



2024

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

2024

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版本。CalOptima Health提供由合格的筆譯人員翻譯的書面版本。請撥打**1-714-246-8500** 或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)與我們聯絡。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、語音版、資料CD及無障礙電子格式。請撥打**1-714-246-8500** 或免費電話**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。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。如需語言協助或欲取得本手冊的其他語言版本，請致電**1-714-246-8500**或**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線TTY 711)與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。此為免費專線。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

English Tagline

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

الشعار بالعربية (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 بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-587-8088 (TTY 711)**. هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: 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:

简体中文标语 (Simplified Chinese)

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



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**, 或免費電話**1-888-587-8088**。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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

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

ਹਿੰਦੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Hindi)

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

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

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

日本語表記 (Japanese)

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



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

한국어 태그라인 (Korean)

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

1-888-587-8088 (TTY 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088(TTY711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-587-8088(TTY711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

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

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

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



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

مطلب به زبان فارسی (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 نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-587-8088** (TTY **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Русский слоган (Russian)

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

Mensaje en español (Spanish)

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

Tagalog Tagline (Tagalog)

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



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณา โทรศัพทไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** นอกจากนี้ ยัง พร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษร ขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพทไปที่หมายเลข **1-888-587-8088 (TTY 711)** ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

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

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

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



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

歡迎加入CalOptima Health!

感謝您加入CalOptima Health。CalOptima Health是針對享有Medi-Cal的人士所提供的醫療計劃。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醫療護理。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(PCP)。您的家庭醫生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家庭醫生，也可以選擇不同的醫療網和家庭醫生。

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本會員手冊。本會員手冊將可協助您瞭解和使用您的福利與服務。本會員手冊還說明了您身為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。

本會員手冊也稱為綜合承保範圍說明書 (Evidence of Coverage, EOC) 與披露表。本會員手冊是CalOptima Health規定和政策的摘要，並且是以CalOptima Health和加州醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 所簽訂的合約為依據。如果您想瞭解進一步資訊，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 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**1-714-246-8500**或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**) 與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡，以索取CalOptima Health和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，或瀏覽CalOptima Health網站**www.caloptima.org**以查看會員手冊。您還可以免費索取一份CalOptima Health非專有臨床及行政管理政策與程序的副本，或者免費詢問如何在CalOptima Health網站上取得該資訊。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

聯絡我們

CalOptima Health 竭誠為您提供協助。如果您有疑問，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)。CalOptima Health的服務時間為週一至週五上午8時至下午5時30分。此為免費專線。

您還可以隨時瀏覽www.caloptima.org 網站。

謹致謝意，

CalOptima Health
505 City Parkway West
Orange, CA 92868



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽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!	8
會員手冊.....	8
聯絡我們.....	9
目錄.....	10
1. 會員入門指南	13
如何取得協助.....	13
誰能夠成為會員.....	14
醫療識別 (Identification ID) 卡.....	15
2. 醫療計劃相關資訊.....	16
醫療計劃概述.....	16
您的醫療計劃如何運作.....	18
搬到其他郡縣或搬離加州的學生.....	18
持續護理.....	19
費用.....	21
3. 如何取得護理	23
取得醫療保健服務.....	23
家庭醫生 (Primary care provider, PCP).....	23
醫療服務者網絡.....	26
預約.....	33



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

赴診	33
取消預約與重新預約	33
付款	34
轉診	35
加州癌症公平法轉診	35
預先核准(事先核准)	36
第二診斷意見	37
敏感護理	38
緊急護理	40
急診護理	41
護士諮詢專線	42
預先醫療指示	42
器官與組織捐贈	43
4. 福利與服務	44
您的醫療計劃承保哪些服務	44
屬於CalOptima Health承保範圍的Medi-Cal福利	46
其他CalOptima Health承保福利與計劃	60
其他Medi-Cal計劃與服務	66
您無法透過CalOptima Health或Medi-Cal取得的服務	70
5. 兒童與青少年保健護理	71
兒科服務(21歲以下兒童)	71
兒童保健體檢和預防保健服務	71
血鉛中毒篩檢	72
協助取得兒童與青少年保健護理服務	73
您可透過按服務收費(FFS) Medi-Cal或其他計劃取得的其他服務	73



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

6. 通報與解決問題	75
投訴	75
上訴	76
如果您對上訴決定不同意該怎麼辦	78
州聽證會	78
欺詐、浪費及濫用	79
7. 權利與責任	81
您的權利	81
您的責任	82
禁止歧視聲明	82
作為會員參與的方式	84
隱私慣例聲明	84
法律相關通知	90
與Medi-Cal的最後給付順位、其他健康保險及侵害利益追討有關的通知	90
與遺產追討有關的通知	91
行動通知	91
8. 重要電話號碼及須知詞彙	92
重要電話號碼	92
須知詞彙	92



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
 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。
 或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**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！

客戶服務部門

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

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

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

您還可以隨時瀏覽 www.caloptima.org 網站。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

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

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

誰能夠成為會員

每個州都可能都有醫療補助計劃。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Orange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：1-714-541-4895或1-949-389-8456。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)，而能透過社會安全福利獲取Medi-Cal資格。

有關加入計劃的問題，請致電1-800-430-4263 聯絡Health Care Options。(TTY 1-800-430-7077 或 711) 或瀏覽網站 <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。或瀏覽網站 <https://www.ssa.gov/locator/>。

過渡性 Medi-Cal

過渡性Medi-Cal又稱為「勞工Medi-Cal」。如果您因為下列原因而停止獲得Medi-Cal，您可能可以獲得過渡性Medi-Cal：

- 您的收入開始增加。
- 您的家庭開始獲得更多子女撫養費或配偶贍養費。

您可透過您當地縣政府衛生與公共服務部辦公室網站

<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 (語言和聽力障礙專線 1-800-430-7077或711)與Health Care Options聯絡。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

2. 醫療計劃 相關資訊

醫療計劃概述

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

您可以諮詢任一CalOptima Health客戶服務代表，以瞭解有關醫療計劃以及您可如何利用該計劃的詳情。請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。

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醫療卡給您。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醫療卡和Medi-Cal福利證明卡 (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續保表格給您。請填寫該表格並將表格交還至您當地縣政府的公眾服務機構。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。

身為一名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。
 - a. 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。
 - b. 如果您未在成為會員後的30天內選擇醫療網，CalOptima Health將會代您選擇。
 - c. 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。
 - a. 您必須選擇有與您所選之醫療網簽約的家庭醫生。
 - b. 您可為所有符合資格的家人選擇同一位家庭醫生，您也可為每位家人選擇不同的家庭醫生。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

- c. 如果您未選擇家庭醫生，您的醫療網將會代您選擇。
- d. 您每30天可更換一次家庭醫生。

3. 透過以下方式說明您對醫療網和家庭醫生的選擇：

- a. 填寫會員資料包中發送的 CalOptima Health Network 選擇表，或
- b. 致電 CalOptima Health 的客戶服務部門，透過電話選擇健康網路和 PCP，或者
- c. 在我們的安全會員入口網站上進行選擇。您可以瀏覽我們的安全線上會員入口網站：www.caloptima.org。

您可以隨時終止您的 CalOptima Health 保險並選擇其他健康計劃。如需協助選擇新計劃，請致電 Health Care Options，電話：1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。或瀏覽網站 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您也可以要求終止您的 Medi-Cal。

CalOptima Health 是一項針對加州橘縣 Medi-Cal 會員的健康計劃。請瀏覽 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> 尋找您當地的辦公室。

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

- 您搬離 Orange 縣
- 您不再享有 Medi-Cal
- 您有資格參加一項豁免計劃，該計劃要求您加入按服務付費 (Fee-for-Service，FFS) 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 的 Medi-Cal 保險。如果您不確定自己是否仍受保於 CalOptima Health，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)。

美國印第安人參加管理式醫療計劃的特殊考量

美國印第安人有權不入保 Medi-Cal 管理式醫療計劃，也可隨時以任何理由退出其 Medi-Cal 管理式醫療計劃並恢復 FFS Medi-Cal。

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 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)。

CalOptima Health 必須為您提供護理安排，包括網路外的個案管理。如果您要求從 IHCP 取得服務，但網路中沒有可用的 IHCP，CalOptima Health 必須協助您找到網路外 IHCP。要了解更多信息，請閱讀本手冊第3章中的「醫療服務者網路」。



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

您的醫療計劃如何運作

CalOptima Health 是一項與DHCS簽有合約的管理式醫療計劃。 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。在您具備CalOptima Health會員身分的期間，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。

客戶服務部門將會告知您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運接送服務的資格。

如欲瞭解詳情，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY 711) 與CalOptima Health的客戶服務部門 聯絡。您還可以線上瀏覽 www.caloptima.org 瞭解會員服務資訊。

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)獲得緊急護理和緊急護理。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緊急護理服務。您也可以在新的縣內獲得常規或預防性護理，但您必須通知您的管理式醫療計劃(Managed Care Plan, MCP)。閱讀下文以了解更多內容。

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：

- 通知您當地的縣社會福利辦公室，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地址，並在州政府資料庫中更新郡縣代碼。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，您可能必須更換醫療計劃。如有疑問以及為了避免在入保新醫療計劃時發生任何延誤，請致電1-800-430-4263 (語言和聽力障礙專線1-800-430-7077或**711**) 與Health Care Options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健康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緊急護理服務。要了解更多信息，請閱讀第 3 章“如何獲得護理”。對於例行或預防性醫療保健，您則要使用位於家庭戶主所居住的縣的 CalOptima Health 醫療服務者網路。

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處的資格工作人員。只要您符合資格，Medi-Cal 將承保其他州的緊急服務和緊急護理。如果 CalOptima Health 批准服務，且醫生和醫院符合 Medi-Cal 規則，Medi-Cal 還將承保需要在加拿大和墨西哥住院的緊急護理。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

當您不在加州時，例行和預防性護理服務(包括處方藥)不在承保範圍內。您不符合 Medi-Cal 的資格。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 不承保美國境外的緊急、緊急或任何其他醫療保健服務，但加拿大和墨西哥除外(如第3章所述)。

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 網路中的醫療服務者處獲得醫療保健。若要了解 CalOptima Health 網路中是否有醫療服務者，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 網路中。

在某些情況下，您也許可以從 CalOptima Health 網路以外的醫療服務者獲得護理。如果您需要更改您的健康計劃或從 FFS 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。這稱為護理的連續性。

如果您需要從網路之外的醫療服務者獲得護理，請致電 CalOptima Health 請求連續性護理。如果滿足所有這些條件，您可能可以獲得長達12個月或更長時間的連續護理：

- 在加入 CalOptima Health 之前，您與網路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，您至少曾到過網路外醫療服務者處進行過一次非緊急就診
- 網路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
- 網路外的醫療服務者商符合 CalOptima Health 的專業標準
- 網路外醫療服務者已註冊並參與 Medi-Cal 計劃

請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY 711) 與客戶服務部門聯絡以瞭解詳情。

如果您的醫療服務者沒有在12個月結束前加入 CalOptima Health 網路、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 網路內的醫療服務者處。請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY 711)與客戶服務部門聯絡以討論您的選項。

CalOptima Health 不需要為網路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)的持續護理。您將透過 CalOptima Health 網路中的服務者獲得這些服務。

若要了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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

網路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 網路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 網路時正在接受某些病症的治療，您可能仍然可以從網路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路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)	限完成療程並安排安全轉到CalOptima Health 網絡新醫生處所需的時間
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
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。從醫療服務者停止與 CalOptima Health 合作的時間開始算起，完成承保服務可能需要超過十二 (12) 個月以上的時間。
由網路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的客戶服務部門聯絡

如果網路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 網路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 網路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：**1-714 -246-8500** 或免付費電話**1 888 -587-8088 (TTY 711)**。

CalOptima Health 無需為 Medi-Cal 不承保或 Medi-Cal 與 DHCS 合約承保的服務提供連續性照護。要了解有關護理連續性、資格和可用服務的更多信息，請致電客戶服務部。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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 不會向直接從 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。

除緊急護理、緊急護理或敏感護理外，您在去看 CalOptima Health 網路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)，並且您前往網路外的醫療服務者處接受非緊急護理、緊急護理或敏感護理的護理，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 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成本分攤的會員

您可能每個月需為長期護理服務支付成本分攤。您的成本分攤額取決於您的收入和資源。每個月，您將需自行支付醫療保健帳單(其中包括但不限於管理式長期支援服務 [Managed Long-Term Support Service, MLTSS] 的帳單)，直到您所支付的金額達到您的成本分攤為止。在那之後，您在該月份的長期護理將由 CalOptima Health 承保。在您尚未支付該月份的長期護理成本分攤全額之前，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 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)。



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

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。如果您收到承保服務的支援服務費用、共付額或掛號費帳單，請勿支付帳單。請立即致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)與客戶服務部門聯絡。

如果您從藥局收到處方藥、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 用戶可以在週一至週五上午8點至下午5點撥打 **711**。您也可以上網瀏覽Medi-Cal Rx網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

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，那麼您可能會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會員後才接受該承保服務的。
- 您在接受承保服務之日起的一年內提出償還請求。
- 您提供承保服務的付費證明，例如醫療服務者的詳細收據。
- 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，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將會透過一封稱為「行動通知」(Notice of Action, NOA) 的信函告訴您其是否決定要向您償付費用。如果您符合上述所有條件，有參加Medi-Cal的醫療服務者應將您所支付的全額費用償還給您。如果醫療服務者拒絕將費用償還給您，CalOptima Health會將您已支付的全額費用償還給您。我們必須在收到醫療理賠後45個工作日內向您償付費用。

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將向您全額支付緊急救護服務、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成本分攤費用
- 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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

3. 如何取得護理

取得醫療保健服務

閱讀本章以了解如何尋找醫療服務者。

您可從投保生效日期起開始取得醫療保健服務。請隨時隨身攜帶您的CalOptima Health醫療卡、Medi-Cal福利證明卡 (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或CalOptima Health醫療卡。

僅有Medi-Cal保險的新會員必須在CalOptima Health醫療網內選擇一位家庭醫生。有Medi-Cal和其他綜合健康保險的新會員無需選擇家庭醫生。

CalOptima Health醫療網是由與CalOptima Health合作的醫生、醫院及其他醫療服務者組成的團體。您必須在成為CalOptima Health會員後的30天內選擇一位家庭醫生。如果您沒有選擇家庭醫生，CalOptima Health將會代您選擇一位。

您可為入保CalOptima Health的所有家人選擇同一位家庭醫生也可選擇不同的家庭醫生，只要該家庭醫生能夠為您提供服務即可。

如果您有想要繼續使用的醫生，或者您想尋找新的家庭醫生，您可以查看醫療服務者目錄。醫療服務者目錄中列有CalOptima Health網絡中的所有家庭醫生。醫療服務者目錄中還有提供其他資訊可以協助您選擇家庭醫生。如果您需要一份醫療服務者目錄，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線 TTY **711**）與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。您也可在CalOptima Health的網站**www.caloptima.org**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，您的家庭醫生必須向CalOptima Health申請核准以將您送到網絡外醫療服務者處。這稱為轉診。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。

請閱讀本章剩餘的內容，以瞭解有關家庭醫生、醫療服務者目錄和醫療服務者網絡的詳情。

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

家庭醫生 (Primary care provider, PCP)

您必須在入保CalOptima Health後的30天內選擇一位家庭醫生。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、內科醫生或兒科醫生作為您的家庭醫生。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

專業護理師 (Nurse Practitioner, NP)、醫生助理 (Physician Assistant, PA) 或專業認證的護士助產士也可擔任您的家庭醫生。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綜合醫療保健保險，則您不一定要選擇家庭醫生。

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

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

如果您沒有在入保後的30天內選擇家庭醫生，CalOptima Health將會指定一位家庭醫生給您。如果我們指定一位家庭醫生給您而您想更換，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。家庭醫生變更將於次月第一天生效。

您的家庭醫生將會：

- 瞭解您的健康史和需求
- 保存您的健康記錄
- 提供您所需的預防保健和例行醫療保健服務
- 在您需要時將您轉診(轉送)至專科醫生處
- A安排您所需的醫院護理

您可查閱醫療服務者目錄，以尋找CalOptima Health網絡內的家庭醫生。醫療服務者目錄中列出了與CalOptima Health合作的IHCP、FQHC及RHC。

您可在www.caloptima.org網站找到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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY **711**)與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。您也可致電確認您想選擇的家庭醫生是否有接收新病人。

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家庭醫生。最好持續使用同一位家庭醫生，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家庭醫生，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家庭醫生。

您新選擇的家庭醫生將於作出變更後的次月第一天生效。

如要變更您的家庭醫生，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。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家庭醫生。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

如果您選擇的家庭醫生沒有接收新患者、已退出CalOptima Health網絡、沒有為您年齡層的患者提供護理或該家庭醫生存在有待解決的品質問題，CalOptima Health可請您更換家庭醫生。如果您與您的家庭醫生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或您的家庭醫生也可能會請您更換新的家庭醫生。如果CalOptima Health需要更換您的家庭醫生，CalOptima Health將會透過書面方式通知您。

如果您更換家庭醫生，您將會透過郵件收到一封信函和一張新的CalOptima Health會員醫療卡。醫療卡上將會註明您的新家庭醫生的姓名。如果您對取得新醫療卡方面有疑問，請致電客戶服務部門。

選擇家庭醫生時應考慮的一些事項：

- 該家庭醫生是否有為兒童提供護理？
- 該家庭醫生是否在我想使用的診所工作？
- 該家庭醫生的診所是否靠近我的住家、辦公室或孩子的學校？
- 該家庭醫生的診所是否靠近我的住所且前往家庭醫生的診所十分容易？
- 醫生和工作人員是否會說我的母語？
- 該家庭醫生是否有與我喜歡的醫院合作？
- 該家庭醫生是否有提供我可能需要的服務？
- 該家庭醫生的診所營業時間是否能配合我的時間表？
- 該家庭醫生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前120天內前往新家庭醫生處就診以接受首次健康評估 (Initial Health Assessment, IHA)。IHA旨在協助家庭醫生瞭解您的醫療保健史和需求。您的家庭醫生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。您的家庭醫生還會為您介紹可能對您有幫助的健康教育諮詢與課程。

當您致電預約IHA時，請告訴接聽者您是CalOptima Health的會員。提供您的CalOptima Health醫療卡號碼。

攜帶您的BIC和CalOptima Health醫療卡赴診。建議您在赴診時攜帶您的藥物清單與問題清單。準備好與家庭醫生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，請務必致電與家庭醫生的診所聯絡。

如果您對IHA有疑問，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。

例行護理

例行護理是指常規的醫療保健服務。其中包括預防保健服務，又稱為保健或健康護理。例行護理可協助您保持健康和預防疾病。預防保健服務包括定期體檢以及健康教育和諮詢。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

CalOptima Health 建議兒童特別接受定期的日常照護和預防性照護。CalOptima Health 會員可獲得美國兒科學會以及醫療保險和醫療補助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”指南：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

日常護理還包括您生病時的護理。CalOptima Health 承保由您家庭醫生所提供的例行護理。

您的家庭醫生將會：

- 為您提供大多數的例行護理，包括定期體檢、疫苗注射、治療、開立處方單和醫療諮詢
- 保存您的健康記錄
- 在需要時將您轉診（轉診）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

當您需要例行護理時，您應致電您的醫生進行預約。除非是緊急情況，否則在接受醫療護理之前，請務必致電與您的家庭醫生聯絡。如發生緊急情況，請致電**911**或前往最近的急救室。

如欲進一步瞭解您計劃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。

醫療服務者網絡

醫療服務者網絡是由與CalOptima Health合作的醫生、醫院及其他醫療服務者組成的團體。您將需透過CalOptima Health網絡取得您大多數的承保服務。

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照護計劃獲得照護。您必須透過 CalOptima Health 從我們的網路內供應商那裡獲得大部分承保服務。您可以前往網路外醫療服務提供者處尋求緊急護理或計劃生育服務，而無需轉診或預先批准。當您位於我們不提供服務的區域時，您也可以前往網路外醫療服務提供者處尋求區域外緊急護理。您必須獲得所有其他網路外服務的推薦或預先批准，否則它們將不被承保。

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

如果您的家庭醫生、醫院或其他醫療服務者以道德為理由拒絕為您提供諸如家庭生育計劃或墮胎等承保服務，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線 TTY **711**）與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。如欲進一步瞭解有關以道德為理由拒絕提供服務的資訊，請參閱本章後面的「以道德為理由拒絕提供服務」一節。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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例行護理。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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線 TTY **711**）與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。您也可在**www.caloptima.org**網站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**（語言和聽力障礙專線**1-800-977-2273**並按5或致電**711**）與Medi-Cal Rx聯絡。或請瀏覽Medi-Cal Rx網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在您於CalOptima Health網絡之外(包括在CalOptima Health服務區域內)的醫療服務者處就診前，必須取得CalOptima Health的預先核准(預先授權)，但以下情況除外：

- 您需要急診服務，在此情況下，應致電**911**或前往最近的醫院就醫
- 您在CalOptima Health服務區域之外且需要緊急護理，在此情況下，您可前往任一緊急護理機構
- 您需要家庭生育計劃服務，在此情況下，您可前往任一Medi-Cal 醫療服務者處就診，而無需預先核准
- 您需要心理健康服務，在此情況下，您可前往一名網絡內醫療服務者或一名縣心理健康計劃醫療服務者處就診，而無需預先核准

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。

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。除了緊急救護護理之外，您可能必須為網絡外醫療服務者所提供的護理付費。如果您需要接受屬於承保範圍的醫療保健服務，您可能可以透過網絡外免費取得這些服務，但前提是這些服務具有醫療必要性且無法在網絡內提供。

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。如果我們將您轉診至網絡外醫療服務者處，我們將會給付您的護理。

對於 CalOptima Health 服務區域內的緊急護理，您必須前往 CalOptima Health 網路內緊急護理服務者處。您無需預先批准(事先核准)即可從網路內提供者獲得緊急護理。您確實需要獲得預先批准(事先核准)才能從 CalOptima Health 服務區域內的網路外醫療服務者那裡獲得緊急護理。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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緊急治療付費。如欲瞭解有關急診護理、急症治療及敏感護理服務的詳情，請參閱本章的相關章節。

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成員轉診給網絡內提供者，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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線 TTY **711**）。

服務區域外

如果您在CalOptima Health的服務區域外，且您需要不屬於緊急救護或急症治療的護理，請立即致電您的家庭醫生。或致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線**711**）與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。

如需緊急救護護理，請致電**911**或前往最近的急救室。CalOptima Health承保網絡外緊急救護護理。如果您前往加拿大或墨西哥旅行，且需要住院接受緊急救護服務，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、急症治療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緊急救護服務付費，您可要求CalOptima Health將費用償還給您。CalOptima Health將會審查您的申請。

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），您可獲得緊急救護護理的承保，但並非所有醫院和醫生均有接受Medicaid（Medicaid是Medi-Cal在其他州的名稱）。如果您在加州境外需要接受緊急救護護理，請盡快告知醫院或急救室醫生您擁有Medi-Cal且您是CalOptima Health的會員。

請醫院影印您的CalOptima Health醫療卡。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給付您的護理。

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。

註：美國印第安人可透過網絡外IHCP取得服務。

如果您因為符合加州孩童服務計劃（California Children's Services, CCS）資格的醫療狀況而需要接受醫療保健服務，且CalOptima Health網絡中沒有CCS計劃小組的專科醫生可為您提供所需的護理，則您可能可以免費前往醫療服務者網絡外的醫療服務者處就診。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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線 TTY **711**）與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。

如果辦公室休息但您需要向客服代表求助，請致電CalOptima Health的護士諮詢專線**1-844-447-8441**（語言和聽力障礙專線**1-844-514-3774**），服務時間為每週7天，每天24小時。此為免費專線。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

如果您需要CalOptima Health服務區域之外的緊急治療，請前往最近的緊急治療機構。如果您在美國境外出行且需要緊急治療服務，CalOptima Health將不予承保。如需有關緊急治療的更多資訊，請參閱本章後面的「緊急治療」一節。

醫療網

醫療網路是由醫生、醫院和其他與 CalOptima Health 合作向 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 承保服務的提供者組成的網路。

管理式醫療如何運作

CalOptima Health 是一項管理式醫療計劃。CalOptima Health 為居住在橘郡的會員提供照護。在管理式醫療中，您的PCP、專家、診所、醫院和其他提供者共同努力為您提供護理。

CalOptima Health 與醫療網簽訂合同，為 CalOptima Health 會員提供照護。醫療網由家庭醫生和專科醫生組成。此醫療網與化驗室和耐用醫療設備供應商等其他醫療服務者合作。醫療網也與醫院相連。查看您的 CalOptima Health ID 卡，以了解您的家庭醫生和醫療網的名稱。

當您加入 CalOptima Health 時，您將選擇或被指派給家庭醫生。您的家庭醫生是醫療網的一部分。您的家庭醫生和醫療網將指導滿足您所有醫療需求的照護。您的家庭醫生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 或您的醫療網將審查預先批准(事先核准)並決定是否批准該服務。

在大多數情況下，您必須去找與您的家庭醫生使用相同醫療網的專家和其他醫療專業人員。除緊急情況外，您還必須從與您的健康網絡相連的醫院獲得住院護理。

有時，可能醫療網中的醫療服務者無法提供您所需的服務。在這種情況下，您的家庭醫生會將您轉診給位於另一個醫療網或網路外的醫療服務者。您的家庭醫生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，您必須事先獲得家庭醫生、醫療網或 CalOptima Health 的批准，然後才能前往網路外醫療服務者或不屬於您的醫療網的醫療服務者。您不需要獲得緊急服務、計劃生育服務或網路內心理健康服務的預先批准(事先核准)。

醫生

您將需從CalOptima Health醫療服務者目錄中選擇一位醫生擔任您的家庭醫生。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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY 711)與 CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。或者您可在**www.caloptima.org**網站找到醫療服務者目錄。

如果您正在選擇新醫生，您也應致電確認您想選擇的家庭醫生是否有接收新患者。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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。這稱為持續護理。您可在本手冊中閱讀到有關持續護理的詳情。如欲瞭解詳情，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線 TTY 711）。

如果您需要使用專科醫生，您的家庭醫生會為您轉診至CalOptima Health網絡內的專科醫生。部分專科醫生無需轉診即可在該醫生處就診。有關轉診的更多資訊，請參閱本章後面的「轉診」一節。

請謹記，如果您沒有選擇家庭醫生，除非您有除Medi-Cal以外的其他綜合健康保險，否則CalOptima Health將代您選擇一名家庭醫生。您最瞭解自己的醫療保健需求，所以最好由您自己選擇家庭醫生。如果您同時擁有Medicare B部分和Medi-Cal，則您不一定要選擇家庭醫生。

如果您想更換家庭醫生，您必須從CalOptima Health醫療服務者目錄中選擇家庭醫生。請確保該家庭醫生仍有接收新病人。如要變更您的家庭醫生，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線 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家庭醫生。

醫院

如發生緊急情況，請致電**911**或前往最近的醫院。

如非緊急情況，但您需要接受醫院護理，您的家庭醫生將會決定您該前往哪家醫院。您將需前往您家庭醫生所使用且隸屬於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。

婦女專科

您可前往CalOptima Health網絡內的婦女健康專科醫生處接受提供婦女例行醫療保健服務和婦女預防醫療保健服務所需的承保護理。您無需經由家庭醫生的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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線 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**（語言和聽力障礙專線**1-844-514-3774**）。

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。

醫療服務者目錄列有醫院、家庭醫生、專科醫生、心理健康醫療服務者、緊急治療中心、視力醫療服務者、支援服務者、成人社區中心 (Community-Based Adult Services, CBAS)、多功能耆老服務計劃 (Multipurpose Senior Services Program, MSSP) 及療養院。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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、營業時間和使用的語言。醫療服務者目錄會說明該醫療服務者是否有接收新患者。醫療服務者目錄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背景、訓練及專科認證有關的資訊，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY 711)。

您也可在**www.caloptima.org** 網站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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)。

您可在Medi-Cal Rx藥房目錄中找到有與Medi-Cal Rx合作的藥房清單，網址為 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可以致電1-800-977-2273 (語言和聽力障礙專線 1-800-977-2273並按5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

您的網路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。您的網路內醫療服務者必須在下列時間範圍內為您提供看診預約。

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)的緊急護理預約	48 小時
需要預先核准(事先核准)的緊急護理預約	96 小時
非緊急(例行)基本護理預約	10 個工作天
非緊急(例行)專科醫生護理預約	15 個工作天
非緊急(例行)心理健康醫療服務者(非醫生)護理預約	10 個工作天
非緊急(例行)心理健康醫療服務者(非醫生)後續護理預約	上次預約後的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(例行)輔助(支援)服務預約	15 個工作天



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**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。此外，如果您希望等待更適合您日程的預約或前往您選擇的其他醫療服務者處，您的醫療服務者或您的 CalOptima Health 將尊重您的意願。

預約可用性標準不適用於預防性護理。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。以上列出的具體標準也不適用於對持續病情的定期後續照護或長期轉診給專家。

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。要了解有關我們提供的口譯服務的更多信息，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 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郡縣而定。

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，請瀏覽 www.caloptima.org。或致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)。

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 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**) 與客戶服務部門聯絡。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** (語言和聽力障礙專線 **1-800-977-2273** 並按 5 或致電 711) 與 Medi-Cal Rx 聯絡。



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

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，只要您無法在CalOptima Health針對您所在郡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，即可視為是路途遙遠。

預約

當您需要醫療保健服務時

- 請致電家庭醫生
- 致電時請備妥您的CalOptima Health醫療卡號碼
- 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BIC和CalOptima Health醫療卡赴診
- 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
- 準時赴診，提早幾分鐘抵達以進行報到、填寫表格並回答您家庭醫生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

如果您遇到緊急情況，請撥打**911**或前往最近的急診室。如果您需要協助確定您需要護理的緊急程度，並且您的家庭醫生無法與您交談，請撥打護士諮詢熱線。

赴診

如果您沒有交通工具可以往返約診接受承保服務，我們可以協助為您安排交通接通接送服務。此類服務稱為醫療交通接通接送服務，且不適用於緊急救護。

如果您發生緊急情況，請致電**911**。我們可為與緊急救護服務無關的服務和預約提供醫療交通接通接送服務，且您可能可以免費取得此服務。

請參閱「適用於非緊急情況的交通接通接送福利」一節以瞭解詳情。

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，大多數醫生要求您提前24小時(1個工作日)致電。如果您一再失約，醫生可能不想再為您提供醫療保健服務，因此您要找新的醫生。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

付款

您無需為承保服務付費。在大多數情況下，您將不會收到醫療服務者的帳單。要了解更多信息，請閱讀第2章中的“對於需要長期護理並分攤費用的會員”。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醫療卡和Medi-Cal BIC，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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)。如果您收到處方藥的帳單，請致電**1-800-977-2273**(語言和聽力障礙專線 **1-800-977-2273**並按5或致電**711**)與Medi-Cal Rx聯絡。或請瀏覽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。您無需針對任何承保服務向醫療服務者支付CalOptima Health應付的任何費用。在您於CalOptima Health網絡之外(包括在CalOptima Health服務區域內)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：

- 您需要急診服務，在此情況下，應致電911或前往最近的醫院就醫
- 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，您可前往任一Medi-Cal醫療服務者處就診，而無需預先核准
- 您需要心理健康服務，在此情況下，您可前往一名網絡內醫療服務者或一名縣心理健康計劃醫療服務者處就診，而無需預先核准(事先核准)

如果您沒有獲得預先核准(事先核准)，您可能必須為網絡外醫療服務者所提供的護理付費。如果您需要接受承保醫療保健服務，您可能可以透過網絡外醫療服務者免費取得這些服務，但前提是該服務必須具有醫療必要性、無法在網絡內提供且獲得CalOptima Health的預先核准。如欲瞭解有關緊急救護護理、緊急護理及敏感服務的詳情，請參閱本章的相關章節。

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 **1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 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訴CalOptima Health您為何必須為該專案或服務付費。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**1-714-246-8500**或免費電話**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授權的服務，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，例如整容服務。
- 您有尚未支付的Medi-Cal成本分攤。
- 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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

轉診

如有需求，您的家庭醫生或其他專科醫生可在本手冊「及時獲得護理」一節規定的期限內將您轉診至專科醫生處。專科醫生是在某醫學領域接受過額外教育的醫生。您的家庭醫生將會與您一起選擇專科醫生。家庭醫生的診所可協助您安排時間前往專科醫生處就診。

可能需要轉診的其他服務包括門診診療程序、X光照影、化驗、居家保健及私人護理。

您的家庭醫生可能會給您一份表格，讓您攜帶至專科醫生處就診。專科醫生將會填寫該表格並將其寄還給您的家庭醫生。只要專科醫生認為您需要接受治療，其便會為您提供治療。

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

如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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**（語言和聽力障礙專線 TTY 711）。

您**無需**經由轉診即可接受下列服務：

- 家庭醫生 visits 家庭醫生看診
- 婦產科 (OB/GYN) 看診
- 緊急護理或緊急救護護理就診
- 成人敏感服務，例如性侵害護理
- 家庭生育計劃服務(如欲瞭解詳情，請致電1-800-942-1054與家庭生育計劃問詢和轉診服務處聯絡)
- 人類免疫缺陷病毒 (Human Immunodeficiency Virus, HIV) 檢測和諮詢 (年滿12歲以上)
- 性傳染病服務(年滿12歲以上)
- 脊椎矯正服務(若由網絡外FQHC、RHC及IHCP提供，可能需要轉診)
- 首次心理健康評估
- 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同意的情況下接受特定門診心理健康服務、敏感服務及藥物濫用障礙服務。如欲瞭解詳情，請參閱本手冊的「未成年人自主服務」及「藥物濫用障礙治療服務」等節。

加州癌症公平法轉診

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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

如果 CalOptima Health 沒有網路內 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路外中心之一獲得癌症治療，如果其中一個是- 網路中心和 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，以了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)或1-800-600-8191(西班牙)
以瞭解戒煙方法。或請造訪 www.kickitca.org。

預先核准(事先核准)

針對某些類型的護理，您的家庭醫生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。

具有醫療必要性的服務是指為了保護您的生命、避免您罹患重症或殘障，或為了減少確診疾病、疾患或傷勢所造成的劇痛而合理必要的服務。針對未滿21歲的會員，Medi-Cal服務包括為了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
- CalOptima Health 服務區域外的服務(若非緊急救護或緊急護理)
- 門診手術
- 療養院的長期護理或專業護理服務
- 專科治療、造影、檢測和手術
- 非緊急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)。

根據《健康和安全法》(Health and Safety Code) 第1367.01(h)(1) 條規定，CalOptima Health 將會在其收到作決定合理所需之資訊後的5個工作日內決定例行預先核准(事先核准)申請。如果醫療服務者在申請中表明或 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 將會作出加急(快速)預先核准(事先核准)決定。

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。



請致電客戶服務部門電話1-714-246-8500，或免費電話1-888-587-8088。

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。或請致電加州轉接專線711。請瀏覽www.caloptima.org。

預先核准(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。

在使用緊急救護護理(即使是在網絡外和服務區域外)時，您絕對不需要獲得預先核准(事先核准)。如果您已懷孕，緊急救護護理包括分娩和生產。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**1-714-246-8500**或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 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。

如果您想獲得第二診斷意見，我們會將您轉診給可為您提供第二診斷意見的合格網絡醫療服務者。如需協助選擇醫療服務者，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)與CalOptima Health客戶服務部門聯絡。

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的許可。但如果您需要轉診，您的網絡醫療服務者可協助您獲得轉診以獲取第二診斷意見(如果您有需要)。

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5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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

敏感護理

未成年人自主服務

如果您未滿18歲，您可以在未獲得父母或監護人許可的情況下接受某些服務。這些服務稱為「未成年人自主服務」。

在未獲得父母或監護人許可的情況下，您可以接受下列服務：

- 性侵害服務，包括心理健康門診護理
- 產前服務
- 家庭生育計劃及避孕
- 墮胎服務

如果您已年滿12歲，在未獲得父母或監護人許可的情況下，您還可以接受下列服務：

- 以下方面的心理健康門診護理：
 - 性侵害
 - 亂倫
 - 人身傷害
 - 兒童虐待
 - 有傷害自己或他人的想法
- HIV/AIDS 預防、檢測和治療
- 性傳染病預防、檢測和治療
- 藥物濫用障礙治療
 - 如欲瞭解詳情，請參閱本手冊的第4章「藥物濫用障礙治療服務」。

如需驗孕、家庭生育計劃服務、避孕服務或性傳染病服務，醫生或診所不一定要隸屬於 CalOptima Health 網絡。您可選擇使用任何 Medi-Cal 醫療服務者，且不需要經由轉診或獲得預先核准(事先核准)即可前往該醫療服務者處接受上述服務。

如需專業心理健康服務以外的未成年人自主服務，您無需經由轉診或獲得預先核准即可前往網絡內醫療服務者處接受此類服務。您無需經由家庭醫生轉診和獲得 CalOptima Health 預先核准，即可獲得本會員手冊承保範圍之內的未成年人自主服務。

屬於專業心理健康服務的未成年自主服務不在本會員手冊的承保範圍之內。專業心理健康服務由您所在縣的縣級心理健康計劃承保。

未成年人可以致電 CalOptima Health 的護士諮詢專線 **1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**)，私下與服務代表討論其健康方面的顧慮，服務時間為每週7天，每天24小時。此為免費專線。

CalOptima Health 不會向父母或監護人透露有關接受敏感性服務的資訊。請參閱第7章「隱私條例通知」一節，瞭解如何申請針對敏感服務進行私密交談。



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

成人敏感護理服務

身為成人(年滿18歲以上),您可能會不想前往家庭醫生處接受某些敏感或私密護理。若是如此,您可選擇使用任何醫生或診所來接受下列類型的護理:

- 家庭生育計劃和避孕(包括面向年滿21歲成人的絕育服務)
- 驗孕及懷孕諮詢
- 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

您一定要去不一定要隸屬於CalOptima Health網絡醫生或診所獲取敏感性護理服務。您可選擇使用任何Medi-Cal醫療服務者,且不需要經由轉診或獲得預先核准(事先核准)即可前往該醫療服務者處接受上述服務。由網絡外醫療服務者所提供的服務若與敏感護理無關,可能無法獲得承保。

如需協助尋找能夠提供這些服務的醫生或診所,或需協助取得這些服務(包括交通接通接送服務),您可致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 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(接受照護的會員)的書面授權, CalOptima Health 不會向任何其他會員揭露與敏感服務相關的醫療資訊。要了解有關如何請求與敏感服務相關的機密通信的更多信息,請閱讀第7章中的“隱私慣例通知”。

以道德為理由拒絕提供服務

有些醫療服務者會以道德為理由拒絕提供某些承保服務。換而言之,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。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,包括緊急避孕;
- 絕育,包括在分娩和生產時所進行的輸卵管結紮;
- 不孕症治療;
- 墮胎。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**,或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

您應該在入保前取得更多資訊。請致電聯絡您想選擇的醫生、醫療團體、獨立執業協會或診所，或者致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711) 與 CalOptima Health 聯絡，以確保您能夠獲得您所需的醫療保健服務。

您可獲得這些服務且 CalOptima Health 必須確保您或您的家人能夠接受願意提供這些承保服務的醫生看診或能夠入住願意提供這些承保服務的醫院。如果您有疑問或需要協助尋找醫療服務者，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711) 與 CalOptima Health 聯絡。

緊急護理

緊急護理**不適用於**急救護理或會危及生命的狀況。緊急護理是為了防止突發疾病、傷勢或既有病況的併發症對您健康造成嚴重損害所需的服務。大多數緊急護理預約都不需要獲得預先核准(事先核准)，且您將可在提出預約申請後的48小時內獲得預約。如果您所需的緊急護理服務需要獲得預先核准，您將會在提出申請後的96小時內獲得預約。

如需緊急護理，請致電聯繫您的家庭醫生。如果您無法與家庭醫生取得聯繫，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)。或者您可以致電 CalOptima Health 的護士諮詢專線**1-844-447-8441** (語言和聽力障礙專線**1-844-514-3774**)，使用您選擇的語言瞭解最適合您的護理等級，服務時間為每週7天，每天24小時。

如果您需要服務區域之外的緊急護理，請前往最近的緊急護理機構。

緊急護理需求可能針對：

- 感冒
- 喉嚨痛
- 發燒
- 耳部疼痛
- 肌肉拉傷
- 孕產服務

如果您居住於 CalOptima Health 服務區域內，您必須在網絡內醫療服務者處接受緊急護理服務。您無需預先核准(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緊急護理。如果您在 CalOptima Health 服務區域之外，但在美國境內，您無需預先核准即可接受緊急護理。

請前往距離最近的緊急護理機構。Medi-Cal 不承保在美國境外提供的緊急護理服務。如果您在美國境外出行且需要緊急護理服務，我們將不予承保。

如果您需要接受心理健康緊急護理，請致電聯繫縣級心理健康計劃，或致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言聽力障礙專線 TTY 711) 與 CalOptima Health 客戶服務部門聯絡。您可以隨時致電聯繫縣級心理健康計劃或 CalOptima Health 行為健康組織，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>。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

您的緊急護理醫生可能在您就診後開處方藥物。如果您在就診後獲得藥物，CalOptima Health 會將其視作緊急護理承保服務的一部分支付藥物費用。如果緊急護理醫生為您開立處方並讓您攜帶至藥房，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。

急診護理

如需急診護理，請致電**911**或前往最近的急診室 (Emergency Room, ER)。如需急診護理，您不需要獲得CalOptima Health的預先核准(事先核准)。

在美國境內(包括任何美國領土)，您有權利在任何醫院或其他機構接受急診護理。

在美國境外，僅予以承保在加拿大和墨西哥接受的必要緊急救護服務。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。

急診護理適用於會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。例子可能包括但不限於：

- 臨產
- 骨折
- 劇痛
- 胸部疼痛
- 呼吸困難
- 嚴重燒燙傷
- 用藥過量
- 暈倒
- 嚴重出血
- 精神緊急狀況，例如重度憂鬱症或自殺想法(縣心理健康計劃可能予以承保)

請勿前往急診室接受例行護理或您並非立即需要的護理。您應透過最瞭解您身體狀況的家庭醫生取得例行護理。如果您不確定您的醫療狀況是否屬於緊急情況，請致電諮詢您的家庭醫生。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** (語言和聽力障礙專線**1-844-514-3774**)。

如果您在離家時需要接受急診護理，請前往最近的急診室 (ER)，即使其不在CalOptima Health的網絡內也沒關係。如果您前往ER，煩請對方致電聯繫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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

如果您需要緊急救護交通接通接送服務，請致電**911**。您無需先諮詢您的家庭醫生或 CalOptima Health 即可前往 ER。

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。

請謹記：除非發生緊急情況，否則請勿致電**911**。請僅在緊急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。如有緊急情況，請致電**911**或前往最近的急診室。

CalOptima Health 護士諮詢專線每天24小時均可為您提供免費醫療資訊和建議，全年無休。請致電 CalOptima Health 護士諮詢專線 1-844-447-8441 (語言和聽力障礙專線 1-844-514-3774)。

護士諮詢專線

CalOptima Health 護士諮詢專線每天24小時均可為您提供免費醫療資訊和建議，全年無休。請致電 CalOptima Health 護士諮詢專線 **1-844-447-8441**(語言和聽力障礙專線**1-844-514-3774**)，以便：

- 護士諮詢，護士將會回答醫療問題、提供護理建議並協助您決定是否應立即接受醫療服務者就診
- 取得如糖尿病或氣喘等醫療狀況的協助，包括何種類型的醫療服務者可能適合您狀況的建議

護士諮詢專線無法提供診所預約服務或藥物續配方面的幫助。如果您需要這方面的幫助，請諮詢醫療服務者辦公室。

護士諮詢專線服務僅適用於 CalOptima Health 會員並提供口譯服務。我們有會說您語言的員工。

預先醫療指示

預先醫療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。

您可在藥房、醫院、律師事務所和醫生診所取得預先指示表格。您可能需要為該表格付費。您也可以在线上找到並下載免費表格。您可以請您信任的家人、家庭醫生或其他人士協助您填寫該表格。

您有權將預先指示納入您的醫療記錄中。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的變更。CalOptima Health 將會在州法律變更後的90天內通知您。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

您可以致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY 711)與 CalOptima Health 聯絡以瞭解詳情。

器官與組織捐贈

您可以透過成為器官或組織捐贈者來協助拯救他人生命。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，請諮詢您的家庭醫生。您也可瀏覽美國衛生與公共服務部網站 www.organdonor.gov。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

4. 福利與服務

您的醫療計劃承保哪些服務

本章說明了您身為CalOptima Health會員所享有的承保服務。只要您的承保服務具有醫療必要性且由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，您必須先向我們申請預先核准(事先核准)，但某些敏感服務和急救護理除外。您的醫療計劃可能會承保具有醫療必要性且由網絡外醫療服務者提供的服務。但您必須針對該服務向CalOptima Health申請預先核准(事先核准)。

具有醫療必要性的服務是指為了保護您的生命、避免您罹患重症或殘障，或為了減少確診疾病、疾患或傷勢所造成的劇痛而合理必要的服務。針對未滿21歲的會員，Medi-Cal服務包括為了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。如欲瞭解有關承保服務的詳情，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY 711)。

未滿21歲的會員可獲得額外福利與服務。請參閱第5章：「兒童與青少年保健護理」以瞭解詳情。

CalOptima Health提供的一些基本健康福利如下所列。標有星號(*)的福利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
- 成人疫苗注射(預防針)
- 過敏測試與注射
- 緊急救護的急救車服務
- 麻醉師服務
- 哮喘預防
- 聽力科服務*
- 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
- 社區衛生工作者服務
- 牙科服務 – 有限制(由醫療專業人員/家庭醫生在醫療診所提供)
- 透析/血液透析服務
- 導樂服務
- 耐用醫療器械 (Durable Medical Equipment, DME)*
- 雙向護理服務
- 急診室就診
- 腸內和腸外營養*
- 家庭生育計劃診所就診及諮詢(您可前往非參與醫療服務者處就診)
- 家庭治療
- 康復服務與器材*
- 助聽器
- 居家醫療護理*



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

- 臨終關懷護理*
- 住院患者醫療與手術護理*
- 化驗與放射科服務*
- 長期居家保健治療與服務*
- 產婦與新生兒護理
- 重大器官移植*
- 職能治療*
- 矯形/義肢*
- 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*
- 家庭醫生看診
- 兒科服務
- 物理治療*
- 足科服務*
- 肺部復健
- 快速全基因組測序
- 復健服務與器材*
- 專業療養院服務
- 專科醫生看診
- 言語治療*
- 手術服務
- 遠距醫療/遠距保健
- 變性服務*
- 緊急護理
- 視力服務*
- 婦女健康服務

您可在第8章「重要電話號碼及須知詞彙」找到承保服務的定義與說明。

具有醫療必要性的服務是指為了保護您的生命、避免您罹患重症或殘障，或為了減少確診疾病、疾患或傷勢所造成的劇痛而合理必要的服務。

具有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。

針對未滿21歲的會員，若服務是為了矯正或改善缺陷以及身體和心理疾病或狀況且是根據聯邦早期和定期篩查，診斷與治療 (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) 福利提供，則該服務即具有醫療必要性。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。

具有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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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；以及
- 達到、維持並恢復身體機能。

針對未滿21歲的會員，具有醫療必要性的服務包括上述所有承保服務，以及為了矯正或改善缺陷及身體與心理疾病和狀況而根據聯邦早期和定期篩查，診斷與治療 (EPSDT) 福利規定所提供的任何其他必要醫療保健服務、診斷服務、治療及其他處置。

EPSDT為低收入家庭的嬰兒、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。EPSDT福利比成人福利更加健全，目的是要確保兒童可以及早接受檢查和護理，以便避免健康問題的發生或者盡早診斷和治療健康問題。EPSDT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。請閱讀本章中的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

屬於CalOptima Health承保範圍的Medi-Cal福利

門診(流動)服務

成人疫苗注射

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，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，請參閱本章的其他Medi-Cal計劃與服務章節。

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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

下列會員有資格獲得脊椎矯正服務：

- 21歲以下的兒童
- 懷孕到月底的人，包括懷孕結束後的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為以下會員承保年度認知健康簡略評估：年滿65歲、沒有資格接受Medicare計劃下年度健康就診的相似評估。認知健康評估檢查是否出現患阿茲海默氏疾病或癡呆症的跡象。

社區衛生工作者服務

CalOptima Health將在以下情況中為個人承保社區衛生工作人員(Community Health Worker, CHW) 服務：醫生或其他持證從業者建議接受該服務，其旨在預防疾病、殘障和其他健康問題或病症惡化；延長壽命；以及促進身心健康和效益。服務可能包括：

- 健康教育及培訓，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；以及避免損傷。
- 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

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(陪產員)服務服務

CalOptima Health 為目前或過去一年內懷孕的會員承保 (經醫生或持照執業人士建議之) 陪產員服務。Medi-Cal 不為所有陪產員服務提供承保。陪產員是助產士，在分娩前、分娩過程中和分娩後為孕婦和產後女性提供健康教育、宣導服務以及身體、情緒和非醫療支援，包括流產、死產和墮胎期間的支援

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。雙人是指孩子和他們的父母或照護者。雙人照護為父母或照護者以及孩子共同提供服務。該服務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。

雙人照護服務包括雙人行為健康 (DBH) 兒童保健就診、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、兒童發展諮商以及孕產婦心理健康服務。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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)。

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 承保具有醫療必要性且是人類足部診斷、醫學治療、手術治療、器械治療、推拿治療及電治療所需的足科服務。其中包括腳踝和足部內的肌腱，以及控制足部功能之腿部肌肉和肌腱的非手術治療。

治療方法

CalOptima Health 承保不同的治療方法，包括：

- 化療
- 放射治療

產婦與新生兒護理

承保以下孕產婦和新生兒護理服務

- 生育中心服務
- 吸乳器和用品
- 母乳哺育教育與輔助
- 認證助產士 (CNM)
- 分娩和產後護理
- 胎兒遺傳性疾病的診斷與諮詢
- 導樂服務
- 持證助產士 (LM)
- 孕產婦心理健康服務
- 新生兒護理
- 產前護理

遠距醫療服務

遠距醫療服務是指在沒有與醫療服務者位於相同實體地點的情況下接受服務。遠距醫療服務可能包含與醫療服務者進行即時交談。遠距醫療服務也可能包含與醫療服務者分享資訊，但沒有進行即時交談。您可以透過遠距醫療服務來接受許多服務。

但遠距醫療服務可能不適用於所有承保服務。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。您有權接受現場服務，且即使醫療服務者同意遠距醫療服務對您而言具有適當性，您也不一定要使用遠距醫療服務。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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。

您的家庭醫生或心理健康醫療服務者可能會將您轉診至CalOptima Health網絡內的專科醫生，讓您接受額外的心理健康篩查，以確定您的障礙等級。如果心理健康篩查結果顯示您有輕度或中度的困擾，或者有心理、情緒或行為功能障礙，CalOptima Health可為您提供心理健康服務。CalOptima Health承保諸如以下心理健康服務：

- 個人和團體心理健康評估和治療(心理治療)
- 為了評估心理健康狀況而在臨床上所需的心理測驗
- 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
- 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
- 精神科會診
- 家庭治療至少涉及 2 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)
 - 夫妻認知行為治療(成人)

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 **1-855-877-3885** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)。

如果您的家庭醫生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)，您的家庭醫生或心理健康醫療服務者會將您轉診至縣級心理健康計劃以接受評估，並幫助您完成該流程中的後續步驟。

如欲瞭解詳情，請參閱「其他Medi-Cal計劃與服務」一節下方的「專業心理健康服務」(第67頁)。

急診護理

治療醫療緊急情況所需的住院和門診服務

CalOptima Health 承保在美國(包括波多黎各、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緊急護理。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：



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

- 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，或
- 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。

如果醫院急診室在治療期間為您提供最多72小時藥量的門診處方藥，則該處方藥將可納入承保急診護理服務的一部分而獲得承保。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。

如果門診藥房的藥劑師為您提供藥物的**緊急藥量**，則該緊急藥量將屬於Medi-Cal Rx 而非CalOptima Health的承保範圍。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 Health 承保在緊急情況發生時協助您前往最近護理場所的急救車服務。這代表您的狀況十分嚴重，若以其他方式前往護理場所可能會危及您的健康或生命。在美國境外提供的所有服務均不屬於承保範圍，但導致您必須在加拿大或墨西哥住院的急診護理服務除外。如果您在加拿大和墨西哥接受了急診護理的急救車服務，且您在接受該護理期間住院，您的急救車服務將無法獲得CalOptima Health的承保。

臨終關懷與緩和療護

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。年滿21歲以上的成人可能不能同時接受臨終關懷護理和緩和療護服務。

臨終關懷護理

臨終關懷護理是為患有絕症的會員所提供的一項福利。根據臨終關懷護理規定，會員的預期壽命必須只剩6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



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

- 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

緩和療護

緩和療護是以患者和患者家屬為中心的護理，藉由預期、預防和治療病痛來改善生活品質。緩和療護並未規定會員的預期壽命必須只剩六個月或更短。緩和療護可以和治療性護理同時提供。

緩和療護包括：

- 進階護理規劃
- 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)
- 護理計劃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
- 照護協調
- 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緩和療護和臨終關懷護理。如果您正在接受緩和療護且您符合臨終關懷護理的資格，您可隨時要求改為接受臨終關懷護理。

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。麻醉是在某些醫療或牙科診療期間會使用的醫療手段。

住院服務

CalOptima Health 承保您入院後具有醫療必要性的住院患者醫院護理。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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，適用於任何年齡不超過一歲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) 中年齡不超過一歲的兒童。

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。

產後護理延長計劃

產後護理延長計劃將 CalOptima Health的承保期限延長至產後的12個月，該福利不關乎收入、公民身分或移民身分，也無需採取額外行動。

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/復健服務：

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。

由醫生、牙醫、足病醫生或針灸師提供的門診針灸服務(無論有或沒有電刺激針)每月僅限2次，與聽力學、脊椎按摩療法、職業治療和言語治療服務相結合。限制不適用於21歲以下的兒童。CalOptima Health 可能會根據醫療需求預先批准(事先核准)更多服務。

聽力科(聽力)

CalOptima Health 承保聽力科服務。門診聽力科服務僅限每個月兩次服務，與針灸、脊椎矯正、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(事先核准)其他服務。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

行為健康治療

CalOptima Health 透過早期和定期篩查, 診斷與治療 (EPSDT) 福利為未滿21歲的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實證行為介入計劃。

行為健康治療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。行為健康治療服務是以可靠的證據為基礎, 而不屬於實驗性質。行為健康治療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。

行為健康治療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、經計劃核准, 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。

耐用醫療器材 (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。

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「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
- 居家或汽車改造
- 血液或其他身體物質化驗器材(但糖尿病血糖監測儀、連續血糖監測儀、測試紙條及採血針屬於Medi-Cal Rx的承保範圍)
- 心臟或肺部電子監測儀, 但嬰兒窒息監測儀除外
- 由於器械遺失、遭竊或使用方式錯誤所需的修理或置換, 但未滿21歲的會員所需且具有醫療必要性者除外
- 一般主要不是用於醫療保健用途的其他用品

不過, 在某些情況下, 若您的醫生提出申請, 這些用品可能會獲得事先核准(預先核准)。

腸內和腸外營養

當有醫療狀況導致您無法正常進食時, 便會使用這些方法來為身體提供營養。具有醫療必要性的腸內營養制劑和腸外營養產品可能透過Medi-Cal Rx承保。CalOptima Health可能承保腸內和腸外輸液泵和導管, 前提是相關用品具醫療必要性。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**, 或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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助聽器。除非必須每側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 承保符合加州孩童服務計劃CCS資格的醫療服務，包括助聽器。作為 Medi-Cal 承保範圍的一部分，CalOptima Health 將承保醫療上必需的助聽器。

年滿21歲以上之會員所需的助聽器：

根據 Medi-Cal，我們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
- 為了清潔和配驗助聽器所需的就診
- 助聽器修理

根據Medi-Cal規定，我們將會承保助聽器的置換，前提是：

- 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

針對年滿21歲以上的成人，Medi-Cal**不**包含：

- 置換助聽器電池

居家醫療服務

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FFS Medi-Cal Rx而非CalOptima Health承保。當 FFS 承保用品時，醫療服務者將向 Medi-Cal 收取費用。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

Medi-Cal承保範圍**不包含**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)
 - 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 Health 承保職能治療服務，包括職能治療評估、治療規劃、治療、指導和諮詢服務。職能治療服務僅限每個月兩次服務，與針灸、聽力科、脊椎矯正和言語治療服務合併計算(限制不適用於未滿21歲的兒童)。CalOptima Health可能會視醫療必要性預先核准(事先核准)其他服務。

矯正器/義肢

承保具有醫療必要性且由醫生、足科醫生、牙科醫生或非醫生醫療服務者開立處方的矯形和義肢器材與服務。其中包括植入式助聽器、義乳/乳房切除術後用胸罩、燒燙傷壓力衣和義肢，以恢復身體功能或替代身體部位，或支撐虛弱無力或變形的的身體部位。

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 承保具有醫療必要性的物理治療服務，包括物理治療評估、治療規劃、治療、指導、諮詢服務以及外用藥物的施用。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

肺部復建

CalOptima Health 承保具有醫療必要性且由醫生開立處方的肺部復健。

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 承保具有醫療必要性的言語治療。言語治療服務僅限每個月兩次服務，與針灸、聽力科、脊椎矯正和職能治療服務合併計算(限制不適用於未滿21歲的兒童)。CalOptima Health 可能會視醫療必要性預先核准(事先核准)其他服務。

跨性別服務

CalOptima Health 以福利形式承保跨性別服務(性別確認服務)，但條件是服務必須具有醫療必要性或者服務符合重建手術的標準。

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 Medi-Cal FFS 計劃，承保大多數門診處方藥。要了解更多信息，請閱讀本章中的“門診處方藥”。

化驗和放射服務

CalOptima Health 承保具有醫療必要性的門診和住院化驗及X光照影服務。如電腦斷層掃描(Computed Tomography, CT)、核磁共振造影(Magnetic Resonance Imaging, MRI)及正子斷層造影(Positron Emission Tomography, PET)等各種先進造影程序可根據醫療必要性獲得承保。

預防服務、身心健康服務以及慢性病管理

本計劃承保：

- 疫苗注射諮詢委員會所建議的疫苗
- 家庭生育計劃服務
- 美國兒科學會Bright Futures建議 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 儿童期不良经历(Adverse childhood experiences, ACE)篩檢
- 哮喘預防服務
- 由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
- 由美國預防服務工作小組所建議的A級和B級預防服務



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

向育齡成員提供計劃生育服務，讓他們選擇孩子的數量和間隔。這些服務包括 FDA 批准的所有節育方法。CalOptima Health 的家庭醫生和婦產科專家可提供計劃生育服務。

如需家庭生育計劃服務，您也可以選擇與CalOptima Health沒有合作關係的Medi-Cal醫生或診所，且無需獲得CalOptima Health的預先核准(事先核准)。由網絡外醫療服務者提供且與家庭生育計劃無關的服務可能無法獲得承保。如欲瞭解詳情，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)。

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
- 憂鬱症
- 慢性腎臟病

有關 20 歲及以下青少年的預防性護理信息，請閱讀第 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。

藥物濫用障礙篩查服務

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)



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

- 有關橙縣醫療保健機構 (Orange County Health Care Agency, OCCHA) 管理的縣心理健康計劃的治療覆蓋範圍，請閱讀本章下面的「藥物使用障礙治療服務」。

視力福利

CalOptima Health 承保：

- 每24個月一次例行眼睛檢查；如對會員而言具有醫療必要性(如患有糖尿病的會員)，可承保額外或更頻密的眼睛檢查。
- 每24個月承保一次眼鏡(鏡框和鏡片)；條件是您必須持有有效處方單。
- 如果您的處方單內容改變，或者您的眼鏡遺失、遭竊或損壞(且無法修復)而且那不是出自於您的過錯，則可在24個月內替換一次眼鏡。您必須向我們提供一份說明，告訴我們您的眼鏡是如何遺失、遭竊或損壞的。
- 視障人士所需的弱視器材，但條件是該弱視無法透過標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術矯正，且會影響該人士從事日常活動的能力(即老年黃斑部退化)。
- 具有醫療必要性的隱形眼鏡。如果由於眼睛疾病或其他狀況(即失去一邊耳朵)而無法使用眼鏡，則隱形眼鏡配驗和隱形眼鏡可獲得承保。符合特殊隱形眼鏡資格的醫療狀況包括但不限於無虹膜症、無水晶體症及圓錐角膜。

適用於非緊急情況的交通接送福利

如果您有醫療需求導致您無法搭乘私家車、公車或計程車赴診，您有權使用醫療交通接送服務。我們可提供接受承保服務所需的醫療交通接送服務及Medi-Cal承保的藥房預約服務。如果您需要醫療交通接送服務，您可以向您的醫生、牙醫、足病醫生或心理健康或藥物濫用障礙醫療服務者提出請求。您的醫療服務者將會判定符合您需求的適當類型交通接送服務。

如果醫生認定您需要醫療交通接送服務，醫生將會填寫表格並將表格提交給CalOptima Health以開立醫囑。在申請獲得核准之後，視您的醫療需求而定，核准的有效期限為12個月。此外，您可以使用的接送服務次數沒有限制。您的醫生必須每12個月重新評估一次您使用醫療交通接送服務的需求並重新送交審核。

醫療交通接送服務包括急救車、擔架車、可載送輪椅的休旅車或空中接通接送。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可載送輪椅的休旅車，CalOptima Health將不會給付急救車的費用。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：

- 經醫生或其他醫療服務者書面授權確定，您由於身體或醫療狀況而無法搭乘公車、計程車、私家車或休旅車前往赴診，因而就您的身體或醫療狀況而言，醫療交通接送服務具有必要性。
- 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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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15個工作日(週一至週五)致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (TTY **711**)與CalOptima Health聯絡。若為緊急預約,請盡快致電。致電時請備妥您的會員醫療卡。

醫療交通接送服務的限制

CalOptima Health提供符合您醫療需求且費用最低的醫療交通接送服務,以載送您從家中前往距離最近且可為您提供預約之服務的醫療服務者處。如果該服務不屬於Medi-Cal的承保範圍,我們將不會提供醫療交通接送服務。

如果預約的服務類型是透過Medi-Cal承保,而非透過醫療計劃承保, CalOptima Health將會協助您安排交通接送服務。本會員手冊中列有承保服務清單。除非獲得CalOptima Health的事先核准,否則交通接送服務在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**1-714-246-8500**或免費電話**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 將支付滿足您需求的最低成本的非醫療接通接送類型。有時, CalOptima Health 可以報銷您乘坐您安排的私家車的費用。在您搭乘之前,必須取得 CalOptima Health 的批准。

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。

對於里程報銷,您必須提交司機的以下文件的副本:

- 司機的駕照
- 司機的汽車註冊資訊
- 司機的汽車保險證明

如欲申請接送服務以前往接受已獲得授權的服務,請在赴診之前至少提前2個工作日(週一至週五)致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (TTY **711**)與CalOptima Health聯絡;或者若為緊急預約,請盡您所能盡快致電。致電時請備妥您的會員醫療卡。

註: 美國印第安人可與其當地的印第安健康診所聯絡以申請非醫療交通接送服務。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**,或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

非醫療交通接送服務的限制

CalOptima Health 提供符合您需求且費用最低的非醫療交通接送服務，以載送您從家中前往距離最近且可為您提供預約之服務的醫療服務者處。會員不得自己開車或直接獲得補償。如欲瞭解詳情，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088 (TTY 711)** 或**1-833-648-7528**與CalOptima Health聯絡。

若發生以下狀況，非醫療交通接送服務不適用：

- 急救車、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。在適當情況下，也可以為隨行人員和重大器官移植捐獻者承保相關費用。您需為此類服務申請預先核准(事先核准)，方式是致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088 (TTY 711)** 聯絡CalOptima Health。

其他CalOptima Health承保福利與計劃

長期護理服務與支援

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

- CalOptima Health 批准的專業療養院服務
- 經 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 核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 (ICF/DD)，
 - 中級護理機構/發展障礙復健機構 (ICF/DD-H)，以及
 - 中級護理機構/發展障礙護理 (ICF/DD-N)

如果您有資格獲得長期護理服務，CalOptima Health將確保您被安置在可以提供最適合您醫療需求的護理水平的醫療保健機構中。

如果您對長期護理服務有疑問，請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088 (語聽力障礙專線 TTY 711)**。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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 希望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。CalOptima Health 可以協助您協調和管理您的健康需求，並且無需您支付任何費用。即使其他計劃涵蓋這些服務，也可以使用此幫助。

當您出院後或在不同的系統中接受護理時，可能很難弄清楚如何滿足您的醫療保健需求。以下是 CalOptima Health 可以幫助會員的一些方法：

- 如果您在出院後難以獲得後續預約或藥物，CalOptima Health 可以為您提供協助。
- 如果您在預約時需要協助，CalOptima Health 可以協助您獲得免費交通。

如果您對自己或孩子的健康有疑問或疑慮，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語聽力障礙專線 TTY 711)。

綜合護理管理 (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綜合護理管理 (CCM) 服務，包括但不限於脊椎損傷、移植、癌症、嚴重創傷、愛滋病、多種慢性疾病以及導致高利用率的慢性疾病。

加入 CCM 和增強護理管理 (見下文) 的會員在 CalOptima Health 擁有指定護理經理，他不僅可以幫助上述基本護理管理，還可以在您出院時提供一系列擴展的過渡護理支援。醫院、專業護理機構、精神病院或住院治療。

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加強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM) 服務。ECM 是一項提供額外服務的福利，可協助您取得保持健康所需的護理。此福利會協調您透過不同醫生所獲得的護理。ECM 可協助協調基本護理、急症護理、行為健康、身心發展、口腔健康、社區長期服務與支援 (Long-Term Services and Supports, LTSS) 並轉診可用的社區資源。

如果您符合資格，您可能會接獲有關 ECM 服務的聯絡。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，其可確認您是否符合 ECM 的資格，其也可確認您何時能夠以及如何能夠獲得 ECM。

屬於承保範圍的 ECM 服務

如果您符合 ECM 的資格，您將會擁有自己的護理團隊，包括首席護理經理。該人士將會與您以及您的醫生、專科醫生、藥劑師、個案經理、社會服務提供者及其他人溝通，以確保所有人共同合作協助您取得您所需的護理。首席護理經理也可協助您尋找和申請其他社區服務。ECM 包括：

- 推廣和參與
- 綜合評估和護理管理
- 加強型護理協調
- 健康促進



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

- 綜合過渡性護理
- 會員及家屬支援服務
- 社區及社會支援的協調和轉診

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。

您可以聯絡客戶服務詢問 ECM 服務和標準。您也可以使用 CalAIM ECM 推薦表進行自我推薦，該表位於 CalOptima Health 網站上：

<https://www.caloptima.org/en/ForMembers/Medi-Cal/MemberDocuments>.

如果您正在接受 ECM 服務，可以透過通知您的 ECM 首席護理經理選擇退出。

社區支援

您可能可透過個人護理計劃獲得社區支援。社區支援是指具有醫療適當性和經濟效益的替代服務或場所，可以取代Medi-Cal州政府計劃中的承保服務。會員可自行選擇是否要接受這些服務。如果您符合資格，這些服務可能有助您更獨立地生活。它們不會取代您已經透過Medi-Cal獲得的福利。符合資格的CalOptima Health會員可獲得下列一項或多項社區支援。

- 住房過渡/導航服務：協助會員尋找和保障住房。包括但不限於進行住房評估、制定住房支持計劃、尋找住房和保障住房。
- 住房押金：協助會員接受住房過渡/導航服務以建立基本住所，並為一次性費用提供資金，例如保證金、安裝費/公用事業押金、一次性清潔、家具或/或其他物品。
- 房屋租賃及維持服務：在會員搬進住房後，協助會員維持安全且穩定的住房。這可以包括關於租戶和房東的權利和責任的教育，關於發展和維持與房東關係的指導，以及對與家庭管理相關的活動的持續支持。
- 康復護理（醫療暫託）：當會員需要一個安全的地方來治癒受傷或疾病，但不再需要住院時，為他們提供短期住宿護理。
- 短期出院後住房：為沒有住所且有較高醫療和/或行為健康需求的會員提供在離開住院醫院（急性或精神科）後立即繼續其醫療/精神/物質使用障礙康復的機會或化學依賴和康復醫院）、住宅物質使用障礙治療或康復機構、住宅心理健康治療機構、懲教機構、護理機構或康復護理。
- 日間訓練：服務在會員家中或戶外的非機構環境中提供。這些計劃旨在幫助會員獲得、保留和提高在會員的自然環境中成功居所必需的自助、社交和適應技能。
- 醫療定制飲食：為個人出院後或療養院提供飲食或醫療定制飲食，以滿足慢性病患者的獨特飲食需求。
- 清醒中心：為被發現在公共場合醉酒或受藥物影響的會員提供替代方案，使他們能夠避免不必要的急診（ED）門診，同時仍為他們提供醫療安全場所，因為該物質的影響磨損。
- 個人護理/家政服務：協助會員進行日常生活活動，例如洗澡或餵食，以及日常生活的工具性活動，例如準備飲食或理財。此服務不與居家支援服務（In-Home Supportive Services, IHSS）提供的服務重疊。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

- 暫托服務 - 為會員的照顧者提供服務和支持，讓他們休息或休息。
- 環境便利性調整(住所改造) - 對住所環境進行實體調整，以確保會員的健康、福利和安全，或使會員能夠在家中更加獨立地工作並避免被收容。
- 哮喘治療：環境哮喘觸發補救是對家庭環境的物理改造，這是確保您的健康、福利和安全所必需的，或者使您能夠在家中正常工作。如果沒有這些服務，這些急性哮喘發作可能導致需要急診服務和住院治療。
- 療養護理設施過渡 - 幫助會員從療養護理設施過渡到類似家庭住所的社區環境。
- 社區過渡服務 - 允許會員居住在社區並避免進一步住院。

如果您需要協助或想了解可以為您提供哪些社區支持，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語聽力障礙專線 TTY 711)。或致電您的醫療服務者。

重大器官移植

為 21 歲以下兒童進行移植

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，將符合加州孩童服務計劃 (California Children's Services, CCS) 參與資格的兒童轉診到 CCS 認證的特殊護理中心 (Special Care Center, SCC) 進行評估。如果 SCC 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。

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 | ■ 肝臟 |
| ■ 心臟 | ■ 肝臟/小腸 |
| ■ 心臟/肺臟 | ■ 肺臟 |
| ■ 腎臟 | ■ 胰臟 |
| ■ 腎臟/胰臟 | ■ 小腸 |

街頭醫療計劃

無家可歸的會員可以從 CalOptima Health 醫療服務者網路內的街頭醫療服務者那裡獲得承保服務。街頭醫療服務者是網路內持有執照的家庭醫生或非家庭醫生。如果街頭醫療服務者符合家庭醫生資格標準並同意成為會員的家庭醫生，無家可歸的會員可以選擇 CalOptima Health 家庭醫生。有關 CalOptima Health 街頭醫療計劃的更多信息，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語聽力障礙專線 TTY 711)。



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

兒童全面發展試行 (Whole Child Model, WCM) 計劃

CalOptima Health 承保加州兒童服務透過整個兒童模式計劃(WCM) 為符合Medi-Cal 資格的 CCS 兒童和青少年提供CCS。CCS是一項州政府計劃,旨在為未滿21歲、有特定健康狀況、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CalOptima Health或您的家庭醫生認為您或您的孩子患有CCS病症,其將會被轉診至CCS縣政府計劃以接受資格評估。若確認您或您的孩子符合WCM的資格,則其將透過CalOptima Health獲得CCS護理。

CCS不承保所有健康狀況。CCS承保包含身體殘障或需要藉由藥物、手術或復健治療的大多數健康狀況。符合CCS資格的病症例子包括但不限於：

- 先天性心臟疾病
- 癌症
- 腫瘤
- 血友病
- 鎌狀細胞貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重慢性腎臟問題
- 肝病
- 腸道疾病
- 脣裂/齶裂
- 脊柱裂
- 聽力受損
- 白內障
- 腦癱(麻痺)
- 包括角膜在內的移植
- 特定情況下的癲癇發作
- 類風濕性關節炎
- 肌肉萎縮症
- AIDS
- 嚴重頭部、腦部或脊髓受傷
- 嚴重燒燙傷
- 嚴重齒列不整

CCS縣政府計劃工作人員將會判定您的孩子是否符合CCS服務的資格。如果您的孩子有資格獲得此類護理, CCS醫療服務者將與CalOptima Health協作,指派一名個人護理協調員利用護理團隊和護理計劃,來幫助協調針對符合CCS資格的病況的治療。

要了解有關 CCS 的更多信息,請訪問 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致電 **1-714-246-8500** 或免付費電話 **1-888-587-8088** (語聽力障礙專線 TTY 711)。

CCS 交通和出行費用

如果您或您的家人需要協助才能獲得與 CCS 資格條件相關的醫療預約,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 確實提供非醫療和非緊急醫療接通接送,如第 4 章「福利和服務」中所述。

如果您或您的家人需要協助才能獲得與 CCS 資格條件相關的醫療預約,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 確實提供非醫療和非緊急醫療接通接送,如第4章「福利和服務」中所述。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**,或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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，您可能可以獲得與 CCS 資格條件無關的家庭和社區服務，但對於您留在社區環境而不是機構來說是必要的。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，並且在醫學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。

健康教育計劃

CalOptima Health 以您的語言提供課程和資訊，幫助您保持健康。我們設有健康教練和各類課程，以為您提供下列各方面的協助：

- 產前產後護理
- 膽固醇、糖尿病、氣喘、心臟健康、高血壓自我管理與支持
- 營養教育
- 註冊營養師服務
- 戒菸 (停止吸菸)
- 體重控制

多功能耆老服務計劃 (Multi-Purpose Senior Services Program, MSSP)

如果您是年滿65歲以上的殘障人士，且符合療養院安置的資格，但您希望留在家中生活，則您可能符合MSSP服務的資格。MSSP服務讓您可以安全地留在家中生活，以作為療養院安置的替代方案。MSSP提供的服務可能包括：

- 成人日間護理/支援中心
- 住房援助
- 家事和個人護理協助
- 保護性監督
- 護理管理
- 喘息護理
- 交通接送服務
- 膳食服務
- 社會服務
- 溝通服務



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

個案管理服務

如果您有棘手的醫療問題，您可能需要個案管理服務。個案經理是協助您取得醫療護理和其他服務的護士或其他醫療服務者。個案管理可為您提供下列各方面的協助：

- 藥物問題
- 脊柱受傷或重大手術的護理
- 癌症治療
- 免疫疾病治療，如狼瘡、類風濕性關節炎、格雷夫斯病和AIDS
- 移植治療
- 腎透析

圍產期支援服務 (Perinatal Supportive Services, PSS)

PSS 是在您懷孕期間以及生產完後十二 (12) 週內為您提供額外協助的計劃。如果您已懷孕，請立即請醫生看診以接受體檢。諮詢醫生或致電醫療網，以瞭解您可如何加入PSS計劃。

新會員說明會

CalOptima Health 每個月均會提供以您母語進行的新會員說明會。在這些說明會中，您可取得CalOptima Health計劃與福利的相關資訊，發問問題並取得醫療保健服務方面的協助。如欲查詢時間和地點或想報名參加說明會，請致電CalOptima Health的客戶服務部門。

私人護理 (Private Duty Nursing, PDN)

PDN 服務是一種護理服務。私人護理服務是由註冊護士或持照執業護士在兒童家中進行。服務會依照兒童醫生的指示進行。PDN服務適用於需要更多一對一持續護理的兒童，藉此讓兒童可以獲得比訪視護士更多的護理。

其他Medi-Cal計劃與服務

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

有時候，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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

門診處方藥

屬於 Medi-Cal Rx 承保範圍的處方藥

藥房提供的處方藥由 Medi-Cal Rx 承保，這是 Medi-Cal FFS 計劃。CalOptima Health 可能承保提供者在辦公室或診所提供的一些藥物。如果您的提供者在醫生辦公室、輸液中心或家庭輸液提供者開立處方藥物，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。您的提供者可以為您開立 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。

- 如果門診藥房的藥劑師認為您需要某種藥物，其可能會為您提供72小時的緊急藥量。Medi-Cal Rx 將會給付由門診藥房所提供的緊急藥物藥量。
- Medi-Cal Rx 可拒絕非急診護理申請。如果申請遭拒，其會寄信給您告知原因。其會告知您有哪些選擇。請參閱第6章「通報與解決問題」的「投訴」一節以瞭解詳情。

如欲瞭解某種藥物是否有列於合約藥物清單中，或欲索取一份合約藥物清單，請致電 1-800-977-2273 (語言和聽力障礙專線1-800-977-2273並按5或致電711)與Medi-Cal Rx聯絡；瀏覽 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

藥房

如果您需要領取或續配處方藥，您必須透過與Medi-Cal Rx合作的藥房領取您的處方藥。您可在 Medi-Cal Rx 藥房目錄中找到有與Medi-Cal Rx合作的藥房清單，網址為 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

您也可以致電1-800-977-2273 (語言和聽力障礙專線1-800-977-2273並按5或致電 711)與 Medi-Cal Rx聯絡，以查找您附近的藥房或可將處方藥郵寄給您的藥房。

在選擇好藥房之後，請攜帶您的處方單前往藥房。您的醫療服務者也可替您將處方單寄送到藥房。請向藥房提供您的處方單，並出示您的Medi-Cal福利證明卡 (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。如欲瞭解有關交通接送服務的詳情，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」一節。

專業心理健康服務

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



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

門診服務：

- 心理健康服務
- 藥物支援服務
- 日間強化治療服務
- 日間復健服務
- 危機干預服務
- 危機穩定服務
- 目標個案管理服務
- 行為治療服務(若為未滿21歲的會員則屬於承保範圍)
- 重症監護協調 (Intensive Care Coordination, ICC) (若為未滿21歲的會員則屬於承保範圍)
- 強化型居家服務 (Intensive Home-Based Services, IHBS) (若為未滿21歲的會員則屬於承保範圍)
- 寄養治療 (Therapeutic Foster Therapeutic foster care , TFC) 若為未滿21歲的會員則屬於承保範圍
- 同儕支援服務 (Peer Support Services , PSS) (可選項)

住宿式服務：

- 成人住宿式治療服務
- 危機住宿式治療服務

住院服務：

- 精神科住院服務
- 精神健康機構服務

如欲瞭解有關由縣政府心理健康計劃所提供的專業心理健康服務詳情，您可致電與縣政府的心理健康計劃聯絡。

如欲在線上查找所有郡縣的免費電話號碼，請瀏覽

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

藥物濫用障礙治療服務

CalOptima Health 鼓勵需要酒精或其他藥物使用協助的會員獲得照護。初級保健、住院醫院和急診科等普通護理提供者以及專業藥物使用服務提供者可以提供藥物使用服務。縣行為健康計劃通常提供專業服務。

要了解有關物質使用障礙治療方案的更多信息，請撥打 CalOptima Health 行為健康熱線免費電話 **1-855-877-3885 (TTY 711)**。

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。如果有醫療必要，可用的服務包括門診治療和藥物濫用藥物（也稱為藥物輔助治療 (MAT)），例如丁丙諾啡、美沙酮和納曲酮。

縣政府為符合相關服務標準的Medi-Cal會員提供藥物濫用障礙服務。確認需要接受藥物濫用障礙治療服務的會員會被轉診至其縣政府的相關部門接受治療。如欲在線上查找所有郡縣的免費電話號碼，請瀏覽 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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以透過縣政府的藥物Medi-Cal管理式服務提供系統 (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) 取得下列服務。

牙科服務

Medi-Cal Dental 計劃與按服務收費 (Fee-For-Service, FFS) Medi-Cal為您提供的牙科服務相同。在您獲得牙科服務之前，您必須向牙科醫療服務者出示您的福利證明卡 (Beneficiary Identification Card, BIC)，並確保醫療服務者接受FFS Dental。

Medi-Cal Dental承保某些牙科服務，包括：

- 診斷性和預防性牙齒衛生(例如檢查，X光照影和洗牙)
- 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

如果您有疑問或想了解有關牙科服務的更多信息，請致電 Medi-Cal 牙科計劃：

1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711)。您也可以瀏覽 Medi-Cal 牙科計劃網站：

<https://www.dental.dhcs.ca.gov> 或 <https://smilecalifornia.org/>。

1915(c) 豁免家庭和社區服務 (Home and Community-Based Services, HCBS)

加州的六項 Medi-Cal 1915(c) 豁免允許該州向需要在他們選擇的社區環境中的護理機構或醫院接受護理的人提供服務。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。Medi-Cal 1915(c) 的六項豁免是：

- 加州輔助生活豁免 (ALW)
- 針對發展障礙人士的加州自決計劃 (SDP) 豁免
- 針對患有發展障礙的加州人的 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭與社區替代方案 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免計劃 (MCWP)，以前稱為人類免疫缺乏病毒/後天免疫缺乏症候群 (HIV/AIDS) 豁免
- 多功能耆老服務計劃(MSSP)

要了解有關 Medi-Cal 豁免的更多信息，請訪問

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx> 或撥打**1-714-246-8500**或免付費電話 **1-888-587-8088** (TTY 711)。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

居家支持服務 (In-Home Supportive Services IHSS)

居家支持服務 (IHSS) 計劃為符合條件的老年人、盲人和殘疾人提供居家個人護理援助，作為家庭外護理的替代方案。它使接收者能夠安全地留在自己的家中。

要了解有關您所在縣提供的 IHSS 的更多信息，請訪問

<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> 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

有些服務 CalOptima Health 或 Medi-Cal 均不予以承保，其中包括但不限於：

- In vitro fertilization (IVF), 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
- 居家環境改造
- 生育力保存
- 車輛改造
- 實驗性服務
- 整容手術
- 緊急護理員服務

如果醫療上有必要，CalOptima Health 可能會承保未承保的服務。您的提供者必須向 CalOptima Health 或您的健康網路提交預先批准（事先核准）請求，並說明非承保福利出於醫療需求的原因。

如需了解更多信息，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088 (TTY 711)**。



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 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特殊保健服務。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。

兒科服務(21歲以下兒童)

未滿21歲的會員可就必要的護理享受承保。以下列出了用於治療或改善缺陷以及確診的身體或心理疾病的具有醫療必要性之服務。以下是一部分承保服務：

- 兒童保健看診和青少年體檢(兒童所需的重要看診)
- 疫苗注射(預防針)
- 行為健康評估和治療
- 心理健康評估和治療,包括個人、團體和家庭心理治療(專業心理健康服務由縣承保)
- 童年不良經歷(Adverse childhood experiences, ACE)篩檢
- 化驗,包括血鉛中毒篩檢
- 健康教育和預防教育
- 視力服務
- 牙科服務(屬於Medi-Cal Dental的承保範圍)
- 聽力服務(由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)

這些服務稱為早期和定期篩查,診斷與治療(EPSDT)服務。兒科醫生的Bright Futures準則推薦的EPSDT服務可協助您或您的孩子保持健康,您無需支付任何費用。您無需支付任何費用。若要閱讀這些指南,請瀏覽 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

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、心理健康及任何藥物濫用障礙(酒精或藥物)。只要具有必要性,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。

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)。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**,或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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 (加州政府遵守美國兒科學會Bright Futures週期時間表 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 化驗，包括血鉛中毒篩檢
- 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醫療照護。CalOptima Health 將免費為您承保該護理，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。

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36個月大到72個月大期間接受化驗。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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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
- 協助針對可透過FFS Medi-Cal提供的服務協調護理，例如：
 - 心理健康和藥物濫用障礙的治療和復健服務
 - 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

牙齒檢查

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。在大約四個月到六個月大時，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：

1歲至4歲的寶寶

- | | |
|---------------------|--------------------|
| ■ 寶寶的首次牙科看診 | ■ 塗氟漆(每6個月一次，有時更久) |
| ■ 寶寶的首次牙齒檢查 | ■ 補牙 |
| ■ 牙齒檢查(每6個月一次，有時更久) | ■ 拔牙(除去牙齒) |
| ■ X光照影 | ■ 急診牙科護理服務 |
| ■ 洗牙(每6個月一次，有時更久) | ■ *鎮靜(如具有醫療必要性) |

5歲至12歲的兒童

- | | |
|---------------------|-----------------|
| ■ 牙齒檢查(每6個月一次，有時更久) | ■ 根管治療 |
| ■ X光照影 | ■ 拔牙(除去牙齒) |
| ■ 塗氟漆(每6個月一次，有時更久) | ■ 急診牙科護理服務 |
| ■ 洗牙(每6個月一次，有時更久) | ■ *鎮靜(如具有醫療必要性) |
| ■ 白齒封填劑 | |
| ■ 補牙 | |



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

13歲至20歲的青少年

- 牙齒檢查(每6個月一次,有時更久)
- X光照影
- 塗氟漆(每6個月一次,有時更久)
- 洗牙(每6個月一次,有時更久)
- 符合資格者的齒列矯正(牙套)
- 補牙
- 牙冠
- 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)

*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了解有關牙科服務的更多信息,請致電 Medi-Cal 牙科計劃:

1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711) 或瀏覽網頁 <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,請諮詢您孩子的家庭醫生、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孩子學習且不會進度落後而必須提供的服務。學校可能會提供以協助您孩子學習的一些服務例子包括:

- 言語和語言服務
- 心理服務
- 物理治療
- 職能治療
- 社工服務
- 諮商服務
- 輔助技術
- 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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**, 或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

6. 通報與解決問題

您可透過兩種方式通報與解決問題：

- 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 提出申訴和上訴以告訴我們您的問題。這不會剝奪您享有的任何法律權利和救濟。我們也不會因為您投訴我們而歧視或報復您。讓我們瞭解您的問題將有助於我們改善為所有會員提供的護理。

請您務必先與 CalOptima Health 聯絡以告知我們您的問題。您可在週一至週五，上午8時至下午5時30分致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY **711**)與我們聯絡。告訴我們您的問題。

加州醫療保健服務部 (DHCS) Medi-Cal 管理式醫療監察專員也可提供協助。如果您在加入、更換或退出醫療計劃時發生問題，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的上午8時至下午5時致電**1-888-452-8609**與監察專員聯絡。

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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 TTY **711**) 與 CalOptima Health 的客戶服務部門聯絡。

如欲通報有關您其他健康保險的錯誤資訊，請在週一至週五上午8時至下午5時致電**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、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：**請於上午8時至下午5時30分致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)與 CalOptima Health 聯絡。提供您的醫療計劃醫療卡號碼、您的姓名以及投訴原因。
- **透過郵件：**請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088**(語言和聽力障礙專線 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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

請務必附上您的姓名、醫療計劃醫療卡碼號以及投訴原因。告訴我們發生了什麼事情以及我們可以如何幫助您。

將表格郵寄至：

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

您醫生的診所可提供投訴表。

- **線上：**請瀏覽CalOptima Health網站。網址為 www.caloptima.org。

如果您在提出投訴方面需要幫助，我們可以伸出援手。我們可為您提供免費語言服務。請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)。

我們將會在收到您投訴後的5個日曆日內寄信給您，告知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)審查並在72小時內作出決定。如欲申請加急審查，請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 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絡 DMHC，包括如果您認為您的顧慮事項符合加急審查的條件，或者CalOptima Health未在72小時內回覆您。

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 (語言和聽力障礙專線1-800-977-2273並按5或致電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。

與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利相關的投訴可能有資格接受獨立醫療審查。DMHC 的免付費電話號碼是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 網站上在線找到獨立醫療審查/投訴表和說明：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

上訴

上訴與投訴不同。上訴是要求我們審查並變更我們針對您服務所作的決定。如果我們寄送行動通知 (NOA) 信函給您，告訴您我們拒絕、延遲、更改或終止某項服務，但您對我們的決定有異議，您可以向我們申請上訴。您的家庭醫生或其他醫療服務者也可在得到您的書面許可後代您向我們提出上訴。



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

在收到我們的NOA後，您必須在通知中所列日期起的60天內申請上訴。如果我們決定減少、暫停或停止某項您目前正在接受的服務，您可在等候上訴裁決的期間繼續接受該服務。這稱為待審期間補助給付。如欲獲得待審期間補助給付，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，服務將會繼續提供。

您可以透過電話、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時至下午5時30分致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**)與CalOptima Health聯絡。請提供您的姓名、醫療計劃醫療卡號碼以及上訴所涉及的服務。
- **透過郵件：**請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 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、醫療計劃醫療卡號碼以及上訴所涉及的服務。

將表格郵寄至：

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

您醫生的診所將提供上訴申請表。

- **線上：**請瀏覽CalOptima Health網站。網址為 **www.caloptima.org**。

如果您需要協助申請上訴或待審期間補助給付，我們可協助您。我們可為您提供免費語言服務。請致電**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**) 與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。

我們將會在收到您上訴後的5天內寄信給您，告知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，您可申請州聽證會。州聽證會擁有最終決定權。

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**1-714-246-8500**或免費電話**1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY **711**) 與CalOptima Health的客戶服務部門聯絡。我們將在收到您的上訴後72小時內作出決定。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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：

- 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 (TTY 1-800-952-8349)。您還可以訪問 <https://www.cdss.ca.gov> 在線請求舉行州聽證會。

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。您可致電 1-800-977-2273 (語言和聽力障礙專線1-800-977-2273並按5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 (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或告訴您我們所作的決定正確無誤。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。但如果我們有在您的上訴期間為您提供待審期間補助給付，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時至下午5時30分致電**1-714-246-8500**或免費電話**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，如果我們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慣用語言版本的NOA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。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

- 我們的NAR信函資訊有誤。
- 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。

您可透過這些方法申請州聽證會：

- **線上：**瀏覽 www.cdss.ca.gov 線上申請聽證會
- **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：1-833-281-0905
- **透過電話：**致電州聽證會部門：1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349或711)
- **透過郵件：**填寫上訴解決通知中提供的表格，並發送至：
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

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。請致電 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711)。

在聽證會上，您將可陳述您的意見。而我們將會陳述我們的意見。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，您或您的家庭醫生可與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3個工作日內作出決定。

欺詐、浪費及濫用

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
- 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家庭醫生



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

享有福利之人士的欺詐、浪費和濫用行為包括但不限於：

- 將醫療計劃醫療卡或Medi-Cal福利證明卡 (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
- 在非緊急情況下前往急診室就診
- 使用他人的社會安全號碼或醫療計劃醫療卡號碼
- 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承保範圍的服務，或用於您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、浪費和濫用行為，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
Compliance and Ethics 專線：1-855-507-1805 (TTY 711)



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**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

以下是您身為 CalOptima Health 會員所享有的權利：

- 受到尊重且能讓您保有尊嚴的對待，適當考慮您的隱私權以及對您醫療資訊保密的需要。
- 獲得計劃與計劃服務相關資訊，包括承保服務、處方藥以及會員權利與責任。
- 獲得完全翻譯成您的首選語言的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知。
- 對 CalOptima Health 的會員權利與責任政策提出建議。
- 能夠在 CalOptima Health 的網絡中選擇家庭醫生。
- 及時獲取網絡醫療服務者的服務。
- 與醫療服務者一起參與有關您的醫療保健的決策，包括拒絕接受治療的權利。
- 針對組織或您所獲得的護理提出口頭或書面申訴。
- 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。
- 取得護理協調。
- 針對拒絕、延遲或是限制服務或福利的決定提出上訴。
- 取得以您母語提供的免費口譯服務。
- 在您當地的法律援助辦公室或透過其他團體取得免費的法律援助。
- 規劃預先指示。
- 如果服務或福利遭到拒絕且您已向 CalOptima Health 提出上訴但您仍對上訴決定感到不滿，或者如果您在 30 天後仍未獲得上訴決定(包括在什麼情況下可以申請加急聽證會的資訊)，您可申請州聽證會。
- 根據要求退出(放棄) CalOptima Health 並更改為縣內的另一個健康計劃
- 獲取未成年人自主服務。
- 根據《福利與機構法》第 14182 (b)(12) 節的規定，按照要求的格式及時免費獲得其他格式(例如盲文版、大字版、語音版及無障礙電子格式)的書面會員資訊。
- 不受任何形式的拘束或孤立，以作為脅迫、懲罰、便利或報復的手段。
- 不論費用或承保範圍為何，坦誠地討論與可用治療選項和替代治療選項有關的資訊，且資訊是以適合您狀況且您能夠理解的方式提供。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

- 根據聯想法規第45卷第164.524和164.526節的規定調閱並取得您醫療記錄的副本，並要求對其進行修改或更正。
- 自由行使上述權利，而不會對CalOptima Health、醫療服務者或州政府對待您的方式造成不利影響。
- 根據聯邦法律，獲得計劃生育服務、獨立生育中心、聯邦合格健康中心、印第安健康診所、助產服務、偏鄉健康中心、性傳染感染服務以及 CalOptima Health 網路以外的緊急服務

您的責任

CalOptima Health 會員需承擔以下責任：

- 認識、瞭解並遵守會員手冊
- 瞭解自己的醫療需求並與您的醫療服務者一同制定治療計劃
- 遵循您與醫療服務者皆同意的治療計劃
- 向CalOptima Health及您的醫療服務者說明我們必須瞭解並與您醫療狀況有關的資訊，以便我們可提供護理
- 預約醫療服務並準時赴診，且在您必須取消預約時通知診所
- 瞭解自己的醫療狀況以及保持健康的方法
- 參加有助您保持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 遵守州和聯邦民權法。CalOptima Health 不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、民族認同、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、基因信息、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視、排斥或區別對待他人。

CalOptima Health提供：

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

如果您需要上述服務，請於週一至週五，上午8時至下午5時30分致電**1-714-246-8500** 或免費電話**1-888-587-8088** 與CalOptima Health聯絡。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電**711**以使用加州轉接服務。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

如何提出申訴

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

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

民權辦公室 - 加州醫療保健服務部

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

- **透過電話：**致電1-916-440-7370。如果您有聽力或語言障礙，請撥打 711 (電信轉接服務)。
- **透過書面方式：**填寫投訴表或寄信至：
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
投訴表可在網站取得，網址
https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- **透過電子方式：**發送電郵至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民權辦公室-美國衛生與公眾服務部

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

- **透過電話：**致電 1-800-368-1019。如果您有語言或聽力障礙，請致電語言和聽力障礙專線 1-800-537-7697。
- **透過書面方式：**填寫投訴表或寄信至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- 投訴表位于 <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.
- **透過電子方式：**登錄公民辦公室的網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>.



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

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 CalOptima Health 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

兒童全面發展試行計劃會員顧問委員會

CalOptima Health 設有一個名為兒童全面發展試行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 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線 TTY 711) 與 CalOptima Health 的客戶服務部門聯絡，或者瀏覽 www.caloptima.org 網站。

隱私慣例聲明

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。您可以在本手冊的「敏感照護」部分閱讀更多有關敏感服務的資訊。

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「機密通信請求」。如果您要求保密通信，未經您的書面許可，CalOptima Health 不會向任何其他人士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地點。您的保密通訊請求將持續到您取消該請求或提交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》。



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

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

CalOptima Health透過Medicare或Medi-Cal計劃為您提供醫療保健服務。州和聯邦法律要求我們保護您的健康資訊。當您符合資格並加入我們的健康計劃後, Medicare或Medi-Cal會將您的資訊發送給我們。我們也從您的醫生、診所、實驗室和醫院獲取醫療信息,以批准並支付您的醫療保健費用。

本聲明說明如何使用和分享您的醫療資訊以及您如何存取這些資訊。 **請仔細查看。**

您的權利

您對自己的健康信息享有特定權利。

為了協助您,本節說明了您的權利以及我們的一些責任。

<p>取得健康記錄和醫療理賠記錄的副本</p>	<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。您必須以書面方式提出此申請。您將會收到一份表格供您填寫,且我們可能會針對影印和郵寄記錄收取一筆合理的費用。您必須提供有效形式的身分證,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拒絕讓您查看您記錄中的某些特定內容。 • CalOptima Health 並不持有您醫療記錄的完整副本。如果您想查看、修改您的醫療記錄或索取一份副本,請與您的醫生或診所聯絡。
<p>請求我們更正健康記錄和醫療理賠記錄</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 若您記錄中的資訊有誤或不完整,您有權寄送書面申請以要求修改該資訊。您必須以書面方式提出申請。 • 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,您可要求我們審查該決定。您也可以寄送一份聲明,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。
<p>申請保密通信</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 您可請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),或請求我們寄送郵件至不同地址。 • 我們將考慮所有合理請求。若您告知我們,如果我們不同意您的請求,您便會陷入危險,那麼我們將會「同意」您的請求。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**, 或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

<p>請求我們限制我們所使用或分享的內容</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 您可請求我們不要基於治療、給付或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請求，且如果這將會影響到您的護理，我們可以「拒絕」您的請求。
<p>取得一份說明我們與誰分享資訊的列表</p>	<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列表。 • 您有權索取一份列表，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。 • 我們將會包含我們進行過的所有披露，但為了治療、給付和醫療保健營運所進行的披露以及其他特定披露 (例如您要求我們進行的任何披露)除外。
<p>取得本隱私通知的副本</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 即使您已同意以電子形式接收本通知，您仍可隨時索取本通知的印刷版副本。我們將會適時為您提供印刷版。 • 您也可在我們的網站www.caloptima.org上找到此通知。
<p>選擇您的代理人</p>	<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。
<p>如果您認為自己的權利遭到侵犯，請提出投訴</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 如果您認為我們侵犯了您的權利，您可利用本通知所列的資訊與我們聯絡以提出投訴。 • 我們將不會因您提出投訴而對您進行報復。
<p>使用自付限制</p>	<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不一定要同意您的限制。

針對特定健康信息，您可告訴我們您選擇要我們分享哪些信息。

如果您對我們在下述情況下分享您的信息的方式有偏好，請與我們聯絡。在大多數情況下，如果我們基於治療、給付或營運以外的目的使用或分享您的受保護健康信息 (Protected Health Information, PHI)，我們必須事先取得您的書面許可。如果您授予我們許可，您可隨時以書面方式撤銷許可。我們無法收回在持有您書面許可期間所使用或分享的信息，但我們將會在日後停止使用或分享您的PHI。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

<p>在這些情況下,您有權利和選擇告訴我們:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 與您的家人、密友或其他參與支付您的照護費用的人分享訊息 • 在救災情況下分享信息
<p>在這些情況下,我們絕不會分享您的信息,除非您授予我們書面許可:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 心理治療記錄:我們必須獲得您的授權才可使用或披露任何心理治療記錄,但用於進行特定治療、給付或醫療保健營運目的者不在此限。 • 行銷用途 • 出售您的信息

用途及披露內容

CalOptima Health僅會基於與您入保之Medicare或Medi-Cal計劃有關的治療、給付和醫療保健營運目的使用或分享您的信息。我們可使用和分享您的信息以和參與您所接受之護理的醫療服務者交換健康信息。我們使用及分享的信息包括但不限於:

- 您的姓名
- 地址
- 提供給您之護理和治療的記錄
- 護理的費用或給付

我們如何與參與您護理之人士分享信息的一些例子:

<p>協助管理您所接受的醫療保健治療</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 我們可使用您的健康信息並與為您提供治療的專業人員分享信息。 	<p><i>例如: 醫生向我們發送有關您的診斷和治療計劃的信息,以便我們安排其他服務。我們將與醫生、醫院和其他機構分享訊息,以便為您提供所需的護理。</i></p>
<p>經營我們的組織(醫療保健營運)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 我們可以使用和分享您的信息來運作我們的組織並在必要時與您聯繫。 • 我們不得使用基因信息來決定是否為您提供保險以及該保險的價格。 	<p><i>例如: 我們使用您的健康信息來為您提供更好的服務,其中可能包括審查您所接受的護理和服務的品質。我們也可能在審計和詐欺調查中使用這些信息。</i></p>
<p>給付您的健康服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 當我們支付您的健康服務費用時,我們可以使用和分享您的健康信息 	<p><i>例如: 我們與醫生、診所和其他向我們收取護理費用的人分享信息。我們也可能將帳單轉發給其他健康計劃或組織進行付款。</i></p>



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**, 或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

管理您的計劃	<ul style="list-style-type: none"> • 我們可能會與醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 或醫療保險和醫療補助服務中心 (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) 共享您的健康信息以進行計劃管理。 	<p><i>例如：DHCS 與我們簽訂合約以提供健康計劃，我們向 DHCS 提供某些統計數據。</i></p>
---------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

我們還可以如何使用或分享您的健康信息？

我們可以或者我們按規定必須透過其他方式分享您的信息，通常是透過能為公眾帶來益處的方式，例如公共衛生與研究。我們必須符合法律上的許多條件，才能出於上述目的分享您的信息。

幫助解決公共衛生和安全問題	<p>我們可在特定情況下分享與您有關的健康信息，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預防疾病 • 協助召回產品 • 通報藥物的不良反應 • 舉報可疑的虐待、疏忽照顧或家庭暴力 • 預防或減少對任何人的健康或安全所造成的嚴重威脅
遵守法律	<ul style="list-style-type: none"> • 如果州或聯邦法律要求，我們將分享您的訊息，包括與衛生與公眾服務部 (如果它希望我們遵守聯邦隱私法) 分享。
回應器官與組織捐贈請求並與法醫或殯葬業者協作	<ul style="list-style-type: none"> • 我們可以與器官取得組織分享您的健康資訊。 • 當某人死亡時，我們可以與驗屍官、法醫或喪葬承辦人分享健康資訊。
解決工人賠償、執法和其他政府要求	<p>我們可以使用或分享有關您的健康信息：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對於工人賠償索賠 • 出於執法目的或與執法官員合作 • 與衛生監督機構合作進行法律授權的活動 • 用於特殊政府職能，例如軍事、國家安全和總統保護服務
回應訴訟和法律行動	<ul style="list-style-type: none"> • 我們可以根據法院或行政命令或傳票分享您的健康信息。
遵守特別法律	<ul style="list-style-type: none"> • 有專門的法律保護某些類型的健康訊息，例如心理健康服務、藥物濫用障礙的治療以及愛滋病毒/愛滋病檢測和治療。當這些法律比本通知更嚴格時，我們將遵守這些法律。 • 還有法律限制我們出於與 CalOptima Health 計劃管理直接相關的原因使用和揭露信息。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

我們的責任

- 根據法律規定，我們必須維護您PHI的隱私與安全。
- 如果發生可能會危害您信息隱私或安全的洩漏事件，我們將會及時通知您。
- 我們必須遵守本通知中所述的義務及隱私慣例並為您提供一份副本。
- 除非您授予我們書面許可，否則我們將不會以本通知所述以外的其他方式使用或分享您的信息。如果您授予我們許可，您可隨時改變心意。如果您改變心意，請透過書面方式告知我們。

本通知的條款變更

CalOptima Health 保留權利得以修改其隱私通知以及我們保護您PHI的安全措施。如發生此情況，我們將會更新此通知並告知您。我們也會在我們的網站上發布更新版通知。

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，請寄函至下列地址：

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

或致電CalOptima Health客戶服務部門電話：**1-714-246-8500**
 免費電話Toll-free: **1-888-587-8088** (語言和聽力障礙專線TTY 711)

如果您認為我們未保護您的隱私並想提出投訴或申訴，您可參照上列地址和電話號碼寫信或致電給CalOptima Health。您也可以聯絡下列機構：

California Department of Health Care Services

Privacy Office
 C/O: Office of HIPAA Compliance
 Department of Health Care Services
 P.O. Box 997413, MS 4722
 Sacramento, CA 95899-7413
 電郵: privacyofficer@dhcs.ca.gov
 電話: 1-916-445-4646
 傳真: 1-916-440-7680

U.S. Dept. of Health and Human Services

Office for Civil Rights
 Regional Manager
 90 Seventh St. Street, Suite 4-100
 San Francisco, CA 94103
 電郵: OCRComplaint@hhs.gov



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
 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。
 或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

電話: 1-800-368-1019

傳真: 1-415-437-8329

TTY: 1-800-537-7697

放心行使權利

若您選擇提出投訴或行使本通知中所述的任何隱私權利，CalOptima Health不得取消您的醫療保健福利，或以任何方式損害您的利益。

此通知適用於所有CalOptima Health醫療保健計劃。

法律相關通知

許多法律適用於本會員手冊。儘管這些法律並未納入本手冊中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。適用於本手冊的主要法律是與Medi-Cal計劃有關的州法律和聯邦法律。其他聯邦法律和州法律也可能適用。

與Medi-Cal的最後給付順位、其他健康保險及侵害利益追討有關的通知

Medi-Cal 計劃遵循有關第三方為會員提供醫療保健服務的法律責任的州和聯邦法律法規。CalOptima Health 將採取一切合理措施，確保 Medi-Cal 計劃是最後的付款人。

Medi-Cal 會員可能有其他健康保險 (Other Health Coverage, OHC)，也稱為私人健康保險。作為 Medi-Cal 資格的條件之一，您必須免費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 OHC 以及現有 OHC 的任何變更。如果您不迅速報告 OHC，您可能需要償還 DHCS 錯誤支付的任何福利。請瀏覽 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 在線提交您的 OHC。

如果您無法上網，您可以向 CalOptima Health 報告 OHC。或在加州內致電 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 或 711)，或 1-916-636-1980 (加州外)。

加州醫療保健服務部 (DHCS) 有權利和責任收取 Medi-Cal 承保服務的費用，但 Medi-Cal 不是該服務的第一付款人。例如，如果您在車禍或工作中受傷，汽車或工傷賠償保險可能必須先支付，或報銷 Medi-Cal。

如果您受傷，且另一方對您的傷害負有責任，您或您的法律代表必須在提起法律訴訟或索賠後 30 天內通知 DHCS。在線提交您的通知：

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

如需了解更多信息，請訪問 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致電 1-916-445-9891。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

與遺產追討有關的通知

Medi-Cal計劃必須針對在某些已故Medi-Cal會員的55歲生日當天或之後獲得的Medi-Cal福利，從其遺產中尋求還款。還款包括針對下列服務的按服務收費產生的保費、管理式醫療保費以及均攤費用：護理設施服務、家庭和社區服務以及向符合以下條件的會員提供的相關醫院和處方藥服務：在護理設施中接受住院治療，或接受家庭和社區服務。還款不得超過會員經驗證的遺產總價值。

如需瞭解更多信息，請瀏覽DHCS不動產回收網站：<http://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。請參閱上面的「上訴」部分，以了解有關提出上訴的重要信息。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。

通知內容

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

- 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 必須明確說明會員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、減少、暫停或停止醫療保健服務請求的醫療原因。

如果您的首選語言不可用，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信息。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。

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。或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

8. 重要電話號碼及須知詞彙

重要電話號碼

- CalOptima Health 客戶服務 **1-714-246-8500** 或免費電話 **1-888-587-8088** (TTY 711)
- Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按5或 711。
- CalOptima Health 行為健康客戶服務：免費電話 **1-855-877-3885** (TTY 711)。
- Medi-Cal 牙科：1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922)。
- VSP (視力服務計劃)：1-800-438-4560 (TTY 1-800-735-2922)。
- 加州計劃生育信息和轉診熱線：1-800-942-1054。
- 24小時護士諮詢專線：**1-844-447-8441** (TTY **1-844-514-3774**)，每週7天、每天 24小時。

須知詞彙

臨產：孕婦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，或者轉院可能會對孕婦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，或
 - 是愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民，或者
 - 出於任何目的被內政部長視為印第安人，或
 - 根據內政部長頒布的法規確定為印第安人，或
- 出於任何目的被內政部長視為印第安人，或者
- 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



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽www.caloptima.org。

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。

福利：本健康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。

個案經理：註冊護士或社工人員，可以幫助您了解主要的健康問題並與您的提供者安排護理。

認證護理助產士 (Certified Nurse Midwife, CNM)：獲得加州註冊護理委員會頒發的註冊護理師執照並認證為護理助產士的人員。經過認證的護理助產士可以參與正常分娩的情況。

脊椎按摩師：以手動操作治療脊椎的提供者。

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病情惡化的疾病或其他醫療問題。

診所：會員可以選擇作為基本醫療服務者(家庭醫生)的機構。它可以是聯邦合格健康中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC)、社區診所、農村健康診所 (Rural Health Clinic, RHC)、印度醫療保健提供者 (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。

投訴：會員對 Medi-Cal、CalOptima Health、縣心理健康計劃或 Medi-Cal 醫療服務者承保的服務的口頭或書面不滿表達。投訴與申訴相同。

持續護理：如果醫療服務者和 CalOptima Health 同意，計劃成員能夠在長達12個月的時間內從現有的網路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，您的醫療服務者可以從中訂購您所需的承保藥物。

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。

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。如果您符合註冊規則，您將自動註冊 COHS 計劃。登記的接受者從所有 COHS 醫療服務者中選擇他們的醫療保健醫療服務者。

共付額：除了保險公司的付款之外，您通常在服務時支付的付款。

承保範圍 (承保服務)：CalOptima Health 負責付款的 Medi-Cal 服務。承保服務受 Medi-Cal 合約以及承保範圍說明書 (Evidence of Coverage EOC) 和任何修訂中列出的條款、條件、限制和排除條款的約束。

DHCS：加州衛生保健服務部。這是監督 Medi-Cal 計劃的州辦公室。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

退出計劃：停止使用此健康保險計劃，因為您不再符合資格或更改為新的健康計劃。您必須簽署一份表格，表明您不想再使用此健康計劃，或致電 HCO 並透過電話退出。

DMHC：加州管理醫療保健部。這是監督管理式醫療保健計劃的州辦公室。

耐用醫療設備 (Durable medical equipment, DME)：醫療必需的設備，由您的醫生或其他醫療服務者訂購。CalOptima Health 決定是否租用或購買 DME。租賃費用不得超過購買費用。

早期和定期篩檢、診斷和治療 (Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT)：EPSDT 服務為 21 歲以下的 Medi-Cal 會員提供福利，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，以發現健康問題並及早治療疾病，並採取任何治療措施來治療或幫助檢查中可能發現的病症。

緊急醫療狀況：具有嚴重症狀的醫療或精神狀況，例如積極分娩（參見上面的定義）或劇烈疼痛，具有謹慎的外行健康和醫學知識的人有理由相信，如果不立即獲得醫療護理，可能會：

- 您或未出生嬰兒的健康處於嚴重危險之中
- 導致身體機能受損
- 導致身體部位或器官無法正常運作

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，以確定是否有緊急醫療狀況。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。

緊急醫療接通接送：用救護車或緊急車輛運送到急診室以獲得緊急醫療護理。

入保人：是健康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健康計劃規定的指定時間內去過該醫療服務者的病人。

除外服務：加州 Medi-Cal 計劃不承保的服務。

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。

聯邦合格健康中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC)：位於醫療保健醫療服務者不多的地區的健康中心。您可以在 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，以檢查患者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, FBCs)：計劃在孕婦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。這些設施不是醫院。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

申訴：會員對 CalOptima Health、醫療服務者、照護品質或所提供服務的不滿的口頭或書面表達。向 CalOptima Health 提交的有關網路醫療服務者的投訴就是申訴的一個例子。

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。

醫療保健選項 (Health Care Options, HCO)：該計劃可讓您加入或退出健康計劃。

醫療服務者：與 CalOptima Health 合作或加入 CalOptima Health 網路的醫生和專家，例如外科醫生、治療癌症的醫生或治療身體特殊部位的醫生。CalOptima Health 網路醫療服務者必須擁有在加州執業的許可證，並為您提供 CalOptima Health 承保的服務。

您通常需要家庭醫生的推薦才能去看專科醫生。在您接受專科醫生的護理之前，您的家庭醫生必須獲得 CalOptima Health 的預先批准。

對於某些類型的服務，例如計劃生育、緊急護理、婦產科護理或敏感服務，您**不需要**家庭醫生的推薦。

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：在家中為您提供專業護理和其他服務的醫療服務者。

臨終關懷：為患有末期疾病的成員提供減少身體、情緒、社交和精神不適的照護。當會員的預期壽命為6個月或更短時，即可獲得臨終關懷。

醫院：您從醫生和護士處獲得住院和門診護理的地方。

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：入院接受住院治療。

印第安人醫療保健醫療服務者 (Indian Health Care Provider, IHCP)：由印第安人健康服務局(IHS)、印第安部落、部落健康計劃、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《印第安人醫療保健計劃第4節《醫療保健改善法》(《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 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。

管理式護理計劃：一項 Medi-Cal 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 是一項管理式醫療計劃。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

Medi-Cal Rx：一項稱為「Medi-Cal Rx」的 FFS Medi-Cal 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：一種護理模式，將提供更好的醫療保健質量，改善護理人員的自我管理，並隨著時間的推移減少可避免的成本。

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，如美國法典《聯邦醫療保險法》第42章第1396d(r) 節中所述。

醫療交通接送：當您無法前往承保的醫療預約或無法乘坐汽車、公共汽車、火車或出租車領取處方藥且您的醫療服務醫療服務者為您開處方時的交通。當您需要乘車前往預約時，CalOptima Health 會支付最低成本的交通費用，以滿足您的醫療需求。

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 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護理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。

網路：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。

網路醫療服務者 (或稱網路內醫療服務者)：前往「參與醫療服務者」。

不承保服務：CalOptima Health 不承保的服務。

非醫療交通接送：往返於您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 網路中的醫療服務者。

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、藥房或 Medicare 補充計劃 (C 和 D 部分)。

矯正器材：一種用作支撐物或支架的裝置，連接在身體外部，以支撐或矯正嚴重受傷或患病的身體部位，這對於肢體的醫療康復來說是醫療上必需的。

服務區外服務：會員在服務區域以外的任何地方提供的服務。

網路外醫療服務者：不屬於 CalOptima Health 網路的醫療服務者。

門診護理：當您不必在醫院或其他地方過夜以獲得所需的醫療護理時。



請致電客戶服務部門電話 **1-714-246-8500**，或免費電話 **1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線 **711**。請瀏覽 www.caloptima.org。

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6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，不包括您住院期間醫生提供的、在醫院賬單中收費的服務。

計劃：前往「管理式醫療計劃」。

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。網路外醫院可能需要預先批准(事先核准)。

預先批准(事先核准)：您或您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。

基本護理：轉到「例行護理」

家庭醫生：基本保健醫療服務者(家庭醫生)：為您提供大部分醫療保健服務的執照醫療服務者。您的家庭醫生可以幫助您獲得所需的護理。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

您的家庭醫師可以是：

- 全科醫生
- 內科醫生
- 兒科醫生
- 家庭醫生
- 婦產科
- 印第安醫療保健醫療服務者 (IHCP)
- 聯邦合格健康中心 (FQHC)
- 偏鄉健康診所 (RHC)
- 執業護士
- 醫師助理
- 診所

事先核准 (預先批准)：您或您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 網路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。

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：當您的家庭醫生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。

偏鄉健康診所 (Rural Health Clinic, RHC)：位於醫療服務醫療服務者不多的地區的健康中心。您可以在 RHC 獲得基本和預防性護理。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**www.caloptima.org**。

敏感性服務：與精神或行為健康、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、藥物濫用障礙、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。這包括加利福尼亞州奧蘭治縣。

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，您需要家庭醫生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。

緊急護理(或緊急服務)：為治療需要醫療照護的非緊急疾病、傷害或狀況而提供的服務。如果網路內醫療服務者暫時無法提供或無法存取，您可以從網路外醫療服務者獲得緊急護理。



請致電客戶服務部門電話**1-714-246-8500**，或免費電話**1-888-587-8088**。
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。
或請致電加州轉接專線**711**。請瀏覽**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。