人:是保健計劃的成員並透過該計劃獲得服務的人。

既定病人:與醫療服務者有現有關係並且在保健計劃規定的指定時間內去過該醫療服務者的病人。

實驗治療:在處於人體測試前實驗室或動物研究測試階段的藥物、設備、程序或服務。實驗服務尚未進行臨床調查。

計劃生育服務:預防或延遲懷孕的服務。向育齡期間的會員提供服務,使他們能夠確定孩子的數量和間隔。

聯邦認證合格的醫療中心 (FQHC):位於醫療保健醫療服務者不多的地區的醫療中心。會員可以在 FQHC 獲得初級和預防性護理。

按服務收費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal:有時您的 Medi-Cal 計劃不承保服務,但您仍然可以透過 Medi-Cal FFS 獲得這些服務,例如透過 Medi-Cal Rx 獲得許多藥房服務。

後續護理:定期的醫生護理,以檢查會員住院後或治療過程中的進展。

欺詐:明知欺騙行為的人故意進行欺騙或歪曲事實,可能會導致該人或其他人獲得未經授權的利益。

獨立分娩中心 (Freestanding Birth Centers, FBC):計劃在會員住所之外進行分娩的醫療機構,這些機構獲得國家許可或以其他方式批准,可提供產前分娩或產後護理以及計劃中包含的其他門診服務。這些機構並不是醫院。

申訴:會員以口頭或書面表達對服務的不滿,包括但不限於:

- 所提供照護或服務的品質;
- 與醫療服務者或工作人員的互動;



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

- 會員對CalOptima Health、縣級精神健康或物質使用障礙計劃或Medi-Cal服務提供者提出的延期申請提出異議的權利。

投訴與申訴意義相同。

復健服務和設備：幫助您維持、學習或提高日常生活技能和功能的醫療保健服務。

Health Care Options (醫療保健選項, HCO)：該計劃可讓您加入或退出保健計劃。

健康保險：透過償還被保險人因疾病或受傷而產生的費用或直接向護理醫療服務者支付費用來支付醫療和手術費用的保險。

居家護理：在家中提供的專業護理和其他服務。

居家醫療護理服務者：在家中為會員提供專業護理和其他服務的醫療服務者。

臨終關懷：為患有末期疾病的會員提供減少身體、情緒、社交和精神不適的照護。當會員的預期壽命為六個月或更短時，即可獲得臨終關懷。

醫院：會員可通過住院和門診獲得醫生和護士護理的地方。

醫院門診護理：在醫院進行的醫療或外科護理，無需住院。

住院治療：當會員必須在醫院或其他地方過夜以獲得所需的醫療照護。

印第安人醫療保健醫療服務者 (Indian Health Care Providers, IHCP)：由 Indian Health Service (印第安人健康服務局, IHS)、印第安部落、部落保健計劃、Tribal Organization or Urban Indian Organization (部落組織或城市印第安人組織, UIO) 運營的醫療保健計劃，這些術語的定義見 Indian Health Care Improvement Act (印第安人醫療保健改善法計劃) 第4 節 (U.S.C. (美國法典) 第25篇第1603條)。

住院護理：當您必須在醫院或其他地方過夜以獲得所需的醫療護理時。

中級照護機構或家庭：在提供 24 小時住宿服務的長期照護機構或家庭中提供的照護。中級護理機構或之家的類型包括中級護理機構/發展障礙 (ICF/DD)、中級護理機構/發育障礙復健 (ICF/DD-H) 和中級護理機構/發展障礙護理 (ICF/DD- N)。

研究性治療：已成功完成美國食物與藥物管理局 (Food and Drug Administration, FDA) 批准的臨床研究第一階段的治療藥物、生物製品或器械，但尚未獲得 FDA 批准普遍使用，且仍在 FDA 批准的臨床研究中進行研究。

長期照護：在機構的照護時間超過入院月份加一個月。

長期服務與支援 (Long-term services and supports, LTSS)：旨在幫助患有長期健康問題或殘疾的人士選擇居住或工作地點的服務。這些地點可以是家中、工作場所、集體住所、養老院或其他護理機構。LTSS 包括長期照護計劃以及在家中或社區提供的服務，也稱為居家和社區服務



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

(home and community-based services, HCBS)。部分 LTSS 服務由醫療保險計劃提供,而其他服務則由個人或機構單獨提供。

管理式護理計劃:一項 Medi-Cal 保健計劃,僅為參加該計劃的 Medi-Cal 受益人使用某些醫生、專家、診所、藥房和醫院。CalOptima Health 是一項管理式保健計劃。

兒童和青少年的 Medi-Cal:為 21 歲以下 Medi-Cal 會員提供的一項福利,可幫助他們保持健康。會員必須接受適合其年齡的健康檢查和適當的篩檢,以便及早發現健康問題並治療疾病。他們必須接受治療以應對或幫助檢查中可能發現的病症。根據聯邦法律,此福利也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 福利。

Medi-Cal Rx:一項為FFS Medi-Cal 部分的藥房福利服務,為所有 Medi-Cal 受益人提供藥房福利和服務,包括處方藥和一些醫療用品。

醫療之家:提供初級醫療保健主要功能的照護模式。這包括全面的護理、以病人為中心的協調護理、無障礙服務以及品質和安全。

醫療必要性(或醫療必要性):醫療必要性服務是合理且保護生命的重要服務。需要進行護理以防止患者重病或致殘。這種護理透過診斷,治療疾病、病症或損傷來減輕劇烈疼痛。對於21 歲以下的會員,Medi-Cal 醫療必需服務包括修復或幫助身體或精神疾病或狀況所需的護理,包括物質使用障礙 (SUD)。

醫療交通接送:當會員因身體原因或身體原因無法使用汽車、公共汽車、火車,出租車或搭乘其他公共或私人交通工具前往承保的醫療預約或領取處方時,提供者為該會員規定的交通 CalOptima Health 為您支付最低費用的交通費用當您需要乘車前往預約時的醫療需求。

Medicare:針對 65 歲或以上人士、某些年輕殘疾人士和末期腎病患者(需要透析或移植的永久性腎衰竭,有時稱為 End-Stage Renal Disease, ESRD)的聯邦健康保險計劃。

會員:在 CalOptima Health 註冊且有權獲得承保服務的任何符合資格的 Medi-Cal 會員。

心理健康服務者:提供患者心理健康和行為健康服務的執照人員。

助產服務:產前、產中和產後護理,包括對母親的計劃生育服務和對新生兒的即時護理,由經過認證的護士助產士 (CNM) 和執業助產士 (LM) 提供。

網絡:由與 CalOptima Health 簽約提供照護的一群醫生、診所、醫院和其他醫療服務者組成。

網絡醫療服務者(或稱網絡內醫療服務者):前往「參與醫療服務者」。

不承保服務:CalOptima Health 不承保的服務。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

非醫療交通接送:往返於會員的醫療服務者授權的 Medi-Cal 承保服務預約處以及領取處方和醫療用品時的交通接送。

不參與的醫療服務者:不在 CalOptima Health 網絡中的醫療服務者。

矯正器材:一種用於體外以支撐或矯正嚴重受傷或患病的身體部位的裝置，對於該部位的康復而言，在醫學上是必要的。

其他健康保險 (Other health coverage, OHC):其他健康保險 (是指除 Medi-Cal 以外的私人健康保險和服務付款人。服務可能包括醫療、牙科、視力、Medicare Advantage 計劃 (C 部分)、Medicare 藥物計劃 (D 部分) 或 Medicare 補充計劃 (Medigap))。

服務區外服務:會員在CalOptima Health服務區域以外的任何地方提供的服務。

網絡外醫療服務者:不屬於 CalOptima Health 網絡的醫療服務者。

門診護理:當會員不必在醫院或其他地方過夜以獲得所需的醫療護理時。

門診心理健康服務:為患有輕度至中度心理健康問題的會員提供門診服務，包括：

- 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
- 用於監測藥物治療的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診化驗室、用品和補充劑

緩和療護:減少患有嚴重疾病的會員的身體、情緒、社交和精神不適的照護。緩和療護並未要求成員的預期壽命為六個月或更短。

參與的醫院:與 CalOptima Health 簽訂合約、在會員接受照護時提供會員服務的執照醫院。一些參與醫院可能向會員提供的承保服務受到 CalOptima Health 的使用審查和品質保證政策或 CalOptima Health 與醫院的合約的限制。

參與的醫療服務者 (或參與醫生):醫生、醫院或其他獲得許可的醫療保健專業人員或獲得許可的醫療機構，包括與 CalOptima Health 簽訂合約、在會員接受護理時向會員提供承保服務的亞急性機構。

醫生服務:由根據州法律獲得行醫或整骨療法許可的人員提供的服務，不包括會員住院期間醫生提供的、在醫院賬單中收費的服務。

計劃:前往「管理式保健計劃」。

穩定後服務:在會員穩定後提供的與緊急醫療狀況相關的承保服務，以維持會員的穩定。穩定後護理服務得到承保並付費。網絡外醫院可能需要預先批准 (事先核准)。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

預先批准(事先核准):會員或會員的醫療服務者必須就某些服務要求 CalOptima Health 批准的流程，以確保 CalOptima Health 承保這些服務。推薦並不等於批准。預先批准與預先授權相同。

處方藥承保:由醫療服務醫療服務者處方的藥物承保。

處方藥:從法律上講，需要獲得許可的供應商的訂單才能配發的藥物，與不需要處方的非處方藥 (“OTC”) 不同。

初級保健:前往「常規護理」。

家庭醫生 (PCP):為會員提供大部分醫療保健服務的執照醫療服務者。會員的 PCP 可以幫助您獲得所需的護理。

PCP 可以是：

- 全科醫生
- 內科醫生
- 兒科醫生
- 家庭科醫生
- 婦產科
- 印第安醫療保健服務者 (IHCP)
- 聯邦合格醫療中心 (FQHC)
- 偏鄉醫療診所 (RHC)
- 執業護士
- 醫師助理
- 診所

事先核准(預先批准):會員或他們的醫療服務者必須就某些服務要求 CalOptima Health 批准的流程，以確保 CalOptima Health 承保這些服務。推薦並不等於批准。事先核准與預先批准相同。

義肢裝置:附著在身體上以取代缺失的身體部位的人造裝置。

醫療服務者目錄:CalOptima Health 網絡中的醫療服務者清單。

精神緊急醫療狀況:一種精神障礙，其症狀嚴重或嚴重到足以對您自己或他人造成直接危險，或您因精神障礙而立即無法自行提供或使用食物、住所或衣服。

公共衛生服務:全民的衛生服務。其中包括健康狀況分析、健康監測、健康促進、預防服務、傳染病控制、環境保護和衛生、備災和應變以及職業健康。

合格的醫療服務者:在適合治療您的病情的實踐領域具有資格的醫生。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

重建手術:矯正或修復身體異常結構以盡可能改善功能或創造正常外觀的手術。身體結構異常是由先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病引起的。

轉診:當您的PCP說您可以從其他醫療服務者獲得護理時。一些承保護理服務需要轉診和預先批准(事先核准)。

復健和復健治療服務和設備:幫助受傷、殘疾或慢性病患者獲得或恢復心理和身體技能的服務和設備。

例行護理:醫療上必要的服務和預防性護理、兒童健康檢查或常規後續護理等護理。常規護理的目標是預防健康問題。

偏鄉醫療診所 (Rural Health Clinic, RHC):位於醫療服務者不多的地區的醫療中心。您可以在RHC 獲得基本和預防性護理。

敏感服務:與精神或精神、性健康和生殖健康、計劃生育、性傳染感染(STI)、愛滋病毒/愛滋病、性侵犯和墮胎、物質使用障礙(SUD)、性別肯定照護和親密伴侶暴力相關的服務。

重疾:必須治療並可能導致死亡的疾病或病症。

服務區域:CalOptima Health 服務的地理區域。這包括加州橙縣。

專業療養護理:由執照護理師、技術人員或治療師在專業護理機構或會員家中入住期間提供的核保服務。

專業療養機構:只有經過培訓的衛生專業人員才能提供全天 24 小時護理的場所。

專科醫生(或專科醫生):治療某些類型的醫療保健問題的醫生。例如,整形外科醫生治療骨折;過敏症專家治療過敏症;心臟科醫師治療心臟問題。在大多數情況下,您需要PCP的推薦才能去看專科醫生。

專業心理健康服務:為心理健康服務需求高於輕度至中度損傷的會員提供的服務。

亞急性護理機構(成人或兒科):長期護理機構,為需要特殊服務的身體虛弱者提供全面護理,例如吸入治療、氣管切開護理、靜脈管飼和複雜的傷口處理護理。

末期疾病:一種無法逆轉的醫療狀況,如果疾病遵循其自然病程,很可能在一年或更短的時間內導致死亡。

侵權賠償:當由於另一方對另一方負有責任的傷害而向 Medi-Cal 會員提供或將要提供福利時,DHCS 會收回因該傷害而向該會員提供的福利的合理價值。

分流(或篩檢):由篩檢訓練的醫生或護理師對您的健康狀況進行評估,以確定您需要護理的緊迫性。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 www.caloptima.org。

急需護理(或急需護理服務):為治療需要醫療照護的非急診的疾病、傷害或狀況而提供的服務。如果網絡內醫療服務者暫時無法提供或無法存取,您可以從網絡外醫療服務者獲得急需護理。

1915(c)居家和社區服務(HCBS)豁免計劃:這是一項特殊的政府計劃,旨在幫助那些面臨被送往養老院或其他機構的風險的人士。該計劃允許 DHCS 為這些人提供HCBS,使他們能夠繼續留在社區家中。HCBS 包括個案管理、個人護理、專業護理、復健以及家事或家庭健康助理服務。此外,還包括成人日間照顧項目及臨時照顧服務。Medi-Cal 會員必須單獨申請並符合豁免資格才能加入該計劃。部分豁免項目設有等候名單。



請致電客戶服務部電話**1-888-587-8088 (TTY 711)**。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。請瀏覽網站 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。